código: _____

agente _____

copias; blanco: **R**, rosa: agente, amarillo: cliente

contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (mambo)

1 servicios y equipos contratados

mambo

☐ **mambo**
internet

☐ **fijo en tu móvil**

fijo _____
móvil _____

servicios internet

☐ mantenimiento bronce
☐ mantenimiento plata
☐ ip fija
☐ _____

instalación

☐ alta de nueva línea
☐ migración del adsl
☐ splitter (para alarmas +3 teléfonos)

teléfono

☐ portabilidad firmada
☐ portabilidad enviar
☐ solución internacional
☐ bono solución internacional 150
☐ terminal venta _____
☐ terminal alquiler _____
☐ _____

otros servicios y equipos

☐ _____
☐ _____

3ollosR

☐ sensor de apertura
☐ sensor 4 en 1
☐ sensor de humo
☐ cámara HD
☐ cámara HD con audio
☐ sensor de agua
☐ enchufe inteligente
☐ medidor cuadro eléctrico
☐ _____

móvil 1 _____ ☐ acepto la cesión del nº móvil 1

tarifa	llamadas	datos móvil
☐ plana 100GB 4G	ilimitadas*	100 GB
☐ plana 50GB 4G	ilimitadas*	50 GB
☐ plana 20GB 4G	ilimitadas*	20 GB
☐ plana 10GB 4G	ilimitadas*	10 GB
☐ 200 5GB 4G	200	5 GB
☐ 150 3GB 4G	150	3 GB
☐ **R** plana 50GB** 4G	ilimitadas*	50 GB
☐ **R** plana 20GB** 4G	ilimitadas*	20 GB
☐ **R** plana 10GB** 4G	ilimitadas*	10 GB
☐ **R** 150 3GB** 4G	150	3 GB
☐ ____	____	____

sol. ahorro:
☐ solución internacional
☐ _____
☐ _____

sol. avanzadas:
☐ multisim para datos
☐ multisim para voz
☐ _____
☐ _____

móvil 2 _____ ☐ acepto la cesión del nº móvil 2

tarifa	llamadas	datos móvil
☐ plana 100GB 4G	ilimitadas*	100 GB
☐ plana 50GB 4G	ilimitadas*	50 GB
☐ plana 20GB 4G	ilimitadas*	20 GB
☐ plana 10GB 4G	ilimitadas*	10 GB
☐ 200 5GB 4G	200	5 GB
☐ 150 3GB 4G	150	3 GB
☐ **R** plana 50GB** 4G	ilimitadas*	50 GB
☐ **R** plana 20GB** 4G	ilimitadas*	20 GB
☐ **R** plana 10GB** 4G	ilimitadas*	10 GB
☐ **R** 150 3GB** 4G	150	3 GB
☐ ____	____	____

sol. ahorro:
☐ solución internacional
☐ _____
☐ _____

sol. avanzadas:
☐ multisim para datos
☐ multisim para voz
☐ _____
☐ _____

compromiso de permanencia mambo: 12 meses (conforme bases de la promoción asociada al contrato) compromiso de permanencia SIM: 3 meses (tarifas sin promoción); 6 meses (tarifas con promoción conforme bases de la promoción asociada al contrato) *llamadas ilimitadas para comunicaciones interpersonales, a fijos y a móviles, en territorio nacional y uso vinculado a la finalidad del servicio descrita en las condiciones generales de contratación · máximo 60 minutos por llamada. **tarifas **R** sólo contratables para líneas adicionales si el cliente ya tiene o contrata una línea móvil con plana 20GB o superior; en caso de baja de la tarifa **R** 50GB pasará a costar 39€/mes, la tarifa **R** 20GB 29 €/mes, la tarifa **R** 10GB 19 €/mes y la tarifa **R** 150 3GB 9€/mes. Precios con IVA incluido.

☐ sólo SIM ☐ modem USB

terminal ☐ pago único ☐ terminal financiado

importe total_____ modelo_____

modo pago terminal ☐ tarjeta ☐ domiciliación

☐ portabilidad firmada ☐ portabilidad enviar

☐ sólo SIM ☐ modem USB

terminal ☐ pago único ☐ terminal financiado

importe total_____ modelo_____

modo pago terminal ☐ tarjeta ☐ domiciliación

☐ portabilidad firmada ☐ portabilidad enviar

2 datos del cliente

nombre y apellidos_____

f. nacimiento / /

NIF _____ f. caducidad NIF / /

dirección de servicio _____

_____

_____

número____ escalera_____ piso____ letra_____ CP_____

población_____ provincia_____

3 datos de contacto

idioma preferido ☐ gallego ☐ castellano

e-mail _____

tlf. móvil _____ tlf. fijo _____

☐ factura papel ☐ factura electrónica

4 atención al cliente

correo electrónico: R-al-habla@mundo-R.net teléfono: **1449**

5 promoción asociada _____

6 observaciones

7 datos de domiciliación de Adeudo Directo SEPA

titular de la cuenta

dirección: misma del servicio ☐ NIF _____

(en caso contrario indicar en observaciones)

IBAN _____

autorizo a la entidad bancaria mencionada a cargar en mi cuenta arriba indicada los recibos presentados al cobro por **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U.

plazo de reembolso: 8 semanas a partir de la fecha en que se realizó el adeudo en cuenta

referencia de mandato: ver en primera factura

firma del titular de la cuenta en fecha / /

8 información básica sobre el tratamiento de sus datos personales

El responsable del tratamiento de los datos personales facilitados en el Contrato es **R**, quien los tratará con las siguientes finalidades: (i) prestar los servicios solicitados siendo la base legal para este tratamiento la relación contractual que nos vincula con el Cliente o el interés legítimo en caso de que el que suscribe el Contrato tenga la condición de representante del Cliente y (ii) remitir comunicaciones comerciales sobre la base del interés legítimo, salvo que el Cliente o su representante manifieste lo contrario a través de las correspondientes casillas. Los datos podrán ser compartidos con Administraciones y organismos públicos, y prestadores de servicios que deban tener acceso a estos datos en virtud de los servicios que prestan a **R**. Tienes derecho a acceder, rectificar y suprimir tus datos, así como otros derechos, como se prevé en la información adicional sobre privacidad que figura en la cláusula 16 de las Condiciones Generales de Contratación.

Con la firma del presente documento, declaras conocer y entender la política de privacidad de **R**

☐ No deseo recibir comunicaciones comerciales de **R** por medios electrónicos
☐ No deseo recibir comunicaciones comerciales de **R** por medios NO electrónicos (llamadas o correo postal)

9 su acuerdo

Acepto el contrato con **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. y la incorporación al mismo de las condiciones generales (**legal.mundo-R.com**), así como la promoción bienvenida, que me son entregadas en este momento o me serán enviadas y manifiesto conocer.

en fecha / /

firma del titular del contrato

por Alfredo Ramos, director comercial

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. El presente Contrato regula la relación entre **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante **R**) y el Cliente para los servicios contratados. El presente extracto sintetiza las Condiciones Generales de Contratación (en adelante CG) que se entregan en este acto, junto con la promoción aplicable y tarifas que el Cliente declara conocer y haber recibido. Las CG, así como la promoción aplicable y tarifas, están siempre disponibles y actualizadas en **www.mundo-R.com**. Si el firmante del Contrato ya es Cliente de **R**, serán de aplicación a todos los servicios y productos contratados con el Cliente las Condiciones Generales de Contratación adjuntas (y por tanto también el extracto de las mismas), que sustituyen automáticamente a cualesquiera otras condiciones firmadas o aceptadas anteriormente, salvo en aquellos extremos que sean compatibles y no contradictorios.

2. R y el Cliente aceptan como válidas las siguientes vías de comunicación a efectos del presente Contrato: dirección postal; números de teléfono y dirección de correo electrónico facilitados por el Cliente, incluyendo mensajes cortos "sms"; mensaje escrito en factura; revista y boletines electrónicos para clientes **R**; página web de **R** (**www.mundo-R.com**); mensajes y avisos interactivos por televisión. El Cliente otorga su consentimiento para grabar las llamadas que se realicen con el Centro de Atención al Cliente (en adelante CAC) de **R**. La finalidad de las grabaciones es la mejora de la calidad de la prestación del servicio, verificar la satisfacción de los clientes y tramitar la contratación (CG 1).

El Cliente podrá contactar con el Centro de Atención al Cliente través de las siguientes vías: Teléfonos gratuitos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares); Fax gratuito: 900 825 582; Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña; Web de **R**: **www.mundo-R.com**; Correo electrónico gallego: **fala-con-R@mundo-R.net**; correo electrónico castellano: **R-al-habla@mundo-R.net**

3. La contratación del servicio se hace a título personal. El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, para comunicaciones interpersonales y exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado (CG 2.2).

4. El Cliente se obliga a custodiar y utilizar adecuadamente los equipos propiedad de **R**. Los equipos se entregarán en régimen de depósito, alquiler, compra o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes. A falta de determinación expresa, se entenderá que los equipos están en depósito. El Cliente consiente la utilización por **R** de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados. En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro, deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres (3) días naturales. **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos o, en caso de sustitución, por la totalidad de su valor (CG 4.1 y 4.2).

5. El Cliente deberá devolver los equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados. Los equipos deberán ser entregados en cualquier distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación lo dispuesto en la CG 15.4. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado. El Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos, abonando la tarifa en vigor para este servicio (CG 4.3).

6. Las tarifas y promociones aplicables a los servicios contratados son las comunicadas y entregadas al Cliente en el momento de la contratación y se encuentran siempre disponibles y actualizadas en **www.mundo-R.com** y en el CAC. Determinadas tarifas y promociones en vigor incluyen la posibilidad de subvencionar total o parcialmente la cuota de alta, la tarifa o los terminales y equipos entregados al Cliente, a cambio de un período de permanencia. Si el Cliente acepta cualquiera de esas subvenciones y resuelve el contrato antes de finalizar el período de permanencia establecido, deberá satisfacer, además de las cantidades devengadas por la utilización del/los servicio/s, la parte subvencionada y no satisfecha de los mismos o la penalización establecida en cada caso (CG 6).

7. El Cliente podrá elegir que la factura se expida en papel o en formato electrónico, mediante la marcación de la casilla habilitada al efecto en la carátula del contrato. Caso de no marcarse ninguna casilla se entenderá que el cliente prefiere la modalidad de factura en papel. (CG 7.1).

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente podrá dar lugar a la suspensión temporal del servicio, en los términos establecidos en la Ley (CG 8).

8. El Cliente tiene derecho a solicitar a **R** la desconexión de los servicios de llamadas de tarificación adicional, llamadas internacionales y llamadas a móviles (CG 13.3).

9. El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio ante **R**. Si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo (en caso de particulares y servicios no excluidos) o a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (en los supuestos previstos en la Ley) (CG 9).

10. Si la contratación se ha realizado a distancia (vía telefónica o vía web) el Cliente tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación alguna. El Cliente podrá ejercitar este derecho utilizando el formulario disponible al efecto en **www.mundo-R.com** y remitirlo a **R** por cualquiera de las formas señaladas en la CG 1.4. Si ha comenzado la prestación del servicio, el Cliente deberá abonar a **R** los servicios disfrutados. Asimismo, si le han sido entregados equipos de telecomunicaciones, deberá devolverlos en el plazo de diez (10) días naturales desde la comunicación a **R** de su deseo de desistir del contrato. (CG 13.9).

11. Protección de Datos (resumen de la CG 16)

Responsable	**R**, con CIF A15474281
Finalidad	Clientes: prestación de los servicios solicitados y envío de comunicaciones comerciales. Representantes de clientes: mantener el contacto con la mercantil que representas y enviarte comunicaciones comerciales.
Legitimación	Clientes: relación contractual para la prestación de servicios e interés legítimo para el envío de comunicaciones comerciales. Representantes de clientes: interés legítimo.
Destinatarios	Administraciones y organismos públicos, y prestadores de servicios que deban tener acceso a estos datos en virtud de los servicios que prestan a **R**.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la cláusula 16.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la cláusula 16 de las CG.

12. Cualquier modificación del Contrato deberá ser comunicada por **R** al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación propuesta, podrá comunicar a **R** su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación (CG 19).

13. El presente contrato se regirá por la legislación española: Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones R.D. 889/2009 de 22 de mayo; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; cualquier otra que resulte de aplicación (CG 20).

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1 GENERAL:

1.1 Contrato:

Las presentes Condiciones Generales de contratación (en adelante CG) contienen la totalidad de los derechos y obligaciones aplicables a la relación contractual existente entre el Cliente (persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el documento denominado "Contrato y extracto CG") y **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante **R**), con CIF A15474281 y domicilio social en A Coruña, calle Real 85. La relación contractual completa se regirá por lo dispuesto en el documento "Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y extracto de CG", las Condiciones Generales de Contratación, las tarifas y en la promoción aplicable. Al conjunto de estos documentos se le denomina, en adelante, el "Contrato".
Si el demandante de los servicios ya es Cliente de **R**, serán de aplicación a todos los servicios y productos contratados con el Cliente las presentes condiciones, que sustituyen automáticamente a cualesquiera otras condiciones firmadas o aceptadas anteriormente, salvo en aquellos extremos que sean compatibles y no contradictorios.

1.2 Acreditación:

Con el fin de acreditar la relación contractual, el consentimiento de las partes podrá ser documentado bien por escrito (mediante la firma del documento "Contrato y extracto CG") o bien mediante soporte duradero (entre otros: memorias USB, CD-ROM, DVD, tarjeta de memoria, discos duros de ordenador y cualquier otro que pudiere desarrollarse en un futuro); a estos efectos, las partes aceptan expresamente la utilización de documentos electrónicos, firma digital, firma digitalizada o grabaciones realizadas con el consentimiento previo del Cliente.
El Cliente estará obligado a comunicar a **R** cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, con carácter previo a que los mismos sean efectivos.

En el momento de la aceptación, el Cliente ha sido identificado debidamente mediante la exhibición de su Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o documento equivalente. En los casos de contratación a distancia, el Cliente se identificará mediante el envío de copia de cualquiera de los anteriores documentos, o mediante exhibición de éstos en el momento de la entrega o instalación de cualquier equipo propiedad de **R**, y/o mediante firma electrónica.

El Cliente otorga su consentimiento para grabar las llamadas que se realicen al Centro de Atención al Cliente (en adelante CAC). La finalidad de las grabaciones es la mejora de la calidad de la prestación del servicio, verificar la satisfacción de los clientes y tramitar la contratación.

1.3 Vías de contacto con el Cliente:

Con el fin 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"; mensaje escrito en factura; revista y boletines electrónicos para clientes **R**; página web de **R** (**www.mundo-R.com**); mensajes y avisos interactivos por televisión. De la misma forma el Cliente acepta que estas comunicaciones podrían ser realizadas directamente por **R** o por cualquier empresa o distribuidor autorizado por ésta.

1.4 Vías de contacto con el CAC:

El Cliente podrá contactar con el CAC a través de las siguientes vías:

Teléfonos gratuitos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares) Fax gratuito: 900.82.55.82 Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña Web de **R**: **www.mundo-R.com**

Correo electrónico gallego: **fala-con-R@mundo-R.net**; Correo electrónico castellano: **R-al-habla@mundo-R.net**

1.5 Cesión de servicios:

Con la firma de la cláusula de cesión en el anverso del documento "Contrato y extracto CG" o en el documento "Solicitud de portabilidad y contratación de servicios" el Cliente cede la totalidad de su contrato a la persona por él indicada. Con la indicación de números cuya cesión se acepta, el Cliente acepta la cesión realizada por un tercero. Las deudas derivadas de los servicios cedidos serán reclamadas de conformidad con las cláusulas del contrato de cesión en vigor, las cuales están siempre disponibles en **www.mundo-R.com**.

2 OBJETO Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

2.1 Objeto:

Los servicios ofertados por **R** incluyen, entre otros, el servicio telefónico fijo y/o móvil disponible al público; televisión; acceso a Internet; servicios de pago por unidad de uso tales como pago por visión, vídeo bajo demanda, vídeo a la carta o cualquier otro para el que resulte habilitado legalmente; hospedaje de contenidos y transmisión de datos, así como aquellos otros que en el futuro se presten, rigiéndose su prestación por lo establecido en las presentes CG y demás disposiciones legales que resulten de aplicación, así como por las especificaciones técnicas de cada servicio, las cuales figuran publicadas en **www.mundo-R.com**.

La utilización de los servicios se encuentra sometida a todos los avisos, manuales de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Cliente a través de **www.mundo-R.com** así como a las condiciones particulares que en su caso **R** ponga a disposición del Cliente en el momento de suscripción del servicio, completando lo previsto en las presentes CG en cuanto no se opongan a las mismas.

En virtud del Contrato, el Cliente acepta abonarse al/los servicio/s de comunicaciones electrónicas y telecomunicaciones prestados por **R** especificados en el documento "Contrato y extracto CG" o en las sucesivas solicitudes de modificación de servicio que se tramiten. El Cliente queda facultado para elegir y contratar, de forma separada o conjunta, una o varias opciones, conforme a la oferta realizada por **R** y con el detalle recogido en el documento "Contrato y extracto CG", conforme a las tarifas vigentes en cada momento.

2.2 Finalidad del servicio:

La contratación del servicio se hace a título personal, de tal forma que el Cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni exonerarse de sus responsabilidades frente a **R**. El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, para comunicaciones interpersonales y exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado. Quedan excluidos, con carácter enunciativo y no limitativo:

2. la reventa de los servicios y/o su explotación o distribución comercial, obtenga o no el Cliente un rendimiento económico –directo o indirecto– por ello;
3. el uso en centralitas, locutorios, servidores u otros elementos/dispositivos de concentración y/o simultaneidad de tráfico en los que se realicen consumos masivos (llamadas/sms/correos electrónicos, etc.) y/o para servicios de re-encaminamiento que sean sumidero de tráfico;
4. cualquier forma de uso que pueda dañar, perjudicar o deteriorar la calidad del servicio prestado por **R**.

Queda expresamente prohibida, salvo que el producto lo permita, la reproducción, comunicación pública y difusión por cualquier medio de las emisiones o retransmisiones de televisión o acceso a información vía internet, o de cualquier otro servicio objeto del presente contrato, en locales públicos (tales como bares, pubs, etc.) o establecimientos de residencia no permanente (hoteles, moteles, hospitales, cuarteles, etc.) para colectividades, comunidades de vecinos o, en general, cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones generales.

El Cliente es responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en las presentes CG a las personas a su cargo.

El número máximo de líneas de servicios de telefonía móvil que puede tener suscritos un mismo Cliente (identificado con un determinado NIF, CIF, NIE o Pasaporte) es de tres (3) en total. Excepcionalmente y previa solicitud expresa del Cliente, **R** podrá autorizar la contratación de un número superior de líneas. El Cliente acepta que la decisión de aumentar el límite de líneas es una decisión excepcional y que corresponde exclusivamente a **R** conforme a sus criterios de negocio y los criterios para evitar los riesgos de fraude, morosidad o uso ilícito de los servicios de **R**.

2.3 Calidad:

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por **R** y vigentes en el año en curso son comunicados a los Organismos competentes y publicados en **www.mundo-R.com**. Asimismo, el Cliente podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio.

2.3.1 Indemnización derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones; en relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, **R** se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las 47 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 por degradación 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: a) el de notificación por el Cliente del aviso de avería al 1446 (clientes empresa), 1449 (clientes particulares); b) el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.
Para el caso de que se supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, **R** se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud del Cliente, igual a:

a) Para el servicio telefónico disponible al público: **R** se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se atenderá al importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas, o a la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

b) Para el servicio de Internet fijo: **R** se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad que será igual al importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

c) Para el servicio de telefonía móvil y/o internet móvil: **R** se compromete a indemnizar al Cliente, si este se ve afectado por una indisponibilidad del servicio superior a 48 horas durante un periodo de facturación, con la cantidad resultante de prorratear la cuota de abono, por el tiempo de efectiva interrupción del servicio. Para ello, el Cliente deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable, 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 consta en los sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** al Cliente.

3 DEPÓSITO EN GARANTÍA:

En los términos establecidos en la legislación vigente y siempre por motivos justificados, **R** podrá condicionar la prestación de sus servicios, tanto en el momento de la contratación como en el curso de la vigencia del contrato, a la constitución de un depósito en garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe constituirá el límite máximo de crédito fijado para el Cliente para cualquiera de los servicios contratados, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de **R** de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente.

Para el "servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija" (en adelante telefonía fija), será de aplicación lo establecido en el art. 6 del R.D. 899/2009 de 22 de mayo o normativa que lo sustituya. Para el resto de servicios prestados por **R**, se entenderán por motivos justificados, entre otros, la superación del límite máximo de crédito fijado para el Cliente, la existencia de cantidades impagadas por el Cliente en uno o varios recibos del Servicio y/o por otro/s contrato/s de abono, 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 negativa del Cliente a constituir el depósito en el momento de la contratación facultará a **R** para desestimar su solicitud. Si el depósito fuese solicitado durante la vigencia del contrato, el Cliente dispone de 48 horas para constituirlo a partir de su solicitud por parte de **R**. El depósito en garantía será devuelto, cuando ya no existan motivos que lo justifiquen, siempre por la misma vía por la que fue recibido. 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

La cantidad exigida al Cliente como depósito en garantía supone el límite máximo de crédito fijado para el Cliente. En caso de que no se le haya exigido depósito en garantía al Cliente, el límite máximo de crédito mensual para un Cliente es de ciento cincuenta euros (150€).

4 EQUIPOS:

4.1 Entrega de equipos:

R entregará al Cliente, si así lo solicita o si fuera necesario para la prestación del servicio contratado, uno o varios de los siguientes elementos que en adelante serán denominados "Equipos": a) equipos terminales *(terminal telefónico, módem, router, descodificador, centralita, módem-usb, etc.*), b) tarjetas de carácter personal e intransferible como medio de acceso a los servicios y/o contratación de servicios adicionales o aquellos que se presten en régimen de pago por uso/visión (*tarjeta desco, tarjeta sim, etc.*) y c) accesorios.

Si no hubiere disponibilidad del equipo escogido por el Cliente, éste será informado a la mayor brevedad. **R** entregará los Equipos en perfectas condiciones de uso, cuya relación y detalle quedará reflejada bien en el apartado correspondiente del Contrato o en la Orden de Trabajo. Cuando los equipos no sean vendidos al Cliente, **R** podrá solicitar una fianza por el importe equivalente al precio de restitución de los equipos puestos a disposición del Cliente, calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado y cuyo importe actualizado está disponible en **www.mundo-R.com**.

Los Equipos se entregarán al Cliente en régimen de depósito, alquiler, compra, financiación o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes. A falta de determinación expresa, se entenderá que los Equipos están en depósito. En este caso, el Cliente no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá venderlos, cederlos, pignorarlos o entregarlos a terceros en cualquier modalidad que implique su

transmisión dominical y/o grave la propiedad de los mismos. Queda expresamente prohibido, salvo autorización previa y por escrito de **R**, el traslado físico de los Equipos propiedad de **R** a lugar diferente de aquél en que fueron instalados inicialmente, así como un uso distinto a aquel para el que fueron contratados. Asimismo, el Cliente consiente la utilización por **R** de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados.

Cuando uno o más de los Equipos no sean entregados en el mismo momento de la contratación, **R** los enviará al domicilio indicado por el Cliente dentro del territorio español o los dejará a disposición del Cliente en un Distribuidor autorizado. Los Equipos deberán ser recibidos personalmente por el Cliente, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su DNI o documento equivalente o entrega de copia de cualquiera de estos y deberá firmar el albarán de entrega. Para la recepción de los Equipos por otra persona distinta del titular el Cliente deberá autorizarlo expresamente y por escrito dirigido a **R**, acompañando copia del DNI del Cliente y de la persona autorizada por éste, existiendo en **www.mundo-R.com** un formulario estandarizado a tal efecto.

4.2 Custodia:

En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro no derivado del uso ordinario de los equipos propiedad de **R**, el Cliente deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres (3) días naturales. En este caso, **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos facilitados o, en caso de sustitución, por la totalidad de su valor, que podrá hacer efectiva, en su caso, contra la fianza referida en la CG 3.

El Cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación de los Equipos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse por estos conceptos. La manipulación, apertura, modificación física o lógica, o cualquier otra intervención realizada en los Equipos por el Cliente, personas a su cargo o terceros puede ser constitutivo de delito para el que están previstas penas privativas de libertad, según establece el Código Penal español.

4.3 Devolución de Equipos:

El Cliente deberá devolver los Equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados, cuando desista del contrato o cuando por cualquier causa finalice la relación contractual entre las partes. Los Equipos podrán ser entregados en cualquier Distribuidor autorizado indicado por **R** o remitidos por correo al Apartado postal 2096, 15080, de A Coruña, en cuyo caso correrán por cuenta del Cliente los gastos de devolución de dichos Equipos bajo esta modalidad. Será de aplicación lo dispuesto en la CG 15.4. No obstante, el Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos en el domicilio del Cliente, en cuyo caso el Cliente abonará a **R** la tarifa en vigor para este servicio, salvo que se trate de equipos que formen parte de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones del inmueble donde estén instalados. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización, calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado, y cuyo importe actualizado figura siempre en **www.mundo-R.com**.

4.4 Otros equipos:

El Cliente deberá solicitar a **R** autorización para conectar equipos que no sean propiedad de **R**, siempre que cuenten con el preceptivo certificado de aceptación y homologación expedido por **R**. En el caso de que el Cliente instale dichos equipos sin autorización de **R**, el Cliente será responsable de cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de esos equipos. No obstante, **R** podrá recomendar determinadas marcas de equipos y accesorios por haber verificado la íntegra compatibilidad de sus funciones con la red que explota, declinando, en todo caso, cualquier responsabilidad por la imposibilidad de acceder a la totalidad de las prestaciones que aporte la red de **R**.

5 INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y AVERÍAS:

5.1 Instalación:

5.1.1 Conexión inicial:

Salvo pacto en contrario y causas de fuerza mayor, **R** realizará la conexión inicial a su red desde una ubicación fija, el día y hora acordados con el Cliente, y en el plazo máximo de treinta (30) días naturales desde que **R** acepte la solicitud de éste. Se entenderá como fecha de conexión inicial el tiempo que transcurre desde que **R** recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico desde una ubicación física y a través de su propia red, hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso por el Cliente. En el caso del servicio telefónico móvil disponible al público, se entenderá que ese plazo comienza en el momento en el que la tarjeta SIM es activada.

Caso de incumplirse los plazos indicados anteriormente y, una vez efectuada una reclamación por el Cliente, **R** le compensará mediante abono en factura, con una cantidad equivalente al importe mensual de la cuota de abono, prorrateada por el tiempo calculado en días en que dicho plazo hubiese sido excedido.

5.1.2 Domicilio de instalación:

La instalación se realizará en el domicilio designado por el Cliente, salvo que la ubicación elegida por el mismo implique imposibilidad técnica para la correcta prestación del/los servicio/s. El Cliente facilitará el acceso a su domicilio, previa concertación de visita, al personal autorizado por **R**, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, y cualquier caso que justificadamente resulte necesario. El Cliente no autorizará el acceso ni la manipulación de los Equipos a ninguna otra persona que no sea un operario de **R** debidamente identificado.

5.1.3 Conformidad con la instalación:

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.

5.2 Mantenimiento:

5.2.1 De la instalación:

R realizará durante los seis (6) primeros meses, sin coste para el Cliente, el mantenimiento ordinario de la instalación interna realizada.

5.2.2 De los equipos:

Los Equipos puestos a disposición del Cliente llevan aparejada una garantía que se corresponde con la fijada legalmente. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la instalación o los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por terceros no autorizados expresamente por **R**, o usados para un fin distinto del contratado, o cuando hayan sufrido daños que no sean de la exclusiva responsabilidad de **R**.

5.2.3 Servicios de mantenimiento:

El Cliente puede contratar alguno de los servicios de mantenimiento ofrecidos por **R**, tanto en el momento de la contratación inicial como durante la vigencia de la relación contractual. La información actualizada sobre estos servicios se encuentra siempre disponible en **www.mundo-R.com**.

5.3 Averías:

Las averías que se produzcan en los equipos e instalaciones propiedad de **R** suministrados al Cliente, serán reparadas durante toda la vigencia del contrato en el plazo más breve posible, de conformidad con las condiciones del servicio de mantenimiento contratado. 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 sustituir los equipos averiados por otros iguales o de similares características.

En caso de avería imputable a **R**, ésta asumirá los gastos derivados del desplazamiento, comprobación, reparación o sustitución del equipo. Para solicitar una actuación de mantenimiento, el Cliente comunicará la incidencia a **R** a través de las formas de comunicación indicadas en la CG 1.4.

Los servicios prestados a través de tecnología FTTH, necesitan alimentación eléctrica para los equipos de telecomunicaciones, por lo que, en caso de caída en el suministro eléctrico no será posible contar con ninguno de los servicios contratados. Asimismo, debido a las especificaciones técnicas de la tecnología FTTH, para disfrutar de cualquiera de los servicios es necesario tener contratado el acceso a Internet, por lo que la caída en el acceso a Internet implica dejar de recibir el resto de servicios y en especial el servicio telefónico ya que se presta a través de tecnología IP y el de Televisión Digital. La baja en el servicio de acceso a Internet implicará de forma automática la baja en el servicio telefónico y en el de Televisión Digital. La suspensión temporal del servicio a Internet, solicitada por el Cliente o por impago del mismo, supondrá de forma automática el bloqueo del servicio de Televisión Digital.

6 TARIFAS Y PROMOCIONES, CUOTA DE ALTA Y SUBVENCIONES:

6.1 Tarifas y promociones:

El Cliente abonará a **R** los precios establecidos en las tarifas en vigor para los servicios contratados. Algunas tarifas se facturarán por fracciones de tiempo o bien mediante la aplicación de planes de precios, pudiendo ser combinadas ambas opciones en función de la tarifa contratada. El Cliente reconoce haber recibido con el Contrato copia de las mismas, así como la promoción bienvenida vigente al momento de la contratación. Esta información consta siempre actualizada a disposición del Cliente en **www.mundo-R.com**.

R podrá modificar libremente las tarifas y/o las condiciones establecidas para la prestación del/los servicio/s contratados, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales que resulten de aplicación y cumpliendo con lo previsto en la CG 18. Cualquier modificación de las tarifas será puesta en conocimiento del Cliente con una antelación mínima de un (1) mes previo a la fecha de su entrada en vigor, mediante los medios de contacto previstos en la CG 1.3. Los cambios en las tarifas, se efectuarán a la mayor brevedad, si bien podrían no ser efectivas hasta el siguiente ciclo de facturación.

El Cliente podrá solicitar, en algunos casos, un cambio en la tarifa contratada, si bien habrá de abonar las cantidades correspondientes (accesible en **www.mundo-R.com**) por las diferencias que pudiere haber entre la tarifa inicialmente contratada y la tarifa para la que solicita el cambio, así como los gastos de tramitación si los hubiere.

6.2 Cuota de alta:

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente deberá abonar a **R** la cuota de alta establecida en las tarifas vigentes en el momento de la celebración del contrato. La cuota de alta está destinada a sufragar los gastos de conexión, instalación de red y equipos y activación de servicios. Esta cuota no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta u otra figura de naturaleza semejante.

6.3 Subvenciones:

Determinadas tarifas y promociones en vigor incluyen la posibilidad de subvencionar total o parcialmente la cuota de alta, la tarifa o los terminales y equipos entregados al Cliente, a cambio de un período de permanencia. La existencia de este período de permanencia, cuando sea de aplicación, le será comunicada al Cliente en el momento de la firma del contrato y puede ser consultada igualmente en **www.mundo-R.com**.

Si el Cliente acepta cualquiera de esas subvenciones y decide resolver el contrato antes de finalizar el período de permanencia establecido en cada caso, deberá satisfacer, además de las cantidades devengadas por la utilización del/los servicio/s, la parte subvencionada y no satisfecha de los mismos o la penalización establecida en cada caso, que será siempre proporcionada en su cuantía y se aplicará ponderadamente al tiempo que reste de cumplimiento del período de permanencia.

7 FACTURACIÓN, PAGO E INTERESES DE DEMORA:

7.1 Facturación:

De manera general, **R** emitirá las facturas correspondientes a los servicios prestados con una periodicidad mensual. No obstante, y siempre por causas justificadas (superación del límite de crédito fijado para el Cliente, consumos excesivos que impidan el correcto funcionamiento de los sistemas de mediación y facturación de **R**, etc.), podrá emitir facturas con una periodicidad inferior o superior a un mes.

La factura integrará los distintos componentes de los servicios contratados, entre los cuales se incluirán las cuotas periódicas aplicables a los servicios contratados y los consumos registrados, repercutiéndose los impuestos legalmente exigibles. Las cuotas que tengan carácter anual se facturarán por **R** con anterioridad a la prestación del servicio correspondiente. Por defecto, las facturas incluirán el detalle de las llamadas efectuadas, con excepción de las llamadas metropolitanas, cuyo desglose deberá ser contratado previamente por el Cliente.

El cliente podrá elegir que la factura se expida en papel o en formato electrónico, mediante la marcación de la casilla habilitada al efecto en la carátula del contrato. Caso de no marcarse ninguna casilla se entenderá que el cliente prefiere la modalidad de factura en papel. La factura electrónica se expedirá por medios electrónicos que garantizan la autenticidad del emisor así como la integridad del contenido de la misma. La factura electrónica, estará disponible en **www.mundo-R.com** por lo que el cliente debe estar registrado en la web de clientes para poder acceder a la factura. El cliente podrá facilitar una dirección de correo electrónico válida, a la que le será remitido el aviso de disponibilidad de la misma en la web. El alta en el servicio de factura electrónica se realizará por cuenta de facturación de manera independiente, por lo que un cliente, con distintas cuentas de facturación, podrá elegir para cada una de ellas, el modo en que desea recibirlas, ya sea en formato electrónico, ya sea en formato papel y en distintas direcciones, físicas o electrónicas.

7.2 Pago:

De manera general, el pago se realizará por parte del Cliente mediante domiciliación bancaria en entidad de crédito con sucursal abierta en el territorio del Estado Español, en cualquier cuenta bancaria que a tal efecto se designe por el mismo, comprometiéndose a mantener el saldo suficiente para atender el pago de las cantidades debidas a **R**. La fecha efectiva de pago será aquella en la que la entidad de crédito indicada reciba la notificación de **R** con el importe de las cantidades adeudadas por el Cliente. **R** podrá concertar con el Cliente otras modalidades de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. **R**, con cargo a los saldos favorables del Cliente derivados de cualquier relación comercial existente entre las partes, podrá compensar los importes de los créditos de los que sea titular frente a aquel.

7.3 Intereses de demora:

El impago por parte del Cliente de las cantidades debidas por la utilización del/los servicio/s en la fecha en que deba realizarse el pago, por causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, facultará a **R** a reclamar intereses de demora por cualquiera de los medios admitidos en Derecho y según la legislación vigente, sin perjuicio de las demás consecuencias que de tal incumplimiento pudieren derivarse para el Cliente. Para el caso de clientes de la división Empresa, los intereses a aplicar se calcularán de conformidad con lo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre.

8 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO:

8.1 Telefonía fija:

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período 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 la suspensión temporal del servicio. No obstante, aún en este caso, se mantendrá el servicio telefónico para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencia y gratuitas. **R** informará al Cliente de la fecha a partir de la cual podría tener lugar la suspensión del servicio, si bien tal suspensión no podrá realizarse en día inhábil. La suspensión del servicio no exime al Cliente del pago de las cantidades debidas por el servicio prestado. **R** continuará prestando el servicio sin obligación alguna para el Cliente si tiene conocimiento del pago de todas las cantidades debidas antes de que se produzca la suspensión.

8.2 Otros servicios:

A excepción del servicio de telefonía fija indicada en el apartado anterior, **R** podrá suspender la prestación de cualquiera de sus servicios en caso de impago de las cantidades facturadas. No será suspendido el servicio de teléfono fijo por impago de los otros servicios que el Cliente tenga contratados. 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 estos. 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. En caso de impago de los servicios por unidad de uso, **R** se reserva el derecho a suspender al Cliente el acceso a los mismos o autorizar el acceso a estos exclusivamente mediante pago con tarjeta de crédito autorizada. **R**, si tiene conocimiento del pago de todas las cantidades debidas antes de la suspensión, continuará prestando el servicio sin obligación alguna para el Cliente.

8.3 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, **R** 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 (2) días laborables. El restablecimiento del servicio conlleva un cargo adicional cuyo importe figura siempre actualizado en el documento de tarifas, que puede ser consultado en **www.mundo-R.com**.

9 RECLAMACIONES Y SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

9.1 Reclamaciones:

El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio en el plazo de un (1) mes desde que tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la misma, por cualquiera de las vías indicadas en la CG 1.4. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo (en caso de particulares y para aquellas materias no excluidas de su conocimiento) o, a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (para los supuestos previstos en la Ley). 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.

9.2 Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo:

R se somete expresamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación que surja con Clientes residenciales (quedan excluidas empresas, entidades, profesionales y autónomos) derivada del presente Contrato durante el plazo de seis (6) meses desde que haya tenido lugar el hecho objeto de la reclamación. A estos efectos, las partes se comprometen expresamente al cumplimiento de los laudos arbitrales que emitan los colegios arbitrales designados. Se excluye expresamente de esta sumisión cualquier discrepancia derivada de la venta o financiación de equipos, reparación de terminales telefónicos, facturación de servicios de tarificación adicional, cuestiones relacionadas con solicitudes de conexión a la red de telefonía pública fija y de acceso a los servicios disponibles por ser materia reservada al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital o casos de sospecha de piratería, manipulación de equipos que se encuentren denunciados por vía penal o casos de sospecha de fraude en la contratación. Asimismo se excluyen expresamente las reclamaciones de daños y perjuicios.

Para todas las cuestiones judiciales originadas o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales españoles.

10 SERVICIO DE TELEVISIÓN:

10.1 Programación:

R velará en todo momento por la calidad de los contenidos, así como por el cumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos por los programadores; no obstante, el orden y número de canales comercializados, así como la programación, podrán ser modificados total o parcialmente por **R** informando previamente al Cliente. Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a las condiciones de emisión establecidas para la protección de la juventud y la infancia en la legislación vigente. No obstante, **R** advierte de la posible retransmisión de programas de televisión para adultos.

10.2 Servicios de pago por unidad de uso:

A partir del momento en que **R** reciba la solicitud del Cliente, este tendrá acceso a los servicios por éste seleccionados en el plazo y tiempo solicitados. Una vez solicitado expresamente un servicio de pago por unidad de uso, o el suministro de contenido digital, el Cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. No obstante, **R** por razones técnicas tales como saturación de sus sistemas de registro, podrá condicionar la anulación, modificación o demora de la unidad de uso solicitada por el Cliente al cumplimiento de un preaviso de al menos dos (2) horas al momento previsto para su prestación.

R podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio. El pago de estos servicios se realizará según la CG 7.1.

A los efectos oportunos, las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de **R** y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios por unidad de uso solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

11 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:

11.1 Contenido:

R únicamente 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 **R** en este sentido un mero intermediario.

11.2 Uso:

11.2.1 Internet:

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 por **R**, bajo los principios de buena fe y con respeto en todo caso a lo pactado en el presente contrato, condiciones de uso de la web, 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.

11.2.2 Hospedaje web:

El servicio de hospedaje web es aquel en virtud del cual el Cliente mantiene su información, imágenes, vídeo, contenido digital o cualquier contenido accesible vía web en los servidores de **R**. El Cliente no puede albergar o remitir información o datos contrarios a las leyes, a la moral o al orden público o que inciten a la violencia o a la discriminación por razones personales. **R** no será en ningún caso responsable de tales contenidos, debiendo mantener el Cliente indemne a **R** de cualquier reclamación.

11.2.3 Servicio de hospedaje de grabaciones y programas:

El servicio de hospedaje de grabaciones y programas es aquel ofrecido al Cliente que le permite la grabación personal y temporal de contenidos y programas del servicio de televisión que el Cliente tenga contratados con **R**, de manera que éstos se recogen en un espacio remoto de hospedaje personal del Cliente en los servidores de **R**. El Cliente se obliga a hacer un uso de los contenidos grabados y alojados conforme a las presentes Condiciones Generales, a las leyes, la moral, las buenas costumbres y al orden público. El Cliente se compromete a abstenerse de compartir, distribuir, permitir el acceso público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, debiendo mantener el Cliente indemne a **R** de cualquier reclamación al respecto.

11.3 Servicio de correo electrónico limpio:

El Servicio de Correo limpio ofrece al Cliente la revisión y limpieza automática de Correos entrantes y salientes en la cuenta de correo contratada con **R**. **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.

11.4 Velocidades de acceso a Internet en tecnología fija:

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.

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

- 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.
- Numero 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 la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos; saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con vecinos; compatibilidad de la versión de WIFI del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi; método de encriptación de la red WIFI.

11.5 Velocidades de acceso a Internet en tecnología móvil:

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. 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 ((2G, 3G ó 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.

12 SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DE ACCESO INDIRECTO:

Este servicio permite al Cliente cursar llamadas a través de la red de **R**, a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador. Dadas las condiciones de este servicio, sólo puede prestarse mientras el Cliente disponga del servicio de telefonía fija disponible al público. **R** realizará sus mayores esfuerzos para asegurar, en todo momento, la máxima calidad en todas las comunicaciones del servicio. Sin embargo, **R** no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio motivada por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables a otros operadores, al Cliente o a terceros ajenos a **R**. Al no ser un servicio prestado a través de las redes propiedad de **R**, no le resulta de aplicación lo dispuesto en la cláusula 5.1.1 respecto al tiempo inicial de conexión.

13 DERECHOS DEL CLIENTE:

13.1 Secreto comunicaciones:

El Cliente tendrá garantizado el secreto de las comunicaciones previsto en el artículo 18.3 de la Constitución, en la Ley General de Telecomunicaciones y en toda la normativa de desarrollo que resulte de aplicación. Para ello, **R** se compromete a disponer de los medios técnicos necesarios, adoptar cuantas medidas técnicas sean exigibles por la normativa vigente y organizar la prestación del/los servicio/s de tal modo que pueda garantizarse eficazmente ese secreto. Cuando legalmente resulte procedente, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el artículo 55.2 de la Constitución y Capítulo IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. No obstante lo anterior, **R** queda exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a **R** quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

13.2 Facturación separada:

El Cliente tendrá derecho a recibir desglosados los importes correspondientes al servicio básico y, en su caso, los servicios telefónicos de tarificación adicional contratados. El Cliente tiene derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores.

13.3 Desconexión a determinados servicios:

El Cliente tiene derecho a solicitar a **R** la desconexión de los servicios de llamadas de tarificación adicional, llamadas internacionales y llamadas a móviles. Para ejercitar este derecho, el Cliente deberá solicitarlo a través de las vías indicadas en la CG 1.4, previa acreditación de su identidad, de qué servicio desea ser desconectado. **R** procederá a la desconexión solicitada en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de esta comunicación.

13.4 Suspensión temporal del servicio:

El Cliente tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente de **R** la suspensión temporal del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija por un período determinado que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de noventa (90) días por año natural. En caso de suspensión por esta causa, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

13.5 Interrupción temporal del servicio:

13.5.1 Servicio telefónico:

El Cliente tendrá derecho a ser indemnizado cuando sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, con una cantidad que será igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se atenderá al importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas, o a la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

R aplicará automáticamente la compensación si ésta resulta por un importe superior a un (1) euro.

13.5.2 Servicio internet:

Cuando durante un período de facturación un Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a internet, **R** deberá compensar a éste con la devolución del importe de la cuota de abono, y otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

R aplicará automáticamente la compensación cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00.

Cuando la contratación del servicio de internet fijo se haya realizado de forma conjunta con el servicio de telefonía fija, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Cuando la contratación del servicio de internet móvil se haya realizado de forma conjunta con el servicio de telefonía móvil se considerará que el precio del servicio de internet se corresponde con el 50% del precio total.

13.5.3 Servicio telefónico móvil o de acceso a internet móvil:

Cuando durante un periodo de facturación un cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico móvil y/o de acceso a internet móvil, podrá solicitar, una compensación, equivalente al importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando éste comunique al operador, 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 resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado.

13.5.4 Otros servicios:

Cuando durante un periodo de facturación se produzcan restricciones o interrupciones en cualquier servicio durante un período superior a 48 horas, excluidos los servicios mencionados en los puntos anteriores, **R** indemnizará al Cliente, con una cantidad que será igual al precio que éste pague, por todos los conceptos relativos a este servicio, en proporción al período de tiempo que haya durado la interrupción. Por norma general, **R** compensará dicho importe en la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción, donde hará constar la cuantía de la indemnización. No obstante, **R** podrá devolver dicha cantidad por cualquier otro medio que pacte con el Cliente.

13.5.5 Excepciones a la compensación por interrupción temporal:

Las compensaciones citadas no serán de aplicación cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de uso ilícito, fraude o mora en el pago.

b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales no aprobados o no autorizados por **R**.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, **R** se limitará a compensar 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.

13.6 Conservación de número:

El Cliente tiene derecho a la conservación del número telefónico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

13.7 Información:

El Cliente tiene derecho a ser informado por **R** de cuantas cuestiones afecten al servicio, tanto a través del personal de **R** como de los agentes que colaboren con éste en la comercialización de los servicios, así como a través de anuncios en los medios de comunicación o cualquiera de las vías de contacto habilitadas.

13.8 Comunicaciones comerciales:

En las comunicaciones comerciales a distancia el Cliente tendrá derecho a oponerse a recibir ofertas no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

13.9 Derecho desistimiento:

Siempre que la contratación se haya realizado a distancia (vía telefónica o web), el Cliente tiene derecho a desistir del presente contrato sin necesidad de justificación alguna, en el plazo de catorce (14) días naturales, a contar, en el caso del servicio fijo desde la instalación, y en el caso del servicio móvil, desde el momento de la activación de la línea o entrega del terminal móvil (el evento que se haya producido más tarde). Para ello podrá utilizar el modelo de formulario que le ha sido entregado, también disponible en **www.mundo-R.com**, y remitirlo a **R** por cualquiera de las formas señaladas en la CG 1.4. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por el Cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Si ha comenzado la prestación del servicio, el Cliente debe abonar los servicios disfrutados, la cuota íntegra del alta del servicio, el coste de instalación caso de haberse promocionado, la parte

proporcional de las cuotas correspondientes, así como cualquier otro gasto en que haya podido incurrir.
Si con motivo del contrato le han sido entregados al Cliente equipos de telecomunicaciones, éste deberá devolverlos a **R** en el plazo de diez (10) días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. Podrá devolverlos en la forma indicada en la CG 4.3. Si, además del alta en el servicio se hubiera solicitado la portabilidad del número telefónico, el Cliente deberá solicitar a su antiguo operador la cancelación de la portabilidad, si ello fuera posible por encontrarse en plazo, o volver a tramitar una portabilidad inversa si la solicitud inicial ya hubiera sido tramitada

14 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE R:

14.1 Derechos:

14.1.1 Cobro de los servicios prestados:

Percibir las cantidades que el Cliente deba satisfacer por la utilización del servicio, con aplicación de las tarifas que en cada momento resulten vigentes.

14.1.2 Equipos:

Introducir cuantos cambios en los sistemas y/o equipos suministrados al Cliente sean necesarios y vengan exigidos por la organización y necesidades del servicio y/o impuestos por necesidades técnicas o legales.

14.1.3 CAC:

Rechazar las llamadas dirigidas al CAC, cuando éstas no contengan la identificación de la línea de origen.

14.1.4 Interrupción del servicio:

Sin perjuicio de lo dispuesto en la CG 13.5, **R** podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del servicio, por necesidades técnicas tendentes a procurar la mejora del mismo, sin derecho a compensación a favor del Cliente siempre y cuando éstas no se realicen en más de diez (10) ocasiones al mes y su duración no sea superior a treinta (30) minutos. Dichas interrupciones se realizarán, preferentemente, durante franjas horarias de mínima utilización del servicio.

14.1.5 Suspensión del servicio:

Sin perjuicio de las acciones civiles o penales que asistan a **R** o a terceros, el Cliente faculta a **R** a suspender los servicios prestados, parcial o totalmente, de forma temporal o definitiva, y sin previo aviso, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Cuando el uso realizado de los servicios contratados por el Cliente no sea acorde con lo indicado en este Contrato respecto a la finalidad de los mismos.
b) Realización de acciones o actividades fraudulentas por parte del Cliente, o la presunción razonable de comisión de las mismas por éste o un tercero, que permitan al titular del contrato y/o a personas ajenas al mismo, recibir o beneficiarse de los servicios objeto del contrato y/o puedan suponer un uso ilícito de éstos.
c) Cuando **R** identifique que los consumos realizados por el Cliente son anómalos frente al comportamiento habitual de sus clientes o frente al uso histórico que éste viniere realizando sobre los mismos.
d) Si el uso que el Cliente realiza de los servicios pone en peligro la calidad de los servicios prestados por **R**, la integridad de la red de **R**, de cualquier plataforma a través de la cual ésta preste sus servicios y/o el normal funcionamiento de los procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de **R**.
e) Cuando se realice un uso de los servicios de forma contraria a lo establecido en la normativa vigente y, en particular, por vulnerar el derecho a la intimidad de las personas y la buena fe contractual.
f) Si el Cliente no constituyese el depósito en garantía solicitado por **R** en un plazo de 48 horas desde su solicitud.
g) En caso de que los consumos realizados por un Cliente durante un período de facturación superen el límite máximo de crédito fijado para éste. La suspensión de los servicios se mantendrá en el tiempo hasta confirmar que el uso que el Cliente está realizando es acorde a este Contrato y/o el Cliente asegure el pago a **R**.
h) Si el Cliente manipulase fraudulentamente los equipos propiedad de **R**.
i) En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la CG 11, o de recibirse alguna reclamación al respecto. **R** podrá, además, retirar o suprimir los contenidos albergados en los servidores propiedad de **R**.

La suspensión de los servicios por cualquiera de las causas anteriores no derivará ningún derecho de indemnización a favor del Cliente. En todo caso, el Cliente será responsable de cualquier actividad fraudulenta realizada a través de los servicios contratados y que pueda causar daño o perjuicio a **R** o a terceros.

14.2 Obligaciones:

a) Atender cuantas quejas y cuestiones puedan suscitarse por el Cliente en lo que se refiere a la prestación del servicio y, en especial, en todo lo referente a la facturación y calidad del servicio.
b) Acometer las medidas técnicas precisas para reparar, en el plazo más breve posible, cuantas averías se susciten en la prestación del servicio.
c) Ofrecer, para cada servicio, los niveles de calidad comprometidos. El detalle de niveles de calidad de servicio, los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo, son comunicados al Cliente en el momento de la firma del contrato y, además, están publicados permanentemente en **www.mundo-R.com**.
d) Facilitar al Cliente su derecho a la conservación del número telefónico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.
e) Informar a sus Clientes en las comunicaciones comerciales realizadas por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónico equivalente de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.

15 DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO:

15.1 Duración:

La duración del presente contrato será indefinida, entrando en vigor en el momento en que se produzca la conexión inicial o cuando el Cliente comience a utilizar los servicios contratados.

15.2 Causas resolución:

La resolución total o parcial del presente contrato se realizará mediante comunicación fehaciente a la otra parte.

15.2.1 Ambas partes:

Cualquiera de las partes podrá resolver total o parcialmente el presente contrato por las siguientes causas:

a) Incumplimiento grave de cualquiera de las partes respecto de las obligaciones previstas en el presente contrato.
b) Fuerza mayor que impida el cumplimiento, total o parcialmente, de las obligaciones de carácter sustancial respecto a la otra parte en relación con la prestación del/los servicio/s, por un período continuado de tres (3) meses desde la fecha en que la obligación hubiere de haber sido cumplida.
c) Mutuo acuerdo de las partes.

15.2.2 El Cliente:

El Cliente podrá resolver los servicios contratados por voluntad propia comunicándolo fehacientemente a **R**. La resolución solicitada por el Cliente surtirá efecto en el plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes al de la recepción de la notificación, sin perjuicio de lo dispuesto en la CG 15.4. Para cursar la baja, el Cliente lo solicitará a través de las vías mencionadas en la en la CG 1.4, indicando sus datos personales y los servicios que desea dar de baja, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o documento que le identifique.

15.2.3 R:

R podrá resolver total o parcialmente el presente contrato por las siguientes causas:

a) Cese de actividad, pérdida de la condición de operador, liquidación o imposibilidad de prestar el/los servicio/s.
b) Retraso en el pago del servicio de telefonía fija: R podrá, previo aviso al Cliente, resolver el presente contrato e interrumpir definitivamente el servicio en caso de retraso en el pago del servicio de telefonía fija por un período superior a tres (3) meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios. En ningún caso, la resolución del presente contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio.
c) Retraso en el pago del resto servicios: **R** podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago del servicio de televisión o cualquier otro servicio a excepción del servicio de teléfono fijo, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del servicio, previo aviso al Cliente, concediéndole un plazo adicional de diez (10) días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago del servicio de televisión no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía. En ningún caso, la resolución del presente Contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio.
d) Cuando **R** haya procedido a suspender el servicio por cualquiera de las causas indicadas en la CG 14.1.5.
e) Falta confirmación y/o aceptación: si **R** no ha recibido, ya sea en formato papel o en cualquier soporte duradero, acreditación de la identidad del Cliente y/o confirmación de la aceptación de la oferta realizada en el plazo acordado y/o el contrato en el plazo de quince (15) días desde su solicitud, estará facultada para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia. La resolución o desistimiento del presente contrato no exonera al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a **R**, incluida la de pago de cualesquiera prestaciones que pudiera haber recibido hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del servicio.

15.3 Reclamación daños y perjuicios:

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora, **R** podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del Cliente, así como las cantidades adeudadas y/o los equipos no devueltos. Asimismo, el Cliente podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de **R**, así como la percepción de las cantidades que en su caso, hayan sido indebidamente cobradas.

15.4 Bajas con devolución de equipos:

Al solicitar la baja de los servicios contratados, el Cliente está obligado a devolver los equipos propiedad de **R** que le hubiesen sido entregados. Sin perjuicio de que se produzca la baja del servicio en los términos señalados en la CG 15.2.2, **R** podrá seguir facturando los importes correspondientes al alquiler de equipos mientras éstos no le sean devueltos. En todo caso la baja se entenderá solicitada en el momento mismo de devolución de los equipos y se hará efectiva, como máximo, en el plazo de dos (2) días hábiles desde esa fecha. No se podrá tramitar la baja de estos servicios si no se produce la devolución previa o coetánea de los equipos.

16 PROTECCIÓN DE DATOS:

16.1 General: responsable del tratamiento

R es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se facilitan en el presente contrato, así como cualesquiera otros que **R** obtenga durante la prestación de los servicios contratados.
La presente cláusula tiene por objeto facilitar información sobre los derechos que asisten en la condición de Cliente, o representante de cliente (en adelante, "**Representante**") - según se identifique en los correspondientes apartados - en virtud del Reglamento General de Protección de Datos ("**RGPD**"), así como los detalles de cómo se tratan los datos en **R**. En caso de duda relativa al tratamiento de los datos personales el Cliente y el Representante, podrá contactar con **R** en la siguiente dirección: r-al-habla@mundo-r.net. Asimismo, **R** informa al Cliente y al Representante que cuenta con un Delegado de Protección de Datos, que es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa en protección de datos en **R** con quién el Cliente y el Representante podrán ponerse en contacto a través de la siguiente dirección dpd@mundo-r.net

16.2 finalidades del tratamiento, base legal y comunicaciones de datos:

En la siguiente tabla el Cliente y el Representante pueden consultar:

- Las finalidades del tratamiento de los datos personales, esto es, el motivo por el cual **R** trata los datos personales de los Clientes o Representantes.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de datos por parte de **R** para cada una de las finalidades indicadas.
- Los destinatarios de los datos personales. A estos efectos, **R** informa al Cliente y Representante que no cede los datos personales a terceros salvo cuando exista una obligación legal (Hacienda Pública, Jueces y Tribunales...) o expresamente **R** lo indique en la tabla que figura a continuación. Por otra parte, podrán tener acceso a los datos personales los encargados del tratamiento de **R**, es decir, los prestadores de servicios de **R** que para el desarrollo de sus funciones tengan que acceder a los datos personales. Estos prestadores de servicios que acceden a los datos personales, con carácter general y entre otros, se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología. En la tabla que figura a continuación se indicarán aquellos otros sectores en cuya virtud los prestadores de servicios de **R** tienen que acceder a los datos personales
- La existencia de potenciales transferencias internacionales de datos, y
- El plazo de conservación de los datos. A estos efectos **R** informa al Cliente y Representante que conserva los datos personales durante toda la vigencia de la relación contractual o por un período superior si así nos lo autoriza el Cliente o el Representante. Asimismo, **R** informa al Cliente y Representante que los datos permanecerán bloqueados para la atención de reclamaciones judiciales, administrativas o fiscales, por los plazos que legalmente determine cada normativa que resulte de aplicación.

Asimismo, **R** informa al Cliente y Representante que pueden solicitar más información sobre los destinatarios de los datos enviando un correo electrónico a la dirección r-al-habla@mundo-r.net, indicando el tratamiento concreto sobre cuyos destinatarios requiera más información.

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
Cliente: gestión de los datos personales para la prestación de los servicios contratados a **R** en el contrato de prestación de servicios. Así como atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio **Representante**: gestión de los datos personales para mantener el contacto con las entidades a las que representas para la prestación de servicios, atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio que realices en nombre de la entidad a la que representas.	**Cliente**: gestión de la relación contractual: prestación de los servicios solicitados, así como atención a las reclamaciones o consultas realizadas en el marco de esta prestación de servicios. **Representante:** interés legítimo de **R** para permanecer en contacto con la entidad a la que representas y a la cual le prestamos servicios	Los datos pueden ser cedidos a la entidad bancaria respecto de la cual hayas aceptado la domiciliación de "Adeudo Directo SEPA". Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los siguientes sectores: distribuidores y comercializadores de servicios, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales, a excepción de la contratación del servicio NubeR, en cuyo caso los datos personales del Cliente o Representante serán almacenados en Amazon Web Services, entidad adherida al acuerdo de Privacy Shield, lo cual implica que tiene un nivel de protección de datos equiparable al español.	Durante la relación contractual
Cliente: gestionar las reclamaciones de cantidad que el Cliente adeude por la prestación de servicios **Representante:** gestionar las reclamaciones de cantidad con la entidad a la que representas, sirviéndonos de punto de contacto.	Interés legítimo: **R** está facultada para iniciar las acciones necesarias para el recobro de las cantidades adeudadas a sus Clientes.	Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Hasta el pago de la deuda
Cliente: Ficheros de solvencia patrimonial negativa: - Consulta de ficheros de solvencia patrimonial creando un perfil sobre la solvencia patrimonial del Cliente. A estos efectos, se consultarán las deudas vencidas con la propia sociedad y ficheros de solvencia patrimonial negativos. - Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Interés legítimo: se realizará un proceso de comprobación de la solvencia patrimonial en el momento de la contratación a los efectos de determinar si se cumple la política de prevención del fraude de **R**. Asimismo, en caso de impago, la deuda será inscrita en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Los datos pueden ser cedidos a Equifax Ibérica, S.L. Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.,	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	En el caso de consulta de fichero, durante la relación contractual En el caso de inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa, hasta la cancelación de la deuda o el transcurso de 6 años desde que la misma ha resultado exigible.
Cliente: Identificar el tráfico irregular fraudulento para, en caso de que se detecte que el Cliente puede ser perjudicado, proceder al bloqueo de las llamadas entrantes o salientes.	Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a todos los operadores de telecomunicaciones a la identificación del tráfico irregular.	Los datos pueden ser cedidos al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Los prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos personales para este tratamiento se dedican a la monitorización del tráfico.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	12 meses desde la realización del bloqueo.
Cliente y Representante: Gestión de las solicitudes de portabilidad.	Obligación legal: artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.	Los datos pueden ser cedidos a otras operadoras cuando el Cliente solicite la portabilidad. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos son la entidad de referencia para la gestión de tu portabilidad y terceros verificadores.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad. Portabilidad entrante: durante la relación contractual.
Cliente y **Representante:** Envío de comunicaciones comerciales de **R** por medios electrónicos (como, por ejemplo, correo electrónico). Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que **R** pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del Cliente. Asimismo, se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a **R**. Si eres **Representante**, se remitirán comunicaciones comerciales en tu condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representas.	Interés legítimo de **R**: para mantener al Cliente actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la vigencia de la relación contractual. En caso de que el Cliente o el Representante ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios electrónicos.
Cliente y **Representante:** Envío de comunicaciones comerciales de **R** por medios NO electrónicos (como, por ejemplo, llamadas o correo postal). Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que **R** pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del Cliente. Así mismo se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a **R**. En el caso de **Representante** se remitirán comunicaciones comerciales en la condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representa.	Interés legítimo de **R**: para mantener al Cliente actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual. En caso de que el Cliente o el Representante ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios NO electrónicos.

Información necesaria y actualizada

Todos los campos que aparezcan señalados con un asterisco (*) en los formularios que se le faciliten al Cliente o al Representante serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de prestar el servicio contratado.

Para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, el Cliente o el Representante deberá comunicar a **R**, a la mayor brevedad posible, las modificaciones y rectificaciones de los datos de carácter personal que se vayan produciendo a través del siguiente correo electrónico: r-al-habla@mundo-r.net. Asimismo, podrás actualizar tus datos personales a través de tu área privada en la Web.

16.3 derechos de los interesados:

R informa al Cliente y el Representante que podrán ejercer los siguientes derechos:

(i) derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;

(ii) derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;

(iii) derecho de supresión de los datos personales, cuando esto sea posible;

(iv) derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, **R** podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

(v) derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando la base legal que habilite a **R** para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea el interés legítimo. **R** dejará de tratarlos datos salvo que tenga un interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

(vi) derecho a la portabilidad de los datos, cuando la base legal que habilite a **R** para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea la existencia de una relación contractual o tu consentimiento.

(vii) derecho a revocar el consentimiento otorgado a **R**.

El Cliente o el Representante podrán ejercitar los derechos acompañando acreditación de tu identidad (DNI o documento equivalente) en cualquier momento y de forma gratuita de las siguientes formas:

(i) Dirigiendo un correo electrónico a **r-al-habla@mundo-r.net** indicando el derecho que deseas ejercitar y tus datos identificativos.

(ii) Dirigiendo una solicitud escrita a **Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña** indicando el derecho que deseas ejercitar y tus datos personales.

Si el Cliente o el Representante considerara que **R** no ha tratado los datos personales adecuadamente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección dpd@mundo-r.net.. No obstante, **R** informa al Cliente y el Representante que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de los datos personales.

16.3.1 inclusión de datos en guías

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. No obstante, lo anterior, el Cliente que lo desee podrá solicitar a **R**, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la cláusula 1.4 o al fax gratuito 900.825.582, que todos o alguno de sus datos sean incluidos en la guía de abonados. Dicha guía tendrá el carácter de fuente accesible al público. Los datos del Cliente a los que se refiere este párrafo son: nombre, apellidos, razón social, número de abonado, dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera. Salvo que el Cliente manifieste lo contrario, se entenderá que dicha solicitud abarca la primera y sucesivas inclusiones de sus datos en las guías impresas o electrónicas que se elaboren durante toda la vigencia del presente contrato. Si el Cliente desea que se omita alguno de los datos que aparezcan en las guías (omisión parcial de su dirección o algún otro dato), podrá solicitarlo mediante escrito dirigido a **R**. El Cliente podrá solicitar a **R** expresamente, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la cláusula 1.4 o al fax gratuito 900.825.582, que sus datos que figuren en guías de abonados puedan ser utilizados por terceros con fines de publicidad o prospección comercial.

Llegado el caso, **R** podrá proporcionar a los Servicios de emergencia e información la dirección de provisión del servicio, de las personas que efectúan la llamada, siempre que ésta se produzca desde un terminal fijo y en modalidad de servicio directo.

17 FACILIDADES DE IDENTIFICACIÓN DE LA LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA:

El Cliente reconoce haber sido informado a la firma del Contrato de las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada que están a su disposición y del modo en que afectan a la protección de la intimidad y al derecho a la protección de los datos de carácter personal. El Cliente dispone de las siguientes facilidades:

1.- "Desactivación de la presentación del usuario llamante": cuando el Cliente reciba una llamada, puede visualizar en su terminal telefónico el número desde el que se realiza la llamada, siempre y cuando su terminal tenga esa prestación y el llamante no haya suprimido la identificación de la línea de origen. La funcionalidad de presentación del usuario llamante está activada por defecto en todas las líneas de **R**. La desactivación de la presentación del usuario llamante impedirá que visualice la identificación del que realiza la llamada en todas las llamadas recibidas en su terminal.

2.- "Restricción llamada a llamada de la identificación de la línea de origen": permite al cliente ocultar su número cuando realice una llamada, de manera que no se visualice en el terminal telefónico al que está llamando, marcando el código 067 antes del número de teléfono en cada llamada desde un teléfono fijo o bien el código #31# para llamadas desde teléfono móvil. Esta funcionalidad es gratuita y está activada por defecto en todas las líneas de **R**. No obstante, a pesar de que el cliente active este servicio, su número aparecerá identificado en las llamadas que realice a entidades que presten servicios de llamadas de urgencias (112) y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o a las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional, o cuando sea procedente conforme a la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.

3.- "Restricción permanente de la identificación de la línea de origen": permite al cliente que su número no se visualice en el terminal telefónico al que está llamando de manera automática y para todas sus llamadas. No obstante, le recordamos que, a pesar de que active este servicio, su número aparecerá identificado en las llamadas que realice a entidades que presten servicios de llamadas de urgencias (112) y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o a las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional o cuando sea procedente conforme a la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones. El servicio es gratuito.

4.- "Rechazo de llamadas desviadas": permite al cliente del servicio de telefonía fija rechazar llamadas entrantes en su línea que hayan sido desviadas por parte de un tercero. El servicio es gratuito. Esta facilidad no se da en el servicio de telefonía móvil.

5.- "Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen": este servicio permite al cliente del servicio de telefonía fija rechazar las llamadas cuyo número de origen no venga identificado. Este servicio no es gratuito. Si lo activa se aplicarán las tarifas publicadas y vigentes en cada momento para el servicio. Esta facilidad no se da en el servicio de telefonía móvil, si bien determinados terminales sí ofrecen esta facilidad.

6.- "Supresión de la identificación de la línea conectada": en el caso de que transfieran al terminal del cliente una llamada realizada a otro número y su línea sea digital, su número puede visualizarse en la pantalla del terminal telefónico del que realizó la llamada. El cliente puede impedir que el que realiza la llamada vea su número solicitando la activación de este servicio para el servicio de telefonía fija. El servicio es gratuito. Esta facilidad no se da en el servicio de telefonía móvil.

El cliente puede solicitar la activación de los servicios señalados con los números 1, 3, 4, y 6 anteriores por cualquiera de las vías señaladas en la CG 1.4.
Para activar el servicio de "Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen" (número 5) y para desactivar los servicios 1, 3, 4, 5 y 6, el cliente debe solicitarlo por escrito acompañando fotocopia de su DNI en el FAX gratuito 900.82.55.82 o en el Apartado de Correos 2096, 15080.

18 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 las 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.

19 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:

Cualquier modificación del Contrato deberá ser comunicada por **R** al Cliente con un (1) mes de antelación a la fecha en que dicha modificación sea efectiva, por cualquiera de los medios previstos en la CG 1.3. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación comunicada, podrá manifestar a **R** su voluntad de resolver el contrato sin penalización alguna, si bien deberá abonar la parte proporcional correspondiente a las subvenciones obtenidas a cambio de un período de permanencia si este período no hubiere finalizado. Transcurrido dicho plazo sin que **R** haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

Aquellas modificaciones exigidas por imperativo legal y/o por la evolución tecnológica y/o por el progreso técnico y/o por el interés del Cliente, deberán ser aceptadas obligatoriamente por el Cliente, sin perjuicio de su derecho a resolver unilateralmente el contrato de conformidad con la CG 15.2.2.

Sin perjuicio de lo anterior, no será preciso comunicar individualmente al Cliente aquellas modificaciones del contrato que vengan impuestas por imperativo legal.

20 NORMATIVA APLICABLE:

El presente contrato se regirá por la legislación española, que será de aplicación en todo cuanto resulte necesario en lo referente a su interpretación, validez y cumplimiento. El Cliente ostentará todos los derechos reconocidos a los usuarios en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en el R.D. 899/2009 de 22 de mayo, y en su caso, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con su normativa de desarrollo o aquella que en un futuro la sustituya.