condicións xerais de contratación R empresas

1 . obxecto do contrato

O presente Contrato regula a relación entre **R** CABLE E TELECABLE TELECOMUNICACIÓNS GALICIA S.A.U. (en diante **R**), e o CLIENTE para os servizos contratados baixo a marca **R** empresas. O Contrato está integrado polas presentes Condicións Xerais de Contratación, a oferta ao CLIENTE, a cuberta do contrato e calquera anexo onde se indiquen as condicións particulares que, no seu caso, se subscriban e as tarifas aplicables en cada momento, que estarán dispoñibles na web de **R**.

Ademais dos devanditos servizos, o CLIENTE poderá contratar servizos ou funcionalidades adicionais que poderán ser obxecto de tarifas independentes, rexéndose no demais polo previsto neste contrato. No caso de que o CLIENTE solicite a modificación dos servizos contratados por vía electrónica ou telefónica, os novos servizos rexeranse polas presentes Condicións Xerais, polo que non será necesaria a firma dun novo contrato.

Os servizos de televisión prestaranse por Agile TV e aplicarán as condicións do mesmo. Agile TV é Over The Top Networks Ibérica, S.L.U. con NIF B-86588639, con Domicilio Social en C. Casanova 209, principal 1.ª – 08021, Barcelona.

Este contrato substitúe calquera outro que subscribise o CLIENTE con **R** para a prestación do mesmo servizo.

2. datos de contacto do Centro de Atención ao Cliente

O Cliente poderá contactar co Centro de Atención ao Cliente través das seguintes vías: Teléfono gratuíto de atención a empresas: 900815825,enderezo de correo electrónico: empresas_R@info.mundor.com. Ademais, dende a web https://mundo-r.com/gl/empresas poderanse realizar xestións de forma autónoma por parte do CLIENTE.

3. vías de contacto co cliente

Co fin de prestar o servizo, manter actualizada a información relativa aos servizos que **R** presta, realizar calquera notificación relacionada co servizo e para a comunicación de modificacións a estas Condicións Xerais, **R** poderá manter contacto co Cliente por calquera das seguintes vías que o Cliente coñece e acepta como válidas: enderezo postal, números de teléfono e enderezo de correo electrónico facilitados polo Cliente, incluíndo mensaxes curtas "sms".

4. finalidade dos servizos contratados

O CLIENTE utilizará o Servizo en calidade de usuario final, é dicir, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para este fin para o que foi contratado, sendo responsable de estender o cumprimento do establecido no presente contrato ás persoas ao seu cargo, así como a calquera outra que por calquera motivo poida ter acceso ao servizo.

A contratación dos servizos faise a título persoal e o CLIENTE non poderá traspasar os seus dereitos e responsabilidades a terceiros, salvo nos casos previstos nos parágrafos seguintes.

En caso de extinción da persoa xurídica titular do contrato, por fusión ou absorción ou outras análogas, terá dereito a subrogarse no contrato a persoa ou entidade que, con tal motivo, a suceda na empresa, ou ben no dereito de propiedade ou uso do local onde están instalados os servizos.

En caso de falecemento do CLIENTE, cando a empresa contratante se corresponda cunha persoa física, terán dereito a sucedela no contrato o herdeiro ou legatario que deban sucedela na propiedade ou o uso da vivenda ou local en que estean instalados os servizos e, se fosen varios, o que designen os interesados. A sucesión no abono aos servizos deberá comunicarse a **R** no prazo de seis meses a partir da data do feito causante, formalizándose un novo contrato.

5. calidade

Os niveis mínimos de calidade do servizo comprometidos por **R** e vixentes no ano en curso son os comunicados aos Organismos competentes e publicados na páxina web de **R**.

Indemnización derivada das obrigas legais de calidade en materia de telecomunicacións:

Para os servizos fixos (telefonía e internet), **R** comprométese a que o período de interrupción do servizo non supere as 48 horas por período de facturación, tempo a partir do cal indemnizará aos seus clientes por un valor directamente proporcional ao tempo de perda total do servizo. O cómputo do período de interrupción do servizo será o resultado da suma dos tempos trascorridos dende que se produciu a rotura ou inutilización do servizo ata o momento do restablecemento do seu normal funcionamento.

A estes efectos, o instante de inicio do cómputo do período de interrupción do servizo será o primeiro dos dous sucesos seguintes:

- O de notificación polo CLIENTE do aviso de avaría a través do Centro de Atención ao Cliente.
- O do rexistro de **R** da incidencia causante da interrupción do servizo.

Para os servizos móbiles (telefonía e transmisión de datos móbiles), **R** comprométese a indemnizar ao CLIENTE se este se ve afectado por unha falta de dispoñibilidade do servizo telefónico móbil dispoñible ao público e/ou do servizo de transmisión de datos (Internet) superior a oito horas por período de facturación. O CLIENTE deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable dirixida ao Servizo de Atención ao Cliente, no prazo de dez (10) días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo nunha área afectada pola interrupción no momento de producirse, e a devandita información non deberá ser contraditoria coa que conste nos sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** ao CLIENTE.

No caso de que **R** supere o parámetro de tempo de interrupción do servizo establecido na presente cláusula, comprométese a realizar un desconto ou aboamento en factura, previa solicitude por parte do CLIENTE, igual a:

A) para os servizos telefónicos fixo ou móbil:

A indemnización será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes cantidades:

- A media das cotas facturadas por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da facturación medio de cotas nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivo nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

B) para os servizos de Internet fixo e transmisión de datos móbiles (Internet móbil):

R comprométese a indemnizar o CLIENTE coa cantidade resultante de obter a media das cotas facturadas por este servizo nos últimos tres meses rateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo.

6. equipos

R entregará ao CLIENTE en perfectas condicións de uso os materiais, equipos e accesorios (que en diante se denominarán conxuntamente os «equipos») necesarios para a prestación do servizo. Para a recepción do servizo de televisión prestado por Agile TV, **R** ofrecerá ao

CLIENTE un decodificador, sen prexuízo de que o CLIENTE poderá utilizar un decodificador da súa propiedade.

Os equipos facilitados serano en réxime de aluguer, compra ou calquera outro título. Con todo, o réxime xeral de utilización será o de aluguer, se as partes non acordan expresamente outro. **R** poderá solicitar en calquera momento de vixencia do contrato a constitución dun depósito de garantía non remunerado, en efectivo ou aval bancario, cuxo importe será como máximo o valor dos equipos facilitados; no caso de que, unha vez requirido por **R**, o CLIENTE non constituíse a garantía antes citada no prazo de quince días naturais, **R** poderá retirar os equipos facilitados ou, no seu caso, non facilitar os mesmos.

R reserva para si o dereito de configurar os equipos wifi da súa propiedade, facilitados en réxime de aluguer ao CLIENTE, para permitir un uso concorrente en comunidade por parte dos clientes adheridos á devandita comunidade.

O CLIENTE é responsable dos danos producidos polo uso ou manipulación inadecuado ou non autorizado dos equipos entregados, sendo ao seu cargo calquera reclamación que puidese producirse. O CLIENTE deberá custodiar e utilizar adecuadamente os equipos, materiais ou sistemas que lle sexan entregados que sexan propiedade de **R**, polo que, en caso de extravío, roubo, furto, desaparición, destrución ou deterioración non derivada do uso ordinario de todo ou parte dos equipos propiedade de **R**, o CLIENTE deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres días naturais. O CLIENTE deberá indemnizar a **R** por un importe igual á totalidade dos gastos derivados da reparación dos equipos deteriorados ou avariados ou pola totalidade do seu valor inicial. A mencionada indemnización farase efectiva mediante cargo bancario a favor de **R**, podendo incluírse ben na factura relativa aos servizos contratados ou ben en factura independente.

En aras a proporcionar a continua actualización dos equipos, materiais ou sistemas que sexan da súa propiedade e que fosen entregados ao CLIENTE en réxime de aluguer, en caso de desfasamento tecnolóxico dos mesmos, **R** poderá substituílos, sen cargo para o CLIENTE, por outros de tecnoloxía e prestacións máis avanzadas, sendo de aplicación ao novo equipo ou sistema, dende que finalice a súa instalación, as tarifas vixentes no devandito momento. Sen prexuízo do indicado anteriormente, **R** garante o perfecto estado do equipo no momento da súa entrega ao CLIENTE e comprométese, durante a duración da garantía, a cambiar o equipo no caso de que se observen vicios ou defectos orixinarios. O CLIENTE asume baixo a súa exclusiva responsabilidade as consecuencias, danos ou accións que puidesen derivarse da configuración, manipulación ou do incorrecto uso dos devanditos equipos. **R** non será responsable das infraccións do CLIENTE que afecten os dereitos do fabricante do equipo, incluíndo os dereitos do copyright, marcas, patentes, licenzas, información confidencial e calquera outro dereito de propiedade intelectual ou industrial.

Unha vez resolto o presente contrato, o CLIENTE deberá, no prazo de quince días naturais dende a data efectiva da resolución, devolver a **R** os equipos da súa propiedade que lle foron entregados en perfecto estado estético e de funcionamento, salvo o normal desgaste por uso. Se no prazo establecido o CLIENTE non facilitase a retirada de todos ou algúns dos equipos que no seu día lle foron entregados, ou se os equipos devoltos se atopasen con defectos estéticos e/ou de funcionamento distintos aos que o uso normal dos mesmos causase, o CLIENTE deberá indemnizar a **R** por unha cantidade igual ao prezo de mercado duns equipos novos de características iguais ou semellantes. A mencionada indemnización farase efectiva mediante cargo bancario a favor de **R**, podendo incluírse ben na factura relativa aos servizos contratados ou ben en factura independente ou por calquera outro método de pagamento especificado por **R**. En caso de resolución parcial do presente contrato, o disposto nesta cláusula será de aplicación aos equipos afectados pola mencionada resolución parcial.

O CLIENTE poderá conectar equipos que non sexan propiedade de **R**, sempre que estes cumpran cos requisitos establecidos na normativa vixente. O CLIENTE será o único responsable ante calquera reclamación derivada da instalación, funcionamento e mantemento dos equipos que non sexan propiedade de **R**. Cando o equipo sexa entregado en réxime de compravenda, o CLIENTE será responsable do seu mantemento.

Tarxeta SIM no caso de servizo de móbil:

O CLIENTE recibe ao aboarse unha Tarxeta SIM, da que **R** é propietario, que lle permitirá acceder ao Servizo. O CLIENTE recibe igualmente un número de identificación persoal que será secreto e que deberá ser introducido no terminal para poder utilizalo, obrigándose a custodialo de forma confidencial. Dado que a Tarxeta SIM está asociada ao devandito número de identificación persoal e a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir da Tarxeta SIM e/ou clave de acceso asignadas ao CLIENTE, considerarase como efectuada por este ou co seu consentimento.

As presentes Condicións Xerais non amparan a utilización de tarxetas SIM fóra de dispositivos móbiles, nin de ningún xeito a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa e previa por parte de **R**. No caso de detectarse este tipo de utilizacións indebidas **R** reserva para si o dereito a suspender o servizo e rescindir o contrato de forma inmediata e sen necesidade de preaviso.

Corresponde ao CLIENTE realizar un uso responsable de todos os servizos e/ou funcionalidades. **R** non asume responsabilidade algunha derivada da perda, deterioración, roubo ou mal uso das Tarxetas SIM e/ou claves de acceso polo CLIENTE ou por calquera terceiro, respondendo o CLIENTE de todo o tráfico, uso e mal uso que se faga da tarxeta SIM. No entanto, **R**, previa identificación do CLIENTE e as súas circunstancias persoais, poderá tomar as medidas ao seu alcance para evitar prexuízos ao CLIENTE dende a data en que, a través do Servizo de Atención ao Cliente, este lle comunique a constancia ou sospeita da perda, subtracción ou roubo da súa Tarxeta SIM e/ou as súas claves de acceso, ou que detecte o coñecemento destas por un terceiro, e realizar as comprobacións oportunas da denuncia ante a autoridade competente en caso de furto ou roubo da Tarxeta SIM, ou acerca da perda ou extravío da Tarxeta SIM.

No caso de que o CLIENTE sexa provisto dunha Tarxeta SIM adicional, que permita ao CLIENTE utilizala simultaneamente xunto á tarxeta SIM principal, será igualmente de aplicación o previsto precedentemente respondendo o CLIENTE de todo o tráfico, uso e mal uso que se faga da devandita tarxeta SIM, e dos cargos que pola súa utilización correspondan.

En caso de extravío ou roubo, **R** reporá ao CLIENTE unha nova Tarxeta/s SIM o máis axiña posible. Salvo que **R** decida aplicar ao CLIENTE condicións máis favorables, este deberá aboar o importe de reposición vixente no momento de substitución.

R responderá das Tarxetas SIM que resulten defectuosas ou non aptas para o uso, nos termos establecidos na Lei, e salvo que a ineficacia se deba a inexperiencia, neglixencia e/ou descoido do CLIENTE, proporcionando a súa reparación ou substitución gratuíta durante polo menos doce meses dende a entrega correspondente.

7. instalación

R establecerá a conexión ao servizo no prazo máximo de 60 días naturais dende a firma do contrato. **R** acordará co CLIENTE a data de instalación dos servizos. Deste prazo máximo quedarán excluídos aqueles casos de proxectos especiais para o CLIENTE nos cales deberán acordarse uns tempos máximos de instalación acordes á complexidade e alcance dos servizos ofrecidos en tales proxectos.

No suposto en que, por causas unicamente imputables a **R**, a instalación do servizo non se realizase unha vez pasado o prazo de 60 días dende a firma do contrato, **R** comprométese a aboar ao CLIENTE a cantidade equivalente ao importe da cota vixente do servizo multiplicada polos meses trascorridos dende a sinatura do contrato ata a activación do servizo contratado. En todo caso, para o pagamento da indemnización será precisa a reclamación escrita por parte do CLIENTE.

A instalación do servizo e equipo no domicilio do CLIENTE realizarase razoablemente segundo as indicacións do CLIENTE, aínda que por razóns técnicas **R** reserva para si o dereito a determinar, en función das mesmas, a localización dos puntos de conexión e o trazado dos cables.

R procurará causar as mínimas molestias posibles durante a instalación do servizo e equipo e comprométese a reparar calquera dano que puidese ocasionar.

O CLIENTE facilitará, en horas hábiles, o acceso ás súas instalacións do persoal de **R** ou das súas empresas colaboradoras, co obxecto de verificar o cumprimento por parte do CLIENTE de todas as obrigas estipuladas nestas condicións xerais, así como para efectuar altas, baixas, modificacións, inspeccións da instalación, localización ou reparación de avarías, comunicándolle as anomalías que observe no prazo máis breve posible. Así mesmo, facilitará o acceso a fin de retirar, se fose preciso, o material á data de terminación do contrato e en cantos casos proceda, legal ou contractualmente.

R poderá introducir, notificándoo previamente ao CLIENTE, cambios nos sistemas, instalacións e numeración de CLIENTES e os que esixa a organización e necesidades do servizo ou a conveniencia e condicionamentos técnicos e/ou legais e de progreso.

O CLIENTE dará a súa conformidade á instalación que lle permite acceder ao/aos servizo/s contratado/s. A efectos de facer constar a conformidade coa instalalación, o CLIENTE poderá autorizar expresamente a persoas ao seu cargo. En caso de ausencia de conformidade expresa, entenderase que o Cliente deu a súa conformidade á instalación se comeza a usar os servizos contratados e/ou paga a primeira factura de servizo sen efectuar reclamación algunha.

No seu caso, a instalación realizada no domicilio do CLIENTE ten unha garantía dun ano dende a activación do servizo, quedando excluídos da devandita garantía os danos e deterioracións causados por feitos alleos a **R**, polo uso indebido ou fóra do normal da instalación, as manipulacións, modificacións ou reparacións de terceiros non autorizados por **R**, neglixencia, accidentes, inundación, sobretensións eléctricas, raios e causas de forza maior.

8. mantemento e avarías

As avarías que se produzan en equipos e instalacións propiedade de **R** repararanse no prazo máis breve posible de acordo cos parámetros de calidade establecidos e os servizos de mantemento contratados, dende que esta teña coñecemento daquelas.

O pagamento da cota de abono inclúe o mantemento da rede ata o PTR (PUNTO DE TERMINACION DE REDE), a menos que o mal funcionamento sexa imputable ao CLIENTE.

Durante toda a vixencia do presente contrato, e sempre que non se estableza o contrario, mediante acordo entre as Partes, **R** realizará o mantemento ordinario dos equipos entregados en réxime de aluguer. No entanto, serán a cargo do CLIENTE todos os custos e gastos ocasionados pola reparación dos equipos que fosen intervidos, manipulados ou modificados polo CLIENTE ou por calquera técnico non autorizado por **R**, ou usados para un fin distinto do contratado.

As avarías que se produzan en equipos e instalacións propiedade de **R** serán reparadas no prazo máis breve posible dende que **R** teña coñecemento das mesmas. Cando a magnitude da avaría ou a dificultade de reparación así o aconsellen ou cando os equipos avariados non puidesen ser reparados no domicilio do CLIENTE, **R** poderá proceder á substitución dos equipos avariados por outros iguais ou de características semellantes.

En caso de avaría imputable a **R** nalgún dos equipos da súa propiedade, a comprobación, reparación ou substitución do equipo efectuarase sen cargo algún para o CLIENTE. Se, pola contra, a avaría do equipo fose imputable ao CLIENTE, se se comprobase a non existencia da mesma, ou se esta procedese dun equipo que fose propiedade do CLIENTE, serán ao seu cargo os custos que se xeren por desprazamento e intervención dos técnicos autorizados por **R**, sendo a estes efectos de aplicación as tarifas establecidas no devandito momento por **R**; todo iso sen prexuízo do disposto nas seccións anteriores.

8.1.compensación por interrupción temporal do servizo telefónico fixo ou móbil

No caso de que o servizo telefónico fixo se vexa interrompido, **R** comprométese a indemnizar o CLIENTE cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes

- A media das cotas facturadas por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da facturación medio de cotas nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivo nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

R comprométese a indemnizar o CLIENTE na factura correspondente ao período inmediato posterior ao considerado cando a interrupción do servizo supoña o dereito a unha indemnización por importe superior a un euro.

No suposto de interrupcións por causas de forza maior, **R** compensará o CLIENTE coa devolución do importe da cota de abono e outras independentes do tráfico, rateado polo tempo que durase a interrupción.

8.2. compensación por interrupción temporal do servizo de Internet

No suposto de interrupcións por causas de forza maior, **R** comprométese a indemnizar o CLIENTE coa devolución do importe da cota de abono e outras cotas fixas, rateadas polo tempo que durase a interrupción.

O pagamento da devandita indemnización realizarase automaticamente na factura correspondente ao período inmediato posterior ao considerado, cando a interrupción do servizo se producira de maneira continua ou descontinua, e sexa superior a seis horas en horario de 8 a 22.

Non será de aplicación a indemnización sinalada cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das seguintes causas:

- Incumprimento grave polo CLIENTE ou das persoas ao seu cargo das condicións establecidas no presente Contrato, en especial nos casos de fraude ou mora no pagamento.
- Polos danos producidos na rede debido á conexión polo CLIENTE de equipos terminais cuxa conformidade non fora avaliada, de acordo coa normativa vixente.

Aos efectos das indemnizacións sinaladas (TELÉFONO FIXO E MÓBIL e INTERNET) quedan excluídos os servizos de cobertura internacional de chamadas (roaming) prestados no estranxeiro por outros Res.

8.3 determinación dos usuarios afectados por unha interrupción do servizo telefónico móbil ou de acceso a Internet móbil

Entenderase que unha interrupción do servizo nunha zona afecta a un CLIENTE cando se dea algunha das seguintes circunstancias:

a) **R** coñece a través dos seus sistemas de información que o devandito CLIENTE se atopaba na zona afectada no momento da interrupción.

b) A interrupción afecta á área onde se atopa o domicilio que figura no contrato e **R**, a través dos seus sistemas de información, non pode situalo noutra zona durante o período da interrupción.

c) O CLIENTE comunica a **R**, mediante declaración responsable, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo na zona afectada pola interrupción no momento de producirse, e a devandita información non resulta contraditoria coa obtida dos sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por **R** ao CLIENTE.

9. facturación

9.1. emisión de factura

Salvo que o CLIENTE manifeste a súa vontade de recibir a factura en papel, a factura será emitida en formato electrónico.

O CLIENTE acepta expresamente a emisión da súa factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garantan a autenticidade da orixe e a integridade do documento da factura. A factura electrónica terá os mesmos efectos xurídicos que a factura en soporte papel e estará a disposición do CLIENTE a través da web de **R**. No entanto, o CLIENTE, en calquera momento, poderá solicitar a **R** recibir as súas facturas en soporte papel. O cambio de soporte realizarase a partir da emisión da seguinte factura. Para visualizar a factura en soporte electrónico, o CLIENTE deberá ser usuario rexistrado da área Cliente de **R**.

9.2. condicións de pago

O pagamento realizarase mediante domiciliación bancaria das facturas na conta bancaria que o CLIENTE indicou no rexistro dos datos, comprometéndose o CLIENTE a manter sempre saldo suficiente na devandita conta para atender o pagamento das cantidades debidas a **R**. Así mesmo, resulta posible o pagamento na modalidade de transferencia, sempre que o CLIENTE así o solicite de forma expresa. A data en que se debe de realizar o pagamento será aquela na que a entidade de crédito na que estea aberta a conta bancaria reciba a notificación de **R** co importe das cantidades a aboar polo CLIENTE.

As partes recoñecen expresamente que os rexistros informáticos de **R**

e a súa reprodución constitúen proba válida e suficiente dos Servizos solicitados e efectivamente consumidos polo CLIENTE.

No referente ao servizo de móbil, o CLIENTE deberá aboar a **R** os importes por chamadas realizadas e recibidas no estranxeiro de acordo cos cargos ou prezos que se estableceron pola utilización da Rede de operadores estranxeiros, non tarificados na Rede de **R** e repercutidas por este ao CLIENTE en factura, de acordo coas condicións específicas correspondentes ao servizo de cobertura internacional de chamadas (roaming), facilitadas ao CLIENTE e cuxa información está dispoñible a través do Servizo de Atención ao Cliente e sitio web de **R** en Internet. Non se facilitará o detalle da orixe de chamadas recibidas en roaming.

9.3 garantías de pagamento

9.3.1 en relación co servizo telefónico fixo:

R poderá esixir, tanto no momento de contratar como durante a vixencia do contrato, a constitución dun depósito de garantía, en efectivo ou aval bancario, todo iso sen prexuízo da posibilidade de **R** de denegar o servizo se, ao seu criterio, o CLIENTE non resulta patrimonialmente solvente.

Poderán esixirse depósitos en garantía aos CLIENTES nos supostos previstos na lexislación vixente en cada momento e, en particular, nos seguintes casos:

- Nos contratos de abono ao servizo telefónico fixo solicitado por persoas físicas ou xurídicas que sexan ou foran con anterioridade clientes do servizo e deixasen impagados un ou varios recibos, en tanto subsista a morosidade. A contía do depósito determinarase sumando o importe do tres últimos recibos sen pagar do contrato de abono que fundamenta a esixencia do depósito. No caso de negarse o CLIENTE á súa constitución, **R** poderá desestimar a súa solicitude.
- Nos contratos de abono ao servizo telefónico fixo cuxos titulares tivesen contraídas débedas por outro ou outros contratos de abono, vixentes ou non nese momento, ou ben que, de modo reiterado, se atrasen no pagamento dos recibos correspondentes. A contía determinarase sumando o importe dos tres últimos recibos facturados ao titular do contrato ou, no caso de que o contrato tivese unha menor antigüidade, a cantidade resultante de multiplicar por tres o último recibo.

No suposto de non constituírse o depósito no prazo de quince días seguintes ao seu requirimento fidedigno por **R**, esta poderá suspender o servizo contratado. Tamén poderá dar de baixa CLIENTE se, transcorrido un novo prazo de dez días, dende un segundo requirimento non se constituíse o depósito.

O depósito non será remunerado e cancelarase cando desaparezan as causas que o motivaron.

9.3.2. en relación a servizos distintos ao servizo telefónico fixo

En relación aos servizos distintos ao servizo telefónico fixo, ao obxecto de garantir o cumprimento das obrigas obxecto deste contrato, **R** poderá solicitar ao CLIENTE en calquera momento a constitución dunha garantía, mediante depósito non remunerado en efectivo ou aval bancario, así como asignar ao CLIENTE un límite de crédito ou restrinxirlle a utilización dos servizos de tarifas superiores, tarificación adicional e/ou servizos internacionais, ante calquera das seguintes circunstancias:

- A existencia de cantidades impagadas polo CLIENTE nun ou varios recibos do servizo.
- A non acreditación de solvencia suficiente para atender as obrigas que para o CLIENTE derivan do presente contrato.
- O atraso reiterado do CLIENTE no cumprimento das súas obrigas con **R**.
- A existencia de risco de fraude, morosidade ou de uso ilícito do servizo.

A falta de constitución da garantía solicitada facultará a **R** para desestimar a solicitude de alta no servizo, restrinxir as chamadas saíntes, suspender o servizo e resolver o contrato. A solicitude do CLIENTE de resolución do contrato, de cambio de titularidade ou de cesión do contrato, existindo débedas pendentes de pagamento, facultará a **R** para executar a garantía pola cantidade total debida, quedando o remanente a disposición do CLIENTE.

9.4 impagamento

É obriga do CLIENTE aboar as facturas ao seu vencemento. No caso de non pagar a factura o Cliente e tras analizar o caso concreto, **R** poderá cargar ao CLIENTE os gastos xerados por devandita falta de pagamento, así como as consecuencias que se deriven desta falta de pagamento, incluídos os gastos de devolución do recibo e os custos de reconexión. Os cargos aplicables no caso de falta de pagamento están dispoñibles na páxina web https://mundo-r.com/gl/.

Todo iso sen prexuízo doutras accións que poidan levar a cabo, como o cobramento de demora igual ao xuro legal do diñeiro máis dous puntos, ou a inclusión dos datos do CLIENTE en ficheiros de solvencia e crédito.

9.5 suspensión do servizo telefónico fixo por causa de impagamento da factura

O atraso no pagamento total ou parcial polo CLIENTE durante un período de tempo superior a un mes dende a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo poderá dar lugar, previo aviso ao CLIENTE, á súa suspensión temporal.

A suspensión só afectará aos servizos a respecto de cuxo pagamento se incurrise en mora. O impagamento do cargo polos servizos de tarificación adicional, acceso a Internet ou de calquera outro distinto do servizo telefónico dispoñible ao público só dará lugar á suspensión de tales servizos.

A suspensión do servizo non exime o CLIENTE da obriga de continuar co pagamento das cotas periódicas fixas correspondentes.

No suposto de suspensión temporal do servizo telefónico por impagamento, este deberá ser mantido para as chamadas saíntes de urxencias, así como para as chamadas entrantes, con excepción das de cobramento revertido.

Para que a suspensión do servizo poida levarse a cabo, deben cumprirse os seguintes requisitos:

R requirirá o pagamento e notificará a suspensión mediante unha comunicación, que se practicará con polo menos quince días de antelación á data en que vaia ter lugar a suspensión do servizo.

A comunicación indicará a data en que, de non efectuarse o pagamento, terá lugar a suspensión. A suspensión do servizo non poderá realizarse en día inhábil.

O atraso no pagamento por un período superior a tres meses ou a suspensión temporal, en dúas ocasións, do contrato por mora no pagamento do servizo telefónico, dará dereito a **R** á interrupción definitiva do servizo e á resolución do contrato.

Se o pagamento das cantidades debidas polo CLIENTE a **R**, incluíndo xuros de demora, se realizase con anterioridade á suspensión do servizo telefónico por parte desta, **R** continuará prestando os mesmos sen que se orixine ningunha obriga adicional por parte do CLIENTE, en todo caso o CLIENTE deberá acreditar a **R** o pagamento efectivo das cantidades debidas.

Para ese efecto, o CLIENTE deberá satisfacer a cota aplicable segundo as tarifas vixentes, así como os gastos xerados tanto como consecuencia dos impagamentos como polo cobramento dos mesmos, incluíndo a estes efectos os xuros de demora, gastos e custas de axencias de recobramento, avogados, procuradores, etc. que, no seu caso, se orixinasen.

9.6 suspensión de servizos distintos ao telefónico fixo, a instancia de R por causa de impagamento da factura

R poderá suspender os servizos distintos ao de telefonía fixa, a partir do día seguinte en que se verifique o impagamento unha vez presentado ao cobramento do documento de cargo correspondente á facturación polos servizos distintos de telefonía fixa.

A suspensión do servizo non poderá realizarse en día inhábil. Non será suspendido o servizo telefónico fixo por impagamento dos servizos distintos de telefonía. **R** poderá resolver o presente contrato en caso de mora no pagamento de calquera servizo contratado distinto do de telefonía fixa, transcorridos vinte días naturais dende que se iniciou a suspensión do servizo, previo requirimento ao CLIENTE por correo postal, concedéndolle un prazo adicional de quince días naturais para satisfacer a débeda.

A mora no pagamento de servizos distintos de telefonía fixa non será causa de resolución do presente contrato no referente ao servizo de telefonía.

Para ese efecto, o CLIENTE deberá satisfacer a cota aplicable segundo as tarifas vixentes, así como os gastos xerados tanto como consecuencia dos impagamentos como polo cobramento de impagados, incluíndo a estes efectos os gastos e costas de axencias de recobramento, avogados, procuradores, etc. que, no seu caso, se orixinasen.

Así mesmo, o CLIENTE que pague a parte da factura que corresponda a servizos de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido nos mesmos por falta de pagamento do importe doutros conceptos facturados que non se refiran a estes. A estes efectos, en caso de desconformidade coa factura, o CLIENTE terá dereito, previa petición, á obtención de facturas independentes para cada servizo.

9.7 reactivación do servizo suspendido por impagamento

Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizase con posterioridade á suspensión do servizo de telefonía fixa, restablecerase o servizo ao CLIENTE dentro do día laborable seguinte á data en que teña coñecemento do pagamento. O restablecemento do resto de servizos realizarase no prazo de dous días laborables. O restablecemento do servizo implica un cargo adicional cuxo importe figura no documento de tarifas, que pode ser consultado na web de **R**.

Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizase con posterioridade á suspensión do servizo de telefonía fixa, **R** restablecerá o servizo ao CLIENTE dentro dos sete días laborables seguinte á data en que teña coñecemento do pagamento.

10. suspensión de servizo de telefonía fixa a petición do cliente

O CLIENTE terá dereito a solicitar de **R** a suspensión do servizo telefónico fixo contido no presente contrato. O período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo e tres meses como máximo, sen que exceda en ningún caso de noventa días por ano natural.

En caso de suspensión, deducirase da cota de abono a metade do importe proporcional correspondente ao tempo a que afecte.

Para solicitar a suspensión temporal do servizo, o CLIENTE deberá cursar petición cunha antelación mínima de quince días á data da súa efectividade a través do Centro de Atención ao Cliente.

11. desconexión de chamadas a números de alto custo

O CLIENTE poderá solicitar a desconexión/conexión das chamadas aos números de tarificación adicional e chamadas internacionais, especificando a restrición solicitada.

Para o exercicio das citadas desconexións/conexións, o CLIENTE deberá dirixirse a **R** a través do Centro de Atención ao Cliente.

R deberá proceder á desconexión/conexión dos servizos anteriormente sinalados no prazo máximo de dez días hábiles dende a recepción da comunicación remitida polo CLIENTE.

12. acceso aos servizos de emerxencia

O servizo de voz prestado por **R** permite acceder aos servizos de emerxencia de maneira gratuíta, informándose ao devanditos servizos sobre a localización da persoa que realiza a chamada, en caso de ser requirido.

13. reclamacións

O CLIENTE poderá dirixirse a **R** para presentar reclamacións sobre o funcionamento, prezo, facturación, responsabilidade por danos ou calquera outra cuestión que puidese exporse en relación co servizo, no prazo dun mes dende que teña coñecemento do feito que as motive.

As reclamacións poderán interporse polo CLIENTE a través do Centro de Atención ao Cliente.

Formulada a reclamación, se o CLIENTE non obtivese resposta satisfactoria de **R** no prazo dun mes poderá dirixir a súa reclamación á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

As reclamacións, incluso as relativas a facturación, en ningún caso serán xustificación para a demora no pagamento das facturas correspondentes aos servizos prestados.

14. condicións particulares de servizos concretos

14.1 velocidades servizo Internet fixo

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte do contrato subscrito polo CLIENTE.

Estas son as velocidades publicadas:

Servizo	Velocidade anunciada		Velocidade dispoñible		Velocidade máxima		Velocidade mínima	
Tecnoloxía de acceso	↓	↑	↓	↑	↓	↑	↓	↑
FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
FTTH 500	500	500	500	500	500	500	80%	80%
FTTH 350	350	350	350	350	350	350	80%	80%
FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
FTTH 200	200	200	200	200	200	200	80%	80%
FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
HFC 1000|50	1000	50	1000	50	1000	50	80%	80%
HFC 600|60	600	60	600	60	600	60	80%	80%
HFC 500|50	500	50	500	50	500	50	80%	80%
HFC 350/35	350	35	350	35	350	35	80%	80%
HFC 300|30	300	30	300	30	300	30	80%	80%
HFC 200|20	200	20	200	20	200	20	80%	80%
HFC 100|10	100	10	100	10	100	10	80%	80%
HFC 50|5	50	5	50	5	50	5	80%	80%

↓ Descendente ↑ Ascendente

A información de velocidade de Internet elaborouse seguindo as directrices establecidas no regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeo e do Consello, de 25 de novembro de 2015, polo que se establecen as medidas en relación co acceso a unha rede aberta e que modifica a Directiva 2002/22/CE.

En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o CLIENTE poderá experimentar ao usar Internet son os seguintes:

a) factores sobre os que R ten control:

A interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

b) factores alleos a R:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico en Internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, diminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- Para velocidades superiores a 100 Mbps dende un PC é necesario que este dispoña dunha tarxeta de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Número de dispositivos conectados ao router e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
- A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
- As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal implica unha baixada na velocidade de navegación.
- Existencia de equipos de rede intermedios entre o PC e o router (Switches, PLCs...). A velocidade de acceso a Internet verase condicionada polas limitacións propias destes equipos.
- Os Cables e o equipamento subministrado deben manterse en perfectas condicións. Calquera manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar á calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi: o sinal WiFi e a velocidade de navegación empeoran a maior distancia do Cablemodem; a Cobertura WiFi vese afectada pola topoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquera obstáculo físico), así como polas interferencias que xeran os electrodomésticos e aparellos electrónicos; saturación de bandas e interferencias con redes Wifi lindeiras con veciños; compatibilidade da versión de WIFI do dispositivo conectado á rede WiFi. Cada rede wifi pode obter por tecnoloxía unha velocidade máxima, para chegar a esa velocidade máxima é necesario que todos os dispositivos sexan compatibles coa versión da rede wifi; método de encriptación da rede wifi.

14.2 velocidades servicio internet móvil

O CLIENTE recoñece ser informado de que a tarxeta SIM recibida ten habilitada por defecto unha tarifa para datos en función do volume de datos enviado ou recibido, sendo posible contratar bonos ou tarifas (nacionais e internacionais) especiais de transmisión de datos, de acordo co previsto na cláusula seguinte.

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet móbil no documento de Tarifas que forma parte do contrato subscrito polo CLIENTE, que son as seguintes:

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

↓ Descendente ↑ Ascendente

En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o CLIENTE poderá experimentar ao usar Internet son os seguintes:

a) factores sobre os que R ten control:

A interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

b) factores alleos a R:

- Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que estea a dar cobertura e a banda de transmisión: a tecnoloxía de acceso (2G, 3G ou 4G) vai determinar cal é a velocidade obtida, independentemente do resto de factores. Así mesmo, en frecuencias baixas (banda 800 MHz) a propagación das ondas radioeléctricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a Internet dende o móbil. Por outra banda, as frecuencias máis altas (2600 MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- Distancia á antena: a distancia á antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuíndo ao afastarse da antena.
- Cantidade de usuarios conectados de forma simultánea á antena que dá o servizo: a capacidade máxima da antena compártese entre todos os usuarios conectados á mesma. Deste xeito, canto maior sexa número de usuarios conectados usando o servizo de forma simultánea, diminúe máis a velocidade experimentada.
- Tipo de servizo utilizado polo resto de usuarios: a rede móbil debe distribuír a súa capacidade entre todos os usuarios que se conectan á vez tamén en función do tipo de servizo que demandan. Non se precisa a mesma capacidade de rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería que para facer unha videoconferencia. En consecuencia, o xeito en que os usuarios utilizan o servizo acaba afectando á velocidade do resto de usuarios conectados nese momento.
- Movemento do usuario: atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta o movemento. Desta forma, a baixada é inferior camiñando e increméntase ao moverse dentro dun coche.
- Capacidade do terminal ou do dispositivo utilizado polo usuario do servizo: a tecnoloxía do dispositivo deberá ser compatible coa da antena á que se atopa conectado. Desta forma, se o dispositivo ten só tecnoloxía 3G non poderá acadar a velocidade facilitada pola tecnoloxía 4G. Así mesmo, a calidade da antena do dispositivo do Cliente tamén afecta á velocidade experimentada.
- Condicións xeográficas (incluída a localización en interiores, garaxes, muros...): a situación do usuario e os obstáculos físicos que existan entre o mesmo e a antena afectan á velocidade experimentada.
- Condicións climatolóxicas: dada a natureza sen fíos do servizo, algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar á propagación do sinal.

14.3 servizos a través de rede FTTH

Aos clientes que accedan aos servizos a través de tecnoloxía FTTH seranlles tamén de aplicación as seguintes cláusulas:

1. Para gozar de todos os servizos prestados a través da tecnoloxía FTTH, é necesaria a alimentación eléctrica dos equipos de telecomunicacións. En caso de caída na subministración eléctrica non será posible contar con ningún dos servizos contratados, sen que diso poidan derivarse responsabilidades para **R**.
2. Debido ás especificacións técnicas da tecnoloxía FTTH, para gozar de calquera dos servizos resulta preciso contar con acceso a Internet, a caída no acceso a Internet implica deixar de recibir o resto dos servizos, e en especial o servizo telefónico, xa que se presta a través de tecnoloxía IP.

14.4 política de uso razoable en roaming (telefonía móbil)

Conforme ao indicado no Regulamento de Execución (UE) 2016/2286 da Co-misión do 15 de decembro de 2016, especialmente no seu artigo 4, **R** establece as seguintes políticas para evitar usos anómalos ou abusivos dos servizos de itinerancia na Unión Europea) (en diante, UE) que se aplicarán de conformidade co estipulado no devandito regulamento:

1. Poderá solicitar aos seus clientes itinerantes que faciliten probas da súa residencia habitual en España, ou que teñan vínculos estables que impliquen unha presenza frecuente e substancial en territorio español.
2. No caso de paquetes de datos abertos, **R** reserva para si o dereito, previa notificación ao CLIENTE, de establecer un límite de consumo en itinerancia na UE igual ou superior ao dobre do vo-

lume obtido dividindo o prezo nacional polo miúdo global do devandito paquete de datos abertos, IVE excluído, correspondente á totalidade do período de facturación, entre a tarifa máxima por itinerancia por xunto regulada a que se refire o artigo 12 do Regulamento (UE) núm. 531/2012.

3. Nos supostos de liñas cuxos consumos (de voz e/ou datos) en itinerancia na UE sexan maiores que en territorio nacional durante un período de polo menos catro meses consecutivos, **R** notificará ao CLIENTE que, en ausencia de modificación das súas pautas de uso no prazo de dúas semanas, **R** reserva para si o dereito de facturar ao CLIENTE unha recarga aos consumos en itinerancia dentro da UE ata o momento en que o uso do cliente deixe de indicar un risco de uso abusivo ou anómalo. En calquera caso, a suma da tarifa nacional máis a recarga aplicada non poderá superar 0,2290 €/minuto e 0,2420 € por megabyte utilizado (IVE incluído).

4. Igualmente, no caso de tarxetas SIM con longa inactividade (2 meses ou máis) que unicamente se empreguen para consumos en itinerancia, ou en casos de activación e utilización secuencial de máis dunha tarxeta SIM por un mesmo cliente cando se atopa en itinerancia: **R** notificará ao CLIENTE que en ausencia de modificación das súas pautas de uso reserva para si o dereito de facturar ao CLIENTE unha recarga aos consumos en itinerancia dentro da UE ata o momento en que o uso do CLIENTE deixe de indicar un risco de uso abusivo ou anómalo. En calquera caso, a suma da tarifa nacional máis a recarga aplicada non poderá superar 0,2290 €/minuto e 0,2420 € por megabyte utilizado (IVE incluído).

5. O CLIENTE dispón dos medios de reclamación previstos nas Condicións Xerais de Contratación para resolver calquera reclamación relacionada coa aplicación da presente política de uso razoable.

- Os servizos en itinerancia prestaranse en condicións igual de vantaxosas para o cliente final que as que as que se ofrecen no país de orixe en relación aos parámetros de calidade recollidos en https://mundo-r.com/gl/quen-somos/calidad-de-servicio, sempre que na rede visitada estea dispoñible a mesma xeración de redes e tecnoloxía de comunicacións móbiles contratada polo cliente.
- No caso de que non sexa posible acceder en itinerancia ás mesmas condicións de calidade que as dispoñibles no país de orixe, **R** garante que ofrecerá ao cliente final o nivel de maior calidade de rede dispoñible na rede visitada, tendo en conta o desenvolvemento das xeracións e tecnoloxías ofrecidas en cada unha das devanditas redes.
- Deberá terse en conta que, en determinadas rexións, a calidade do servizo podería verse afectada por razóns alleas a **R**, ademais de por problemas de cobertura, ou pola tecnoloxía do terminal utilizado polo cliente final.
- Infórmase igualmente de que determinados servizos adicionais, tales como servizos de valor engadido, poderían implicar un incremento das tarifas aplicables.

14.5 política de uso razoable do servizo de voz fixa ou móbil

En caso de outorgarse ao CLIENTE descontos en factura ou a aplicación de Tarifas que comporten franxas temporais ou horarias sen custo para o CLIENTE, tarifas planas ou un límite de facturación máxima por tempo ou volume de tráfico telefónico, as mesmas serán incompatibles con calquera sistema que implique a concentración, transformación ou conversión de chamadas ou do tráfico, reservando **R** para si, en tal caso, ben a resolución contractual, ben a facturación ao CLIENTE do tráfico efectivamente cursado e/ou sen aplicación de tales limitacións ou descontos.

R reserva para si o dereito a limitar o número máximo de liñas que soportan o servizo en favor dun só titular, ou de limitar o número de liñas asociadas a unha determinada Tarifa.

14.6 bonos de datos de móbil

O CLIENTE poderá contratar determinados bonos de datos, xa sexan adicionais ou os que integran a súa tarifa contratada. Son bonos para a transmisión dun determinado volume de datos á máxima velocidade dispoñible. Unha vez alcanzado o volume dos datos contratados no bono, de forma automática activaranse ata 3 ampliacións de 1 GB que se cobrarán ao CLIENTE de acordo coas tarifas vixentes. Este comportamento poderá ser desactivado a petición do cliente. Unha vez alcanzado o volume dos datos contratados nos bloques, **R** permitirá ao CLIENTE continuar accedendo a datos aínda que a velocidades menores. No entanto, o servizo será suspendido unha vez superado o límite mensual de descarga establecido para cada tipo de bono (unha vez se utilicen todas as ampliacións de 1 GB e o máximo de descarga permitida a baixa velocidade).

No caso de que calquera dos bonos contratados non fose consumido na súa totalidade no mes natural correspondente ao da súa devindicación, **R** facturará o importe total do bono. O bono inicial renovarase automaticamente por meses naturais salvo baixa expresa por parte do CLIENTE.

O bono contratado non resulta de aplicación para transmisións de datos realizadas en roaming internacional (fóra do Espazo Económico Europeo). As devanditas transmisións facturaranse segundo as tarifas vixentes. No entanto, o CLIENTE poderá contratar bonos para a transmisión de datos en roaming internacional aos que lles resultarán de aplicación as presentes condicións.

14.7 softphone

O SERVIZO SOFTPHONE consiste nunha aplicación de telefonía titularidade de CounterPath que **R** pon a disposición do CLIENTE como un servizo adicional para contratar.

O CLIENTE deberá instalar a devandita aplicación nun PC ou nun dispositivo móbil (Android ou IOS) e permitiralle, previa asignación da correspondente identificación como usuario rexistrado, realizar, recibir e xestionar as chamadas dunha liña de telefonía fixa a través dunha conexión de datos.

O uso da aplicación de softphone de CounterPath realizarase por parte do CLIENTE de acordo cos Termos de uso de CounterPath que o CLIENTE deberá aceptar para darse de alta no servizo http://www.counterpath.com/terms/ e EULA http://www.counterpath.com/eula/

1. O CLIENTE garante a **R** que non exportará, reexportará ou transportará o Software, directa ou indirectamente, en violación das leis, normas ou regulamentos de exportación de Canadá, os Estados Unidos ou os Estados membros da Unión Europea.
2. O Cliente comprométese a utilizar o servizo softphone de CounterPath segundo o establecido nas licenzas de softphone, comprometéndose a cumprir estritamente os termos baixo os cales foi aceptado o servizo ao darse de alta no mesmo.
3. O CLIENTE non está autorizado para transferir a terceiros o servizo contratado, nin, polo tanto, as licenzas de software de CounterPath.

14.8 solucións na nube con microsoft

Ao contratar solucións na Nube de Microsoft, o CLIENTE autoriza a EUSKATEL para que sexa o seu provedor de solucións na nube de Microsoft e declara e garante que acepta os termos do Acordo de Licenza de Usuario Final de Microsoft, así como as actualizacións que da mesma realice Microsoft. Microsoft reserva para si a facultade de aceptar ou rexeitar clientes que propoña **R**. No caso de que se rexeitase a contratación deste servizo por parte de Microsoft, a devandita circunstancia será notificada ao CLIENTE.

Por defecto, as subscricións por usuario son de periodicidade anual con pagamento mensual. Salvo nos primeiros 7 días tras a activación das licenzas non se poderán desactivar subscricións ata a xanela de 7 días que se abre ao fin de cada período. Microsoft habilita mecanismos para poder programar estes cambios en calquera momento na metade do período. En caso de solicitude de baixa anticipada ou falta de pagamento en metade do período, seguirase prestando este servizo e facturando mensualmente as súas cotas ata a finalización do período para o que será necesario previamente desmarcar a autorrenovación de cada unha das subscricións.

Dado que o servizo na nube será prestado en exclusiva por Microsoft, encargándose **R** unicamente do soporte, atención ao cliente e xestión de incidencias, así como da xestión do cobramento, este non accederá nin tratará en forma algunha os datos persoais responsabilidade do CLIENTE que este puidese facilitar a Microsoft para a prestación dos servizos na nube de Microsoft; non tendo por tanto **R** a consideración de Encargado do Tratamento por conta do CLIENTE en relación con estes servizos. No caso de que Microsoft si actúe como Encargado do Tratamento do CLIENTE, esta encarga rexerase polos termos e condicións que o CLIENTE e Microsoft pacten na activación do servizo.

14.9 servizos de wifi para clientes

Nos servizos nos que **R** permite ao CLIENTE ofrecer unha conexión wifi a Internet aos seus propios usuarios, así como utilizala para o seu propio uso, o CLIENTE velará polo bo uso da rede wifi por parte dos usuarios e será responsable do uso que fagan da mesma.

Sen prexuízo do establecido nestas Condicións Xerais, o CLIENTE poderá pór o servizo a disposición dos seus usuarios. No entanto, en ningún caso a devandita posta a disposición poderá realizarse mediante contraprestación económica ou revenda do servizo aos mesmos, debéndose realizar con carácter gratuíto. 14.10 servizo de correo electrónico limpo.

No caso de que a conta de correo contratada a **R** inclúa o servizo de correo limpo (servizo que fai unha revisión e limpeza automática de correos entrantes e saíntes), **R** levará a cabo a instalación dos programas necesarios para o correcto funcionamento do servizo, así como as actualizacións que se produzan. O CLIENTE autoriza a **R** á eliminación de arquivos e programas nos que se detectase actividade maliciosa e non fose posible a súa desinfección ou paralización.

R revisará aqueles elementos informáticos enviados ou recibidos polo CLIENTE a través da súa conta de correo electrónico, e que se atopen recollidos na listaxe actualizada que estará a disposición do CLIENTE. **R** non será en ningún caso responsable pola perda de información e/ou arquivos, danos sufridos ou programas informáticos e/ou pezas do ordenador ou calquera equipo e demais conceptos análogos que puidese sufrir o CLIENTE, debido a actuacións indebidas do Cliente ou por causa de elementos informáticos como, entre outros, virus, correos non desexados, etc.

15. responsabilidade por servizos e contidos

R presta o servizo de acceso a internet, sen que se responsabilice dos contidos subministrados ou recibidos polo CLIENTE. **R** declina toda responsabilidade relacionada coa calidade, exactitude, fiabilidade e corrección dos datos, programas e información de calquera clase que circule pola súa rede ou polas redes coas que **R** facilite conectividade. O contido da devandita información é de exclusiva responsabilidade dos suxeitos que a intercambian, sendo **R** neste sentido un mero intermediario.

O CLIENTE obrígase, baixo a súa exclusiva responsabilidade persoal e patrimonial, a realizar un uso lícito dos servizos de Internet cando utilice a conexión subministrada, baixo os principios de boa fe e con respecto en todo caso ao pactado no presente contrato, á legalidade vixente e aos dereitos de **R** e de terceiros. O CLIENTE obrígase a non realizar, nin directa nin indirectamente, prácticas que sexan contrarias aos principios de boa conduta xeralmente aceptados entre os usuarios de Internet. Con carácter enunciativo e non limitativo, o CLIENTE absterase de realizar prácticas contrarias ao espírito e finalidade do presente contrato, tales como enviar mensaxes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder ou modificar correos doutros usuarios, intervir ou alterar dalgún modo correos electrónicos ou calquera información doutros usuarios sen autorización expresa e escrita dos mesmos ou acceder a bases de datos alleas sen a debida autorización. Así mesmo, o CLIENTE absterase de levar a cabo calquera conduta que atente contra os dereitos de propiedade intelectual ou industrial de **R** ou de terceiros, que vulnere ou transgrida a honra, a intimidade persoal ou familiar ou a imaxe de terceiros, que sexan ilícitos civís ou penais ou atenten á moralidade, deixando en calquera caso indemne a **R** de calquera reclamación neste sentido. Queda expresamente prohibido destruír, alterar, danar ou inutilizar os datos, programas ou documentos electrónicos pertencentes a **R**, aos seus provedores ou a terceiros, así como introducir ou difundir na rede programas, virus, controis ou calquera outro instrumento ou dispositivo físico ou electrónico susceptible de causar calquera tipo de alteración na rede, no sistema ou en equipos de terceiros.

O CLIENTE asume a responsabilidade de dotar os seus sistemas informáticos das debidas medidas de seguridade dedicadas a evitar ataques, intrusións ou calquera outro intento de acceso non autorizado. **R** en ningún caso asumirá gasto nin indemnización algunha por danos ou lucro cesante que se deriven das citadas intrusións de terceiros a través de Internet. O Cliente acepta que **R**, na súa condición de prestador dun servizo da sociedade da información, implante as medidas de detección proactiva de actividade maliciosa nas súas redes ou infraestruturas, así como aquelas prácticas necesarias para a xestión de incidentes de Ciberseguridade.

No caso de que calquera usuario ou terceiro desexe pór en coñecemento de **R** calquera das actividades prohibidas descritas, deberá enviar unha notificación a **R** a través do Centro de Atención ao Cliente. **R** non será en ningún caso responsable, nin sequera de forma indirecta ou subsidiaria, polos produtos ou servizos prestados, utilizados ou ofertados polo CLIENTE ou por terceiras persoas ou entidades por medio dos servizos de acceso a Internet prestados por **R** ou ben que difundan a través á súa rede.

Así mesmo, **R** non será en ningún caso responsable, nin sequera de forma indirecta ou subsidiaria, por ningún contido, información, comunicación, opinión ou manifestación de calquera tipo que teñan a súa orixe no CLIENTE ou en terceiras persoas ou entidades e que se comuniquen, transmitan, vendan ou exhiban a través dos servizos prestados por **R** ou a través da rede de **R**.

No caso de que **R**, en cumprimento da normativa vixente, se vise obrigado a retirar a información, impedir acceso, bloquear ou suspender o servizo, o CLIENTE non poderá pedir indemnización polos danos, molestias e/ou prexuízos ocasionados por tales circunstancias.

O CLIENTE obrígase a non utilizar as facilidades e capacidades dos servizos para realizar ou suxerir actividades prohibidas pola lei. Así mesmo, o CLIENTE faise responsable de estender o cumprimento destas cláusulas a toda aquela persoa autorizada por el a utilizar o servizo. Ademais, o CLIENTE obrígase a respectar as restricións de uso de cada un dos servizos e accesos a outras redes.

O CLIENTE recoñece que a información á cal pode acceder a través do servizo de Acceso a Internet pode estar protexida por dereitos de propiedade intelectual, industrial ou doutra índole, polo que se absterá de levar a cabo calquera conduta no uso dos recursos de Internet que atente contra os dereitos de propiedade intelectual ou industrial de terceiros ou do propio **R**, deixando en todo caso indemne a **R** fronte a calquera reclamación, xudicial ou extraxudicial, que se presente fronte a ela como consecuencia do uso anteriormente citado.

No caso de que se realicen as actividades descritas nesta cláusula ou outras de análoga natureza por parte dos usuarios do CLIENTE e/ou polo mesmo, será o CLIENTE e non **R** o responsable ante calquera persoa polas devanditas actividades.

16. integridade das redes

R adoptará as medidas técnicas admitidas pola lexislación vixente co obxecto de manter a integridade das redes, así como para procurar a súa seguridade ante un acceso non autorizado. Con esa finalidade ten implantadas medidas preventivas fronte a incidentes de seguridade, de integridade ou de ameazas e vulnerabilidade da rede.

Así mesmo, no suposto de producirse un incidente de seguridade, **R** conta con procedementos dedicados a tomar as medidas adecuadas en función do feito acontecido, co fin de solucionar o máis axiña posible os devanditos incidentes e restablecer a seguridade e integridade da súa rede.

17 . protección de datos

datos de representantes das partes

As Partes tratarán os datos de carácter persoal referentes aos seus representantes e interlocutores en relación cos contratos de servizo asinados entre ambas coa finalidade de garantir o mantemento da relación contractual. Ademais, **R** poderá enviar comunicacións comerciais ás persoas de contacto facilitadas polo CLIENTE salvo oposición ou retirada do consentimento pola súa banda a través do Centro de Atención ao Cliente, cuxos datos de contacto figuran na sección 2.

Aínda que o servizo o presta en exclusiva **R**, do tratamento destes datos persoais son Corresponsables **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. e Euskaltel S.A.U. Toda a información sobre esta corresponsabilidade, a información detallada dos tratamentos a realizar, así como a información sobre os dereitos destes representantes e interlocutores, como acceso, cancelación ou portabilidade, atoparase sempre actualizada na sección de Política de Privacidade da https://mundo-r.com/empresas/proteccion-de-datos.

Así mesmo, no caso de que o Cliente sexa unha persoa física, poderá obter toda a información relativa ao tratamento dos seus datos como usuario do servizo de telecomunicacións na seguinte ligazón: https://mundo-r.com/politica-privacidad/clientes

O CLIENTE comprométese a comunicar a **R** datos de terceiros no marco da prestación dos servizos obxecto do Contrato só se conta con base lexitimadora e a facilitar a estas persoas toda a información contida na presente cláusula.

Inclusión de datos en guías e dereitos en relación con servizos de identificación de liña.

Por defecto, **R** non incluirá os datos dos seus Clientes na guía de abonados impresa ou electrónica correspondente á súa provincia e nos servizos de información ou consulta, salvo que o solicite expresamente a través do Centro de Atención ao Cliente, cuxos datos de contacto figuran na sección 2.

No caso de que solicite que os seus datos non sexan incluídos nos servizos de consulta telefónica e guías (impresas e electrónicas) debe ser consciente de que a través do servizo "Identificación da liña chamante en destino" se permite a identificación do seu número telefónico polo destinatario da chamada.

R pon a disposición do CLIENTE medios para restrinxir as facilidades de identificación de liña chamante e liña conectada.

En todo caso, infórmase ao CLIENTE de que se eliminará toda supresión de identificación de liña chamante cando o destino das chamadas sexa servizos de chamadas de urxencias a través do número 112 e outras autorizadas para a atención das de emerxencia ou das relacionadas coa seguridade pública ou a defensa nacional.

Toda a información relativa á inclusión en guías de abonado e aos dereitos sobre identificación de liña, así como as excepcións aplicables, atoparanse sempre actualizadas na páxina web de **R**, apartado de política de Privacidade.

18. extinción e modificación de contrato

En aplicación do Artigo 67 da Lei Xeral de Telecomunicacións, o presente contrato terá unha duración inicial de vinte e catro (24), meses, prorrogándose automaticamente transcorrido o período de vixencia inicial en idénticos períodos, e resolverase polas seguintes causas:

a. Extinción do título que habilita a **R** para a prestación dos servizos, sen que diso se derive dereito do CLIENTE a indemnización algunha.

b. **R**esolverase por calquera das partes por incumprimento das obrigas que se prevén no presente contrato.

- Por vontade do CLIENTE comunicándoo previamente e de forma fidedigna cunha antelación mínima de 2 días hábiles. Para ese efecto o CLIENTE deberá pórse en contacto con **R** a través do Centro de Atención ao Cliente.
- Forza maior.

R reserva para si o dereito a resolver libremente o contrato, sen o pagamento de penalización algunha, no prazo de 10 días a contar dende a contratación, e sempre antes da instalación do servizo, por non quedar acreditada ou diminuír a solvencia do cliente, así como pola inviabilidade técnica e/ou económica do contrato.

Ao solicitar a baixa dos servizos contratados, o Cliente está obrigado a devolver os equipos propiedade de **R** que lle foran entregados. A baixa entenderase solicitada no momento mesmo de devolución dos equipos e farase efectiva, como máximo, no prazo de 2 días hábiles dende esa data.

Unha vez resolto o contrato, o CLIENTE terá dereito á devolución do depósito de garantía que lle puido ser esixido se procede a súa devolución, sen pagamento de ningún xuro. En ningún caso, a resolución ou a desistencia do presente contrato exonerará o CLIENTE das súas obrigas de pagamento fronte a **R** ata o momento no que se produza a efectiva desconexión do CLIENTE dos servizos obxecto do contrato, consecuencia de devandita resolución ou desistencia.

Sen prexuízo da resolución do presente contrato e da aplicación do establecido no mesmo en relación coa mora nas cantidades debidas polo CLIENTE, **R** poderá reclamar xudicialmente os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación do CLIENTE, así como as cantidades debidas ou os equipos non devoltos ou devoltos con deterioracións e/ou danos estéticos e/ou de uso. Así mesmo, o CLIENTE poderá reclamar os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación de **R**, así como as cantidades que foran cobradas indebidamente. En caso de resolución do Contrato por mora no pagamento dos Servizos por parte do CLIENTE, e posterior alta do devandito servizo, o CLIENTE deberá aboar novamente a **R** a cota de alta polo importe vixente nese momento, así como a débeda pendente de pagamento, incluídos os gastos derivados do impagamento recollidos no contrato. Así mesmo, **R** reserva para si o dereito de non aplicar promocións, ofertas ou descontos ao CLIENTE que, incorrendo en mora ou non efectuando nalgún momento o pagamento das correspondentes cotas ou servizos contratados, contrate novamente os Servizos de **R**.

O contrato e as súas Condicións poderán ser modificadas por **R** en calquera momento, previa comunicación ao CLIENTE cun preaviso dun mes. En todo caso, o CLIENTE poderá solicitar información detallada a través do Servizo de Atención ao Cliente. Se o CLIENTE non estivese conforme coa modificación, poderá notificar a **R** a súa vontade de resolver o contrato no prazo dun mes dende que reciba a comunicación, transcorrido o cal sen que **R** reciba comunicación algunha, entenderase que o CLIENTE acepta as modificacións.

A declaración de calquera destas Condicións Xerais como nula, inválida ou ineficaz non afectará á validez ou eficacia das demais condicións xerais, as cales permanecerán sendo vinculantes para as partes. O contrato rexerase pola lexislación española que será a aplicable en relación coa súa interpretación, validez e cumprimento.

Con carácter enunciativo, non limitativo, consideraranse causas válidas de modificación das tarifas as variacións das características técnicas dos equipos ou redes, cambios tecnolóxicos que afecten ao produto, variacións das condicións económicas existentes no momento da contratación do servizo, evolución do mercado e/ou do contido dos servizos prestados, e a adaptación a cambios normativos.

19. compromisos de permanencia

Nalgúns casos, o CLIENTE poderá comprometerse a manter contratado un ou varios servizos durante un período de tempo mínimo como consecuencia da obtención de vantaxes, descontos, equipos ou calquera outro motivo. Nese caso, resultarán de aplicación os dereitos e obrigas especiais que contraia nese compromiso.

20. propiedade intelectual e industrial

A sinatura do presente contrato non implicará en ningún caso a adquisición polo Cliente dos dereitos de propiedade intelectual ou industrial relacionados cos servizos ou cos seus contidos, que en todo caso se rexerán pola súa normativa específica e polo disposto no presente contrato. O CLIENTE será o único responsable das infraccións cometidas por el ou por persoas ao seu cargo que afecten os dereitos doutro CLIENTE de **R**, ou dun terceiro, incluíndo os dereitos referentes ao copyright, marcas, patentes, información confidencial e a calquera dereito de propiedade intelectual ou industrial.

No suposto en que **R** detectase o acceso fraudulento por parte do CLIENTE a un servizo de pagamento de **R**, adicionalmente ás accións legais de calquera índole cuxo exercicio **R** reserva para si, **R** poderá impor ao CLIENTE unha penalización mínima de 2000 €.