

## 1 objeto

La sociedad, 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 denominada "promoción bienvenida empresa 3T4 2019", en adelante la Promoción Bienvenida, con las siguientes bases:

## 2 duración y ámbito

La Promoción Bienvenida se aplicará a nuevos clientes de la división de Empresas o nuevas localizaciones de clientes que contraten el servicio entre el 11/11/2019 y el 30/11/2019.

## 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 todos los combos y mambos con internet (precio sin promoción 148,76 € (180 con IVA)).
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** principal plana 10GB y una línea secundaria con tarifa meu 10GB, con cuota de 45,37€/mes (54,90€ con IVA) durante los 24 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total con una línea de **móvilR** principal plana 10GB y una línea secundaria con tarifa meu 10GB, con cuota de 50,33€/mes (60,90€ con IVA) durante los 24 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** principal plana 10GB y una línea secundaria con tarifa meu 10GB, con cuota de 49,50€/mes (59,90€ con IVA) durante los 24 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total con una línea de **móvilR** principal plana 10GB y una línea secundaria con tarifa meu 10GB, con cuota de 54,46€/mes (65,90€ con IVA) durante los 24 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200 5GB, con cuota de 37,11€/mes (44,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 antena o combo negocio 500 antena, con una línea de **móvilR** con tarifa 200 5GB, con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 10GB, con cuota de 37,11€/mes (44,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 total, con una línea de **móvilR** plana 10GB, con cuota de 42,07€/mes (50,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio) o combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 10GB, con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total o combo negocio 500 total, con una línea de **móvilR** plana 10GB, con cuota de 46,20€/mes (55,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 20GB, con cuota de 37,11€/mes (44,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total, con una línea de **móvilR** plana 20GB, con cuota de 42,07€/mes (50,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 20GB, con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total, con una línea de **móvilR** plana 20GB, con cuota de 46,20€/mes (55,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 200 total con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 42,07€/mes (50,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 500 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 500 total con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 46,20€/mes (55,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 50GB, con cuota de 45,37€/mes (54,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total, con una línea de **móvilR** plana 50GB, con cuota de 50,33€/mes (60,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 50GB, con cuota de 49,50€/mes (59,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total, con una línea de **móvilR** plana 50GB, con cuota de 54,46€/mes (65,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 100GB, con cuota de 53,64€/mes (64,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total, con una línea de **móvilR** plana 100GB, con cuota de 58,60€/mes (70,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio), con una línea de **móvilR** plana 100GB, con cuota de 57,77€/mes (69,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total, con una línea de **móvilR** plana 100GB, con cuota de 62,73€/mes (75,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 100 con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 37,11€/mes (44,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 200 o internetR 500 con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 antena con cuota de 37,11€/mes (44,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 con módulo (o con tv ocio) con cuota de 44,55€/mes (53,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 total con cuota de 49,50€/mes (59,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 antena o combo negocio 500 antena con cuota de 41,24€/mes (49,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio) o combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio) con cuota de 48,68€/mes (58,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total o combo negocio 500 total con cuota de 53,64€/mes (64,90€ con IVA) durante los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200 5GB, con cuota de 12,31€/mes (14,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 12,31€/mes (14,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 total con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 17,27€/mes (20,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200 5GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.

- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 10GB o plana 20GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total con una línea de **móvilR** con plana 10GB o plana 20GB, con cuota de 21,40€/mes (25,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200 5GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 20,58€/mes (24,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 21,40€/mes (25,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 500 total con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 25,54€/mes (30,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 200 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 12,31€/mes (14,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 200 total con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 17,27€/mes (20,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 500 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo sen 500 total con una línea de **móvilR** con plana 20GB, con cuota de 21,40€/mes (25,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 100 con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 12,31€/mes (14,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 200 o internetR 500 con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 antena con cuota de 12,31€/mes (14,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 con módulo (o con tv ocio) con cuota de 19,75€/mes (23,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 100 total con cuota de 24,71€/mes (29,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 antena o combo negocio 500 antena con cuota de 16,45€/mes (19,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 con módulo (o con tv ocio) o combo negocio 500 con módulo (o con tv ocio) con cuota de 23,88€/mes (28,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo negocio 200 total o combo negocio 500 total con cuota de 28,84€/mes (34,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 100 con una línea de **móvilR** con plana 10GB, con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- combo negocio 100 antena con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- combo negocio 100 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200+5GB con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- combo negocio 100 antena con una línea de **móvilR** con tarifa 200+5GB con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- combo negocio 100 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 10GB con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- combo sen 200 con módulo (o con tv ocio) con una línea de **móvilR** con plana 20GB con cuota de 8,18€/mes (9,90€ con IVA) durante los 6 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Promoción exclusiva para altas tramitadas a través de la web R
- teléfono R con una línea **móvilR** con la primera cuota gratis. Después se aplicarán los precios en vigor.
- mambo contratado con una línea **móvilR** (excepto la plana 500MB) con descuento del 50% en la cuota durante los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- mambo con descuento del 50% en la cuota (20,66 €/mes (25 €/mes con IVA) durante los 4 primeros meses; después 40,50 €/mes (49 €/mes con IVA).
- mantenimiento bronce gratis 1 mes. Precio sin promoción 4,13 €/mes (5€ con IVA).
- seguridadeR opcional con descuento del 50% durante 6 meses. Precio sin promoción 3,5€/mes (4,24€ con IVA).
- **deco 4K** cuota de alta e instalación básica gratis para nuevas altas de combos con opción tv total o combos con opción tv ocio y móvil con plana 20GB o superior. Precios sin promoción: cuota de alta 48,76€ (59€ con IVA) e instalación básica 37,19€ (45€ con IVA). La instalación básica incluye: instalación básica + desplazamiento del técnico + toma adicional en el caso de ser necesaria. Resto de equipos y tomas de instalación adicionales se facturarán según los precios en vigor. En el caso de baja de la opción de tv o baja total del servicio la no devolución del equipo tendrá una penalización de 106,61€ (129€ con IVA) no prorrateable.
- **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 y 7 para empresas; el n° máximo de cámaras que puede incluir un servicio es de 2 para clientes residenciales y de 3 para empresas. En el caso de baja posterior a 2 meses, el cliente abonará a R las cuotas pendientes de los equipos financiados que superen los 1,65€ (2€ con IVA) 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.

#### 4 paquetes de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio antena de R según tarifas en vigor a partir del próximo 22/12/2019 sujetos a actualizaciones:

producto	combo negocio 500 antena	combo negocio 200 antena	combo negocio 100 antena
teléfono	tarifa plana a fijos y 7.100 minutos a móviles: 100 de lunes a viernes y 7.000 el fin de semana		
Internet	500/50 megas	200/20 megas	100/10 megas
	wi-fi AC doble banda	wi-fi N doble banda	wi-fi N
televisión	tv antena TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C		
móvilR plana 100GB	85,12 €/mes (103 con IVA)	79,34 €/mes (96 con IVA)	76,86 €/mes (93 con IVA)
móvilR plana 50GB	76,86 €/mes (93 con IVA)	71,07 €/mes (86 con IVA)	68,60 €/mes (83 con IVA)
móvilR plana 20GB	68,60 €/mes (83 con IVA)	63,64 €/mes (77 con IVA)	60,33 €/mes (73 con IVA)
móvilR plana 10GB	66,94 €/mes (81 con IVA)	61,16 €/mes (74 con IVA)	58,68 €/mes (71 con IVA)
móvilR 200 5GB	58,68 €/mes (71 con IVA)	52,89 €/mes (64 con IVA)	50,41 €/mes (61 con IVA)
móvilR 150 3GB	55,37 €/mes (67 con IVA)	49,59 €/mes (60 con IVA)	47,11 €/mes (57 con IVA)
sin móvilR	54,55 €/mes (66 con IVA)	48,76 €/mes (59 con IVA)	46,28 €/mes (56 con IVA)

A efectos informativos se indican los precios, con cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de combos negocio (con módulo) de R según tarifas en vigor a partir del próximo 22/12/2019 sujetos a actualizaciones:

producto	combo negocio 500 módulo	combo negocio 200 módulo	combo negocio 100 módulo
teléfono	tarifa plana a fijos y 7.100 minutos a móviles: 100 de lunes a viernes y 7.000 el fin de semana		
internet	500/50 megas	200/20 megas	100/10 megas
	wi-fi AC doble banda	wi-fi N doble banda	wi-fi N
televisión	tv antena TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C		
módulo empresa	llamadas internas, 50 llamadas TPV, fax virtual profesional, wifi negocios, multiring, ayudaR y mantenimiento bronce		
móvilR plana 100GB	88,43 €/mes (107 con IVA)	82,64 €/mes (100 con IVA)	80,51 €/mes (97 con IVA)
móvilR plana 50GB	80,51 €/mes (97 con IVA)	74,38 €/mes (90 con IVA)	71,90 €/mes (87 con IVA)
móvilR plana 20GB	71,90 €/mes (87 con IVA)	66,12 €/mes (80 con IVA)	63,64 €/mes (77 con IVA)
móvilR plana 10GB	68,60 €/mes (83 con IVA)	62,81 €/mes (76 con IVA)	60,33 €/mes (73 con IVA)
móvilR 200 5GB	66,94 €/mes (81 con IVA)	61,16 €/mes (74 con IVA)	58,68 €/mes (71 con IVA)
móvilR 150 3GB	63,64 €/mes (77 con IVA)	57,85 €/mes (70 con IVA)	55,37 €/mes (67 con IVA)
sin móvilR	62,81 €/mes (76 con IVA)	57,02 €/mes (69 con IVA)	54,55 €/mes (66 con IVA)

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

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 33,06 cent/min (40 con IVA)+ 33,06 cent establecimiento (40 con IVA). Este bono está vinculado a que el cliente tenga activa la opción de identificación de llamada.

producto	combo sen 500 ocio	combo sen 200 ocio	televisiónR ocio	teléfonoR
teléfono	--	--	tarifa plana a fijos y 7.100 minutos a móviles: 100 de lunes a viernes y 7.000 el fin de semana	
internet	500/50 megas router wi-fi N	200/20 megas router wi-fi N	--	--
televisión	tv ocio más de 50 canales, con HD, rebobina y tv comigo			TDT sin antenas
móvilR plana 100GB	74,38 €/mes (90 con IVA)	68,60 €/mes (83 con IVA)	62,81 €/mes (76 con IVA)	54,55 €/mes (66 con IVA)
móvilR plana 50GB	66,12 €/mes (80 con IVA)	60,33 €/mes (73 con IVA)	54,55 €/mes (66 con IVA)	46,28 €/mes (56 con IVA)
móvilR plana 20GB	57,85 €/mes (70 con IVA)	52,07 €/mes (63 con IVA)	46,28 €/mes (56 con IVA)	38,02 €/mes (46 con IVA)
móvilR plana 10GB	--	--	42,98 €/mes (52 con IVA)	34,71 €/mes (42 con IVA)
móvilR 200 5GB	--	--	34,71 €/mes (42 con IVA)	26,45 €/mes (32 con IVA)
móvilR 150 3GB	--	--	31,40 €/mes (38 con IVA)	23,14 €/mes (28 con IVA)
móvilR plana 500MB	--	--	--	26,45 €/mes (32 con IVA)
sin móvilR	--	--	30,58 €/mes (37 con IVA)	22,31 €/mes (27 con IVA)

producto	mambo
móvilR plana 100GB	72,73 €/mes (88 con IVA)
móvilR plana 50GB	64,46 €/mes (78 con IVA)
móvilR plana 20GB	56,20 €/mes (68 con IVA)
móvilR plana 10GB	52,89 €/mes (64 con IVA)
móvilR 200 5GB	44,63 €/mes (54 con IVA)
móvilR 150 3GB	41,32 €/mes (50 con IVA)
sin móvilR	40,50 €/mes (49 con IVA)

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

#### 5 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios sin promoción de las principales opciones de los servicios de R vigentes a 11/11/2019:

pack ahorro dominio (dominio + mant. plata + ayudaR)	6,50 €/mes (7,87 con IVA)
pack ahorro seguridad (seguridad R + mant. plata + ayudaR)	6,00 €/mes (7,26 con IVA)
pack ahorro wifi (wifi + mant plata + ayudaR)	7,50 €/mes (9,08 con IVA)
pack ahorro seguridad + wifi (seguridad R + wifi + mant. plata)	9,00 €/mes (10,89 con IVA)
pack ahorro respaldo + wifi	8,00 €/mes (9,68 con IVA)
pack ahorro seguridad + respaldo + wifi	9,50 €/mes (11,50 con IVA)
pack ahorro control P2P	4,50 €/mes (5,45 con IVA)
pack ahorro wifi + ollomol R	13 €/mes (15,73 con IVA)
pack ahorro ayuda + mantenimiento	5,50 €/mes (6,66 con IVA)
pack ahorro mantenimiento + ayuda + ollomol	10 €/mes (12,10 con IVA)
tv digital	20,95 €/mes (25,35 con IVA)
multiring	3,00 €/mes (3,63 con IVA)
tv ocio (con móvilR con tarifa plana 20GB o superior)	0,83 €/mes (1 con IVA)
tv ocio (resto)	7,44 €/mes (9 con IVA)
tv total (con móvilR con plana 20GB o superior)	5,79 €/mes (7 con IVA)
tv total (resto)	12,40 €/mes (15 con IVA)

#### 5.1 mantenimiento

mantenimiento oro	15 €/mes (18,15 con IVA)
mantenimiento plata	5,79 €/mes (7 con IVA)
mantenimiento bronce	4,13 €/mes (5 con IVA)

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 4 y 8 laborables para los mantenimiento oro y plata respectivamente, 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 SV, optimización rendimiento terminal o eliminación código de seguridad, el coste será 7,44 € (9 con 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)
- ayuda R: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones ofimáticas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
  - reconfiguración de navegación internet (top-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 tienda 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)

#### 6 instalación básica

instalación básica en directo: 1 toma de teléfono por línea analógica e instalación hasta el Punto de Terminación de Red para línea digital + 1 toma de internet + 1 toma de televisión y cableado no superior a 15 metros; los cargos se facturan a mes vencido, con prorrateo de las cuotas mensuales desde el día activación del servicio.

#### 7 pérdida de las ventajas de la promoción

Las ventajas de estas promociones están ligadas al mantenimiento del contrato de prestación de servicios con R durante:

- productos promocionados durante 12, 6 ó 1 mes: permanencia de 12 meses completos y seguidos desde la provisión del servicio. En el caso de incumplir dicha condición el cliente deberá abonar a R el importe de 180€ (exento de IVA) prorrateado a 365 días, y el importe de 120€ (exento de IVA) prorrateado a 365 días, ambos reducidos de forma proporcional a los días de permanencia cumplidos.
- productos promocionados durante 24 meses: permanencia de 24 meses completos y seguidos desde la provisión del servicio. En el caso de incumplir dicha condición el cliente deberá abonar a R el importe de 180€ (exento de IVA) prorrateado a 365 días y el importe de 120€ (exento de IVA) prorrateado a 730 días, ambos reducidos de forma proporcional a los días de permanencia cumplidos.

#### 8 condiciones 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](http://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 noviembre 2019.

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](http://R.gal) o llama al 1446.

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

## 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	2.209
60M Internet Fibra Óptica	60Mbps/6Mbps	62.003	60.814	56.987	6.264	6.096	5.455
100M Internet Fibra Óptica	100Mbps/10Mbps	100.843	94.778	76.847	9.386	9.211	9.144
150M Internet Fibra Óptica	150Mbps/15Mbps	151.791	139.642	103.904	15.000	13.955	11.171
200M Internet Fibra Óptica	200Mbps/20Mbps	203.904	180.618	124.486	17.554	17.121	16.928
300M Internet Fibra Óptica	300Mbps/30Mbps	301.998	282.194	184.921	27.026	26.508	25.822
350M Internet Fibra Óptica	350Mbps/35Mbps	350.000	320.362	227.946	36.505	29.995	17.465
500M Internet Fibra Óptica	500Mbps/50Mbps	500.000	430.000	286.000	50.000	43.000	41.000

### 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 media" 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. Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

### FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD

#### A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR 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 AL OPERADOR:

- 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 Cablemodem 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 Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- El Cableado y equipamiento suministrado por R 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 Cablemodem.
  - La Cobertura WIFI se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por las 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.

## Velocidades de acceso a Internet en tecnología móvil

Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil

	Velocidad Anunciada (Mbps)		Máxima velocidad conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik	Downlik	Uplik
3G	16	8	16	8
4G	75	25	75	25

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:

#### A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR 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 AL OPERADOR:

- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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.