

condiciones generales de contratación R empresas

1. objeto del contrato

El presente Contrato regula la relación entre **R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA S.A.U.** (en adelante **R**), y el **CLIENTE** para los servicios contratados bajo la marca **R empresas**. El Contrato está integrado por las presentes Condiciones Generales de Contratación, la oferta a **CLIENTE**, la carátula del contrato y cualquier anexo donde se indiquen las condiciones particulares que, en su caso, se suscriban y las tarifas aplicables en cada momento, que estarán disponibles en la web de **R**.

Además de dichos servicios el **CLIENTE** podrá contratar servicios o funcionalidades adicionales que podrán ser objeto de tarifas independientes, rigiéndose en lo demás por lo previsto en este contrato. En el caso de que el **CLIENTE** solicite la modificación de los servicios contratados por vía electrónica o telefónica los nuevos servicios se registrarán por las presentes Condiciones Generales, por lo que no será necesaria la firma de un nuevo contrato.

Los servicios de televisión se prestarán por Agile TV y aplicarán las condiciones del mismo. Agile TV es Over The Top Networks Ibérica, S.L.U. con NIF B-86588639, con Domicilio Social en C. Casanova 209, principal 1º - 08021, Barcelona.

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el **CLIENTE** con **R** para la prestación del mismo servicio.

2. datos de contacto del Centro de Atención al Cliente

El Cliente podrá contactar con el Centro de Atención al Cliente través de las siguientes vías: Teléfono gratuito de atención a empresas: 900815825, dirección de correo electrónico: empresas_R@info.mundo-r.com. Además, desde la web <https://mundo-r.com/empresas> se podrán realizar gestiones de forma autónoma por parte del **CLIENTE**.

3. vías de contacto con el cliente

Con el fin de prestar el servicio, mantener actualizada la información relativa a los servicios que **R** presta, realizar cualquier notificación relacionada con el servicio y para la comunicación de modificaciones a estas Condiciones Generales, **R** podrá mantener contacto con el Cliente por cualquiera de las siguientes vías que el Cliente conoce y acepta como válidas: dirección postal, números de teléfono y dirección de correo electrónico facilitados por el Cliente, incluyendo mensajes cortos "sms".

4. finalidad de los servicios contratados

El **CLIENTE** utilizará el Servicio en calidad de usuario final, es decir, para comunicaciones interpersonales y exclusivamente para este fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo, así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al servicio.

La contratación de los servicios se hace a título personal y el **CLIENTE** no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes.

En caso de extinción de la persona jurídica titular del contrato, por fusión o absorción u otras análogas, tendrá derecho a subrogarse en el contrato la persona o entidad que, con tal motivo, le suceda en la empresa, o bien en el derecho de propiedad o uso del local donde están instalados los servicios.

En caso de fallecimiento del **CLIENTE**, cuando la empresa contratante se corresponda con una persona física, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario que hayan de sucederle en la propiedad o el uso de la vivienda o local en que estén instalados los servicios, y si fueran varios, el que designen los interesados. La suce-

sión en el abono a los servicios deberá comunicarse a **R** en el plazo de seis meses a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato.

5. calidad

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por **R** y vigentes en el año en curso son los comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de **R**.

Indemnización derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones:

Para los servicios fijos (telefonía e internet), **R** se compromete a que el periodo de interrupción del servicio no supere las 48 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus clientes por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento.

A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

- El de notificación por el **CLIENTE** del aviso de avería a través del Centro de Atención al Cliente.
- El del registro de **R** de la incidencia causante de la interrupción del servicio.

Para los servicios móviles (telefonía y transmisión de datos móviles) **R** se compromete a indemnizar al **CLIENTE** si éste se ve afectado por una indisponibilidad del servicio telefónico móvil disponible al público y/o del servicio de transmisión de datos (Internet) superior a ocho horas por período de facturación. El **CLIENTE** deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** al **CLIENTE**.

En el supuesto de que **R** supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, se compromete a realizar un descuento o abono en factura, previa solicitud por parte del **CLIENTE**, igual a:

A) para los servicios telefónicos fijo o móvil:

La indemnización será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades:

- El promedio de las cuotas facturadas por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la facturación medio de cuotas en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

B) para los servicios de internet fijo y transmisión de datos móviles (internet móvil):

R se compromete a indemnizar al **CLIENTE** con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cuotas facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

6. equipos

R entregará al CLIENTE en perfectas condiciones de uso los materiales, equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "equipos") necesarios para la prestación del servicio. Para la recepción del servicio de televisión prestado por Agile TV, **R** ofrecerá al CLIENTE un decodificador, sin perjuicio de que el CLIENTE podrá utilizar un decodificador de su propiedad.

Los equipos facilitados lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante, el régimen general de utilización será el de alquiler si las partes no acuerdan expresamente otro. **R** podrá solicitar en cualquier momento de vigencia del contrato la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe será como máximo el valor de los equipos facilitados; en caso de que una vez requerido por **R**, el CLIENTE no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince días naturales, **R** podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos.

R se reserva el derecho de configurar los equipos WiFi de su propiedad, facilitados en régimen de alquiler al CLIENTE, para permitir un uso concurrente en comunidad por parte de los clientes adheridos a dicha comunidad.

El CLIENTE es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse. El CLIENTE deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados que sean propiedad de **R**, por lo que en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario, de todo o parte de los equipos propiedad de **R**, el CLIENTE deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres días naturales. El CLIENTE deberá indemnizar a **R** por un importe igual a la totalidad de los gastos derivados de la reparación de los equipos deteriorados o averiados o, por la totalidad de su valor inicial. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de **R**, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente.

En aras a proporcionar la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hubieran sido entregados al CLIENTE en régimen de alquiler, en caso de desfase tecnológico de los mismos, **R** podrá sustituirlos, sin cargo para el CLIENTE, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho momento. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, **R** garantiza el perfecto estado del equipo en el momento de su entrega al CLIENTE y se compromete, durante la duración de la garantía, a cambiar el equipo en el caso de que se observen vicios o defectos originarios. El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso de dichos equipos. **R** no será responsable de las infracciones del CLIENTE que afecten a los derechos del fabricante del equipo, incluyendo los derechos del copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá, en el plazo de quince días naturales desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a **R** los equipos de su propiedad que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento, salvo el normal desgaste por uso. Si en el plazo establecido el CLIENTE no facilitara la retirada de todos o algunos de los equipos que en su día le hubieran sido entregados, o si los equipos devueltos se encontrasen con defectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los que el uso normal de los mismos hubiera causado, el CLIENTE deberá indemnizar a **R** por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de **R**, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente, o por cualquier otro método de pago especificado por **R**. En caso de resolución parcial del presente contrato, lo dispuesto en esta cláusula será de aplicación a los equipos afectados por la mencionada resolución parcial.

El CLIENTE podrá conectar equipos que no sean propiedad de **R**, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El CLIENTE será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de **R**. Cuando el equipo haya sido entregado en régimen de compraventa, el CLIENTE será responsable de su mantenimiento.

Tarjeta SIM en el caso de servicio de móvil:

El CLIENTE recibe al abonarse una Tarjeta SIM, de la que **R** es propietario, que le permitirá acceder al Servicio. El CLIENTE recibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. Dado que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al CLIENTE, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento.

Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, ni en modo alguno a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa y previa por parte de **R**. En el caso de detectarse este tipo de utilizaciones indebidas **R** se reserva el derecho a suspender el servicio y rescindir el contrato de forma inmediata y sin necesidad de preaviso.

Corresponde al CLIENTE realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. **R** no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el CLIENTE o por cualquier tercero, respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, **R**, previa identificación del CLIENTE y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM.

En caso de que el CLIENTE sea provisto de una Tarjeta SIM adicional, que permita al CLIENTE utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo **R** repondrá al CLIENTE una nueva Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que **R** decida aplicar al CLIENTE condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo.

R responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del CLIENTE, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

7. instalación

R establecerá la conexión al servicio en el plazo máximo de 60 días naturales desde la firma del contrato. **R** acordará con el CLIENTE la fecha de instalación de los servicios. De este plazo máximo quedarán excluidos aquellos casos de proyectos especiales para CLIENTE en los cuales se deberán acordar unos tiempos máximos de instalación acordes a la complejidad y alcance de los servicios ofrecidos en tales proyectos.

En el supuesto en que, por causas únicamente imputables a **R**, la instalación del servicio no se realizara una vez pasado el plazo de 60 días desde la firma del contrato, **R** se compromete a abonar al CLIENTE la cantidad equivalente al importe de la cuota vigente del servicio multiplicada por los meses trascurridos desde la firma del contrato hasta la activación del servicio contratado. En todo caso para el pago de la indemnización será precisa la reclamación escrita por parte del CLIENTE.

La instalación del servicio y equipo en el domicilio del CLIENTE se realizará razonablemente según las indicaciones del CLIENTE, aunque por razones técnicas **R** se reserva el derecho a determinar, en función de las mismas, la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables.

R procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

El CLIENTE facilitará, en horas hábiles, el acceso a sus instalaciones del

personal de **R** o de sus empresas colaboradoras, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del CLIENTE de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, localización o reparación de averías, comunicándole las anomalías que observe en el plazo más breve posible. Asimismo, facilitará el acceso a fin de retirar, si fuera necesario, el material a la fecha de terminación del contrato y en cuantos casos proceda, legal o contractualmente.

R podrá introducir, notificándolo previamente al CLIENTE, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de CLIENTES y los que exija la organización y necesidades del servicio o la conveniencia y condicionamientos técnicos y/o legales y de progreso.

El CLIENTE dará su conformidad a la instalación que le permite acceder al/los servicio/s contratado/s. A efectos de hacer constar la conformidad con la instalación, el CLIENTE podrá autorizar expresamente a personas a su cargo. En caso de ausencia de conformidad expresa, se entenderá que el CLIENTE ha dado su conformidad a la instalación si comienza a usar los servicios contratados y/o paga la primera factura de servicio sin haber efectuado reclamación alguna.

En su caso, la instalación realizada en el domicilio del CLIENTE tiene una garantía de un año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a **R**, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulaciones, modificaciones o reparaciones de terceros no autorizados por **R**, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

8. mantenimiento y averías

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de **R** se repararán en el plazo más breve posible de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos y los servicios de mantenimiento contratados, desde que ésta tenga conocimiento de aquéllas.

El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACION DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al CLIENTE.

Durante toda la vigencia del presente contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, **R** realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de alquiler. No obstante, serán a cargo del CLIENTE todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el CLIENTE o por cualquier técnico no autorizado por **R**, o usados para un fin distinto del contratado.

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de **R** serán reparadas en el plazo más breve posible desde que **R** tenga conocimiento de las mismas. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del CLIENTE, **R** podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características.

En caso de avería imputable a **R** en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el CLIENTE. Si por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al CLIENTE, si se comprobara la no existencia de la misma, o si ésta procediera de un equipo que fuera propiedad del CLIENTE, serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por **R**, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por **R**; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

8.1. compensación por interrupción temporal del servicio telefónico fijo o móvil

En caso de que el servicio telefónico fijo se vea interrumpido, **R** se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio de las cuotas facturadas por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el promedio del importe de las cuotas facturadas en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en

una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

R se compromete a indemnizar al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, **R** compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

8.2. compensación por interrupción temporal del servicio de internet

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, **R** se compromete a indemnizar al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

El pago de dicha indemnización se realizará automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación la indemnización señalada cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

A los efectos de las indemnizaciones señaladas (TELEFONICO FIJO Y MÓVIL e INTERNET) quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por otros Res.

8.3 determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a internet móvil

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un CLIENTE cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) **R** conoce a través de sus sistemas de información que dicho CLIENTE se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y **R**, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- c) El CLIENTE comunica a **R**, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por **R** al CLIENTE.

9. facturación

9.1. emisión de factura

Salvo que el CLIENTE manifieste su voluntad de recibir la factura en papel, la factura será emitida en formato electrónico.

El CLIENTE acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del CLIENTE a través de la web de **R**. No obstante, el CLIENTE en cualquier momento, podrá solicitar a **R**, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará

a partir de la emisión de la siguiente factura. Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado del Área Cliente de **R**.

9.2. condiciones de pago

El pago se realizará mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a **R**. Asimismo, resulta posible el pago en la modalidad de transferencia, siempre que el CLIENTE así lo solicite de forma expresa. La fecha en que se debe de realizar el pago será aquélla en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de **R** con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de **R** y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

En lo referente al servicio de móvil, el CLIENTE deberá abonar a **R** los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de **R** y repercutidas por éste al CLIENTE en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al CLIENTE y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y sitio Web de **R** en Internet. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming.

9.3 garantías de pago

9.3.1 en relación al servicio telefónico fijo:

R podrá exigir, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o aval bancario, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de **R** de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente.

Podrán exigirse depósitos en garantía a los CLIENTES en los supuestos previstos en la legislación vigente en cada momento y, en particular, en los siguientes casos:

- En los contratos de abono al servicio telefónico fijo solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad clientes del servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En el caso de negarse el CLIENTE a su constitución, **R** podrá desestimar su solicitud.
- En los contratos de abono al servicio telefónico fijo cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato, o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por **R**, ésta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al CLIENTE si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituyese el depósito.

El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

9.3.2. en relación a servicios distintos al servicio telefónico fijo

En relación a los servicios distintos al servicio telefónico fijo, al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, **R** podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al CLIENTE un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE en uno o varios recibos del servicio.
- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el CLIENTE derivan del presente contrato.
- El retraso reiterado del CLIENTE en el cumplimiento de sus obligaciones con **R**.
- La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio.

La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a **R** para desestimar la solicitud de alta en el servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el servicio y resolver el contrato. La solicitud del CLIENTE de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a **R** para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

9.4 impago

Es obligación del CLIENTE abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, **R** podrá cargar al CLIENTE los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web <https://mundo-r.com/>.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del CLIENTE en ficheros de solvencia y crédito.

9.5 suspensión del servicio telefónico fijo por causa de impago de la factura

El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio podrá dar lugar, previo aviso al CLIENTE, a su suspensión temporal.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

R requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil.

El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a **R** a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a **R**, incluyendo intereses de demora, se realizara con anterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, **R** continuará prestando los mismos sin que se origine ninguna obligación adicional por parte del CLIENTE, en todo caso el CLIENTE deberá acreditar a **R** el pago efectivo de las cantidades debidas.

A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes, así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de los mismos, incluyendo a estos efectos los intereses de demora gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

9.6 suspensión de servicios distintos al telefónico fijo, a instancia de R por causa de impago de la factura

R podrá suspender los servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los servicios distintos de telefonía fija.

La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. No será suspendido el servicio telefónico fijo por impago de los servicios distintos de telefonía. R podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del servicio, previo requerimiento al CLIENTE por correo postal concediéndole un plazo adicional de quince días naturales para satisfacer la deuda.

La mora en el pago de servicios distintos de telefonía fija no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía.

A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes, así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagos, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

Asimismo, el CLIENTE que pague la parte de la factura que corresponda a servicios de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en los mismos por impago del importe de otros conceptos facturados que no se refieran a éstos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el CLIENTE tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

9.7 reactivación del servicio suspendido por impago

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio de telefonía fija, se restablecerá el servicio al CLIENTE dentro del día laborable siguiente a la fecha en que tenga conocimiento del pago. El restablecimiento del resto de servicios se realizará en el plazo de dos días laborables. El restablecimiento del servicio conlleva un cargo adicional cuyo importe figura o en el documento de tarifas, que puede ser consultado en la web de R.

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de servicio de acceso a Internet, R restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago.

10. suspensión de servicio de telefonía fija a petición del cliente

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar de R la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato. El período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y 3 meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Para solicitar la suspensión temporal del servicio el CLIENTE deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad a través del Centro de Atención al Cliente.

11. desconexión de llamadas a números de alto coste

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada.

Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a R a través del Centro de Atención al Cliente.

R deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

12. acceso a los servicios de emergencia

El servicio de voz prestado por R permite acceder a los servicios de

emergencia de manera gratuita, informándose a dichos servicios sobre la ubicación de la persona que realiza la llamada, en caso de ser requerido.

13. reclamaciones

El CLIENTE podrá dirigirse a R para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive.

Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE a través del Centro de Atención al Cliente.

Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de R en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas correspondientes a los servicios prestados.

14. condiciones particulares de servicios concretos

14.1 velocidades servicio internet fijo

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

Estas son las velocidades publicadas:

Servicio	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	↓	↑	↓	↑	↓	↑	↓	↑
Tecnología de acceso								
FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
FTTH 500	500	500	500	500	500	500	80%	80%
FTTH 350	350	350	350	350	350	350	80%	80%
FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
FTTH 200	200	200	200	200	200	200	80%	80%
FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
HFC 1000 50	1000	50	1000	50	1000	50	80%	80%
HFC 600 60	600	60	600	60	600	60	80%	80%
HFC 500 50	500	50	500	50	500	50	80%	80%
HFC 350 35	350	35	350	35	350	35	80%	80%
HFC 300 30	300	30	300	30	300	30	80%	80%
HFC 200 20	200	20	200	20	200	20	80%	80%
HFC 100 10	100	10	100	10	100	10	80%	80%
HFC 50 5	50	5	50	5	50	5	80%	80%

↓ Descendente ↑ Ascendente

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parla-

mento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

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:

a) factores sobre los que R tiene control:

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) factores ajenos a R:

- 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.
- 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.
- Número de dispositivos conectados al router y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el router (Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- El Cableado y equipamiento suministrado debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi: la señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del router; 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 compatibles con la versión de la red WiFi; método de encriptación de la red WiFi.

14.2 velocidades servicio internet móvil

El CLIENTE reconoce haber sido informado de que la tarjeta SIM recibida tiene habilitada por defecto una tarifa para datos en función del volumen de datos enviado o recibido, siendo posible contratar bonos o tarifas (nacionales e internacionales) especiales de transmisión de datos, de acuerdo con lo previsto en la cláusula siguiente.

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet móvil en el documento de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE que son las siguientes:

Servicio	Velocidad anunciada		Velocidad máxima	
	↓	↑	↓	↑
Tecnología de acceso				
LTE+ 300 (4G)	300	50	300	50
LTE 150 (4G)	150	50	150	50
LTE 111 (4G)	111	37,5	111	37,5
HSDPA+ 42 (3G)	42	5,7	42	5,7
FT HSDPA+ 21 (3G)	21	5,7	21	5,7

↓ Descendente ↑ Ascendente

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:

a) factores sobre los que R tiene control:

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) factores ajenos a R:

- Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión: la tecnología de acceso (2G, 3G o 4G) va a determinar cuál es la 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.
- Distancia a la antena: la lejanía a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
- 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.
- 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 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.
- Movimiento del usuario: encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta el movimiento. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
- Capacidad del terminal o del 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 sólo 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.
- 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.
- Condiciones climatológicas: dada la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.

14.3 servicios a través de red FTTH

A los clientes que accedan a los servicios a través de tecnología FTTH les serán también de aplicación las siguientes cláusulas:

1. Para disfrutar de todos los servicios prestados a través de la tecnología FTTH, es necesaria la alimentación eléctrica de los equipos de telecomunicaciones. En caso de caída en el suministro eléctrico no será posible contar con ninguno de los servicios contratados, sin que de ello puedan derivarse responsabilidades para R.
2. Debido a las especificaciones técnicas de la tecnología FTTH, para disfrutar de cualquiera de los servicios resulta preciso de contar con acceso a Internet, la caída en el acceso a Internet implica dejar de recibir el resto de los servicios, y en especial el servicio telefónico ya que se presta a través de tecnología IP.

14.4 política de uso razonable en roaming (telefonía móvil)

Conforme a lo indicado en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286

de la Comisión del 15 de diciembre de 2016, especialmente en su artículo 4, **R** establece las siguientes políticas para evitar usos anómalos o abusivos de los servicios de itinerancia en la Unión Europea) (en adelante UE) que se aplicarán de conformidad a lo estipulado en dicho reglamento:

1. Podrá solicitar a sus clientes itinerantes que faciliten pruebas de su residencia habitual en España, o que tengan vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en territorio español.
2. En el caso de paquetes de datos abiertos, **R** se reserva el derecho, previa notificación al CLIENTE, de establecer un límite de consumo en itinerancia en la UE igual o superior al doble del volumen obtenido dividiendo el precio nacional al por menor global de dicho paquete de datos abiertos, IVA excluido, correspondiente a la totalidad del período de facturación, entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) n° 531/2012.
3. En los supuestos de líneas cuyos consumos (de voz y/o datos) en itinerancia en la UE sean mayores que en territorio nacional durante un periodo de al menos cuatro meses consecutivos, **R** notificará al CLIENTE que, en ausencia de modificación de sus pautas de uso en el plazo de dos semanas, **R** se reserva el derecho de facturar al CLIENTE un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 €/minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA incluido).
4. Igualmente, en el caso de tarjetas SIM con larga inactividad (2 meses o más) que únicamente se empleen para consumos en itinerancia, o en casos de activación y utilización secuencial de más de una tarjeta SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia: **R** notificará al CLIENTE que en ausencia de modificación de sus pautas de uso se reserva el derecho de facturar al CLIENTE un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del CLIENTE deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 €/minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA incluido).
5. El CLIENTE dispone de los medios de reclamación previstos en las Condiciones Generales de Contratación para resolver cualquier reclamación relacionada con la aplicación de la presente política de uso razonable.
 - Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen en relación a los parámetros de calidad recogidos en <https://mundo-r.com/quienes-somos/calidad-de-servicio>, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.
 - En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, **R** garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.
 - Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a **R**, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.
 - Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

14.5 política de uso razonable del servicio de voz fija o móvil

En caso de otorgarse al CLIENTE descuentos en factura o la aplicación de Tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el CLIENTE, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, reservándose **R** en tal caso, bien la resolución contractual, bien la facturación al CLIENTE del tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o

descuentos.

R se reserva el derecho a limitar el número máximo de líneas que soportan el servicio en favor de un solo titular, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa.

14.6 bonos de datos de móvil

El CLIENTE podrá contratar determinados bonos de datos, ya sean adicionales o los que integran su tarifa contratada. Son bonos para la transmisión de un determinado volumen de datos a la máxima velocidad disponible. Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en el bono, de forma automática se activarán hasta 3 ampliaciones de 1GB que se cobrarán al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes. Este comportamiento podrá ser desactivado a petición del cliente. Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en los bloques, **R** permitirá al CLIENTE continuar accediendo a datos si bien a velocidades menores. No obstante, el servicio será suspendido una vez superado el límite mensual de descarga establecido para cada tipo de bono (una vez se utilicen todas las ampliaciones de 1GB y el máximo de descarga permitida a baja velocidad).

En el supuesto de que cualquiera de los bonos contratados no fuese consumido en su totalidad en el mes natural correspondiente al de su devengo **R** facturará el importe total del bono. El bono inicial se renovará automáticamente por meses naturales salvo baja expresa por parte del CLIENTE.

El bono contratado no resulta de aplicación para transmisiones de datos realizadas en roaming internacional (fuera del Espacio Económico Europeo). Dichas transmisiones se facturarán según las tarifas vigentes. No obstante, el CLIENTE podrá contratar bonos para la transmisión de datos en roaming internacional a los que les resultarán de aplicación las presentes condiciones.

14.7 softphone

El SERVICIO SOFTPHONE consiste en una aplicación de telefonía titularidad de CounterPath que **R** pone a disposición del CLIENTE como un servicio adicional a contratar.

El CLIENTE deberá instalar dicha aplicación en un PC o en un dispositivo móvil (Android o iOS) y le permitirá, previa asignación de la correspondiente identificación como usuario registrado, realizar, recibir y gestionar las llamadas de una línea de telefonía fija a través de una conexión de datos.

El uso de la aplicación de softphone de CounterPath se realizará por parte del CLIENTE de acuerdo con los Términos de uso de CounterPath que el CLIENTE deberá aceptar para darse de alta en el servicio <http://www.counterpath.com/terms/> y EULA <http://www.counterpath.com/eula/>

1. El CLIENTE garantiza a **R** que no exportará, reexportará o transportará el Software, directa o indirectamente, en violación de las leyes, normas o reglamentos de exportación de Canadá, los Estados Unidos o los Estados miembros de la Unión Europea.
2. El Cliente se compromete a utilizar el servicio softphone de CounterPath según lo establecido en las licencias de softphone, comprometiéndose a cumplir estrictamente los términos bajo los cuales ha sido aceptado el servicio al darse de alta en el mismo.
3. El CLIENTE no está autorizado para transferir a terceros el servicio contratado, ni, por tanto, las licencias de software de CounterPath.

14.8 soluciones en la nube con microsoft

Al contratar soluciones en la Nube de Microsoft el CLIENTE autoriza a EUSKATEL para que sea su proveedor de soluciones en la nube de Microsoft y declara y garantiza que acepta los términos del Acuerdo de Licencia de Usuario Final de Microsoft, así como las actualizaciones que de la misma realice Microsoft. Microsoft se reserva la facultad de aceptar o rechazar clientes que proponga **R**. En caso de que se rechazara la contratación de este servicio por parte de Microsoft, dicha circunstancia será notificada al CLIENTE.

Por defecto las suscripciones por usuario son de periodicidad anual con pago mensual. Salvo en los primeros 7 días tras la activación de las licencias no se podrán desactivar suscripciones hasta la ventana de 7 días que se abre al fin de cada periodo. Microsoft habilita mecanismos para poder programar estos cambios en cualquier momento en mitad del periodo. En caso de solicitud de baja anticipada o impago en mitad del periodo, se seguirá prestando este servicio y facturando

do mensualmente sus cuotas hasta la finalización del periodo para lo cual será necesario previamente desmarcar la autorrenovación de cada una de las suscripciones.

Dado que el servicio en la nube será prestado en exclusiva por Microsoft, encargándose **R** únicamente en el soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, este no accederá ni tratará en forma alguna los datos personales responsabilidad del CLIENTE que este pudiese facilitar a Microsoft para la prestación de los servicios en la nube de Microsoft; no tendiendo por lo tanto **R** la consideración de Encargado del Tratamiento por cuenta del CLIENTE en relación a estos servicios. En caso de que Microsoft sí actúe como Encargado del Tratamiento del CLIENTE, este encargo se regirá por los términos y condiciones que el CLIENTE y Microsoft pacten en la activación del servicio.

14.9 servicios de WiFi para clientes

En los servicios en los que **R** permite al CLIENTE ofrecer una conexión WiFi a Internet a sus propios usuarios, así como utilizarla para su propio uso, el CLIENTE velará por el buen uso de la red WiFi por parte de los usuarios y será responsable del uso que hagan de la misma.

Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones Generales, el CLIENTE podrá poner el servicio a disposición de sus usuarios. No obstante, en ningún caso dicha puesta a disposición se podrá realizar mediante contraprestación económica o reventa del servicio a los mismos, debiéndose realizar con carácter gratuito.

14.10 servicio de correo electrónico limpio

En caso de que la cuenta de correo contratada a **R** incluya el servicio de correo limpio (servicio que hace una revisión y limpieza automática de correos entrantes y salientes), **R** llevará a cabo la instalación de los programas necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, así como las actualizaciones que se produzcan. El CLIENTE autoriza a **R** a la eliminación de archivos y programas en los que se hayan detectado actividad maliciosa y no haya sido posible su desinfección o paralización.

R revisará aquellos elementos informáticos enviados o recibidos por el CLIENTE a través de su cuenta de correo electrónico, y que se encuentren recogidos en el listado actualizado que estará a disposición del CLIENTE. **R** no será en ningún caso responsable por la pérdida de información y/o archivos, daños sufridos o programas informáticos y/o piezas del ordenador o cualquier equipo y demás conceptos análogos que pudiera sufrir el CLIENTE, debido a actuaciones indebidas del CLIENTE o por causa de elementos informáticos como, entre otros, virus, correos no deseados, etc.

15. responsabilidad por servicios y contenidos

R presta el servicio de acceso a internet, sin que se responsabilice de los contenidos suministrados o recibidos por el CLIENTE. **R** declina toda responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad y corrección de los datos, programas e información de cualquier clase que circule por su red o por las redes con las que **R** facilite conectividad. El contenido de dicha información es de exclusiva responsabilidad de los sujetos que la intercambian, siendo el **R** en este sentido un mero intermediario.

El CLIENTE se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad personal y patrimonial, a realizar un uso lícito de los servicios de internet cuando utilice la conexión suministrada, bajo los principios de buena fe y con respeto en todo caso a lo pactado en el presente contrato, a la legalidad vigente y a los derechos de **R** y de terceros. El CLIENTE se obliga a no realizar, ni directa ni indirectamente, prácticas que sean contrarias a los principios de buena conducta generalmente aceptados entre los usuarios de Internet. Con carácter enunciativo y no limitativo, el CLIENTE se abstendrá de realizar prácticas contrarias al espíritu y finalidad del presente contrato, tales como enviar mensajes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder o modificar correos de otros usuarios, intervenir o alterar de algún modo correos electrónicos o cualquier información de otros usuarios sin autorización expresa y escrita de los mismos o acceder a bases de datos ajenas sin la debida autorización. Asimismo, el CLIENTE se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de **R** o de terceros, que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de terceros, que sean ilícitos civiles o penales o atenten a la moralidad, dejando en cualquier caso indemne a **R** de cualquier reclamación en este sentido. Queda expresamente prohibido destruir, alterar, dañar o inutilizar los

datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes a **R**, a sus proveedores o a terceros, así como introducir o difundir en la red programas, virus, controles, o cualquier otro instrumento o dispositivo físico o electrónico susceptible de causar cualquier tipo de alteración en la red, en el sistema o en equipos de terceros.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar ataques, intrusiones o cualquier otro intento de acceso no autorizado. **R** en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet. El CLIENTE acepta que **R**, en su condición de prestador de un servicio de la sociedad de la información, implemente las medidas de detección proactiva de actividad maliciosa en sus redes o infraestructuras, así como aquellas prácticas necesarias para la gestión de incidentes de Ciberseguridad.

En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de **R** cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a **R** a través del Centro de Atención al Cliente. **R** no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por **R** o bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, **R** no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios prestados por **R** o a través de la red **R**.

En el caso de que **R**, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el servicio, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades de los servicios para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el servicio. Además, el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio **R**, dejando en todo caso indemne a **R** frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no **R** el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

16. integridad de las redes

R adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente al objeto de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad ante un acceso no autorizado. Con dicha finalidad tiene implementadas medidas preventivas frente a incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

Asimismo, en el supuesto de producirse un incidente de seguridad, **R** cuenta con procedimientos dedicados a tomar las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, con el fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad e integridad de su red.

17. protección de datos

datos de representantes de las partes

Las Partes tratarán los datos de carácter personal referentes a sus representantes e interlocutores en relación con los contratos de servicio firmados entre ambas con la finalidad de garantizar el mantenimiento de la relación contractual. Además, **R** podrá enviar comunicaciones

comerciales a las personas de contacto facilitadas por el CLIENTE salvo oposición o retirada del consentimiento por su parte a través del Centro de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto figuran en el apartado 2.

Aunque el servicio lo presta en exclusiva **R**, del tratamiento de estos datos personales son Corresponsables **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. y EUSKALTEL S.A.U. Toda la información sobre esta corresponsabilidad, la información detallada de los tratamientos a realizar así como la información sobre los derechos de estos representantes e interlocutores, como acceso, cancelación o portabilidad, se encontrará siempre actualizada en el apartado de Política de Privacidad de <https://mundo-r.com/empresas/proteccion-de-datos>.

Así mismo, en caso de que el Cliente sea una persona física, podrá obtener toda la información relativa al tratamiento de sus datos como usuario del servicio de telecomunicaciones en el siguiente enlace: <https://mundo-r.com/politica-privacidad/clientes>

El CLIENTE se compromete a comunicar a **R** datos de terceros en el marco de la prestación de los servicios objeto del Contrato solo si cuenta con base legitimadora y a facilitar a estas personas toda la información contenida en la presente cláusula.

inclusión de datos en guías y derechos en relación con servicios de identificación de línea.

Por defecto, **R** no incluirá los datos de sus Clientes en la guía de abonados impresa o electrónica correspondiente a su provincia y en los servicios de información o consulta, salvo que lo solicite expresamente a través del Centro de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto figuran en el apartado 2.

En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada.

R pone a disposición del CLIENTE medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y línea conectada.

En todo caso se informa al CLIENTE que se eliminará toda supresión de identificación de línea llamante cuando el destino de las llamadas sea servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional.

Toda la información relativa a la inclusión en guías de abonado y a los derechos sobre identificación de línea, así como las excepciones aplicables, se encontrarán siempre actualizadas en la página web de **R**, apartado de política de Privacidad.

18. extinción y modificación de contrato

En aplicación del Artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones el presente contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos, y se resolverá por las siguientes causas:

- a. Extinción del título que habilita a **R** para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- b. Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
 - Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto el CLIENTE deberá ponerse en contacto con **R** a través del Centro de Atención al Cliente.
 - Fuerza mayor.

R se reserva el derecho a resolver libremente el contrato, sin el pago de penalización alguna, en el plazo de 10 días a contar desde la contratación, y siempre antes de la instalación del servicio, por no quedar acreditada o disminuir la solvencia del cliente, así como por la inviabilidad técnica y/o económica del contrato.

Al solicitar la baja de los servicios contratados, el CLIENTE está obligado a devolver los equipos propiedad de **R** que le hubiesen sido entregados. La baja se entenderá solicitada en el momento mismo

de devolución de los equipos y se hará efectiva, como máximo, en el plazo de 2 días hábiles desde esa fecha.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno. En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a **R** hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento.

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, **R** podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de **R**, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente. En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente a **R** la cuota de alta por el importe vigente en ese momento, así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos derivados del impago recogidos en el contrato. Asimismo, **R** se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de **R**.

El contrato y sus Condiciones podrán ser modificadas por **R** en cualquier momento, previa comunicación al CLIENTE con un preaviso de un mes. En todo caso el CLIENTE podrá recabar información detallada a través del Servicio de Atención al Cliente. Si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar a **R** su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que **R** haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones.

La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El contrato se regirá por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

19. compromisos de permanencia

En algunos casos el CLIENTE podrá comprometerse a mantener contratado uno o varios servicios durante un periodo de tiempo mínimo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos, equipos o cualquier otro motivo. En ese caso resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales que haya contraído en ese compromiso.

20. propiedad intelectual e industrial

La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se regirán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro CLIENTE, de **R**, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

En el supuesto en que **R** detectase el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de **R**, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio **R** se reserva, **R** podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2000 €.