



## CONDICIÓN XERAS DE CONTRATACIÓN

### 1. XERAL

#### 1.1 Contrato:

As presentes Condicións Xerais de contratación (en diante CX) conteñen a totalidade dos dereitos e obrigas aplicables á relación contractual existente entre o Cliente (persoa física ou xurídica cos datos que se recollen no documento denominado “Contrato e extracto CX”) e **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en diante **R**) con CIF A15474281 e domicilio social en A Coruña, rúa Real 85. A relación contractual completa rexeráse polo disposto no documento “Contrato de prestación de servizos de telecomunicacións e extracto de CX”, as Condicións Xerais de Contratación, as tarifas e a promoción aplicable. Ao conxunto destes documentos denomínaselle, en diante, o “Contrato”.

Se o demandante dos servizos xa é Cliente de **R**, serán de aplicación a todos os servizos e produtos contratados co Cliente estas condicións, que substitúen automaticamente calquera outra condición asinada ou aceptada anteriormente, salvo naqueles extremos que sexan compatibles e non contraditorios.

#### 1.2 Acreditación:

Co fin de acreditar a relación contractual, o consentimento das partes poderá ser documentado ben por escrito (mediante a sinatura do documento “Contrato e extracto CX”) ou ben mediante soporte duradeiro (entre outros: memorias USB, CD-ROM, DVD, tarxeta de memoria, discos duros de ordenador e calquera outro que puidera desenvolverse nun futuro); para estes efectos, as partes aceptan expresamente a utilización de documentos electrónicos, sinatura dixital, sinatura dixitalizada ou gravacións realizadas co consentimento previo do Cliente.

O Cliente estará obrigado a lle comunicar a **R** calquera cambio que se produza nos seus datos identificativos e nos da domiciliación bancaria, con carácter previo a que estes sexan efectivos.

No momento da aceptación, o Cliente foi identificado debidamente mediante a exhibición do seu Documento Nacional de Identidade, Pasa-porte ou documento equivalente. Nos casos de contratación a distancia, o Cliente identificarase mediante o envío de copia de calquera dos anteriores documentos, ou mediante exhibición destes no momento da entrega ou instalación de calquera equipo propiedade de **R**, e/ou mediante sinatura electrónica.

O Cliente outorga o seu consentimento para gravar as chamadas que se realicen ao Centro de Atención ao Cliente (en diante CAC). A finalidade das gravacións é a mellora da calidade da prestación do servizo, a verificación da satisfacción dos clientes e a tramitación da contratación.

#### 1.3 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”; mensaxe escrita en factura; revista e boletíns electrónicos para clientes **R**; páxina web de **R** ([www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com)); mensaxes e avisos interactivos por televisión. Da mesma forma, o Cliente acepta que estas comunicacións poderán ser realizadas directamente por **R** ou por calquera empresa ou distribuidor autorizado por esta.

#### **1.4 Vías de contacto co CAC:**

O Cliente poderá contactar co CAC a través das seguintes vías:

Teléfonos gratuítos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares)

Fax gratuíto: 900.82.55.82

Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña

Web de **R**: [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com)

Correo electrónico galego: [fala-con-R@mundo-R.net](mailto:fala-con-R@mundo-R.net); correo electrónico castelán: [R-al-habla@mundo-R.net](mailto:R-al-habla@mundo-R.net)

#### **1.5 Cesión de servizos:**

Coa sinatura da cláusula de cesión no anverso do documento “Contrato e extracto CX” ou no documento “Solicitud de portabilidade e contratación de servizos”, o Cliente cédelle a totalidade do seu contrato á persoa por el indicada. Coa indicación de números cuxa cesión acepta, o Cliente acepta a cesión realizada por un terceiro. As débedas derivadas dos servizos cedidos serán reclamadas de conformidade coas cláusulas do contrato de cesión en vigor, as cales están sempre dispoñibles en [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com).

## **2. OBXECTO E FINALIDADE DO SERVIZO**

### **2.1 Obxecto:**

Os servizos ofertados por **R** inclúen, entre outros, o servizo telefónico fixo e/ou móbil dispoñible ao público; televisión; acceso á Internet; servizos de pagamento por unidade de uso tales como pagamento por visión, vídeo baixo demanda, vídeo á carta ou calquera outro para o que resulte habilitado legalmente; hospedaxe de contidos e transmisión de datos, así como aqueloutros que no futuro se presten, rexéndose a súa prestación polo establecido nestas CX e demais disposicións legais que resulten de aplicación, así como polas especificacións técnicas de cada servizo, as cales figuran publicadas en [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com). Os servizos de televisión serán prestados por Agile TV e serán de aplicación as condicións do mesmo. Agile TV é sobre The Top Networks Ibérica, S.L.U. con NIF B-86588639, con domicilio social en C. Casanova 209, principal 1ª - 08021 Barcelona.

A utilización dos servizos encóntrase sometida a todos os avisos, manuais de uso e instrucións postos en coñecemento do Cliente a través de [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com) así como ás condicións particulares que no seu caso **R** poña a disposición do Cliente no momento da subscripción do servizo, que completan o previsto nestas CX en canto non se opoñan a elas.

En virtude do Contrato, o Cliente acepta abonarse ao/s servizo/s de comunicacións electrónicas e telecomunicacións prestados por **R** especificados no documento “Contrato e extracto CX” ou nas sucesivas solicitudes de modificación de servizo que se tramiten. O Cliente queda facultado para elixir e contratar, de forma separada ou conxunta, unha ou varias opcións, conforme á oferta realizada por **R** e co detalle recollido no documento “Contrato e extracto CX”, conforme ás tarifas vixentes en cada momento.

## **2.2 Finalidade do servizo:**

A contratación do servizo faise a título persoal, de tal forma que o Cliente non lles poderá ceder os seus dereitos a terceiros, nin exonerarse das súas responsabilidades fronte a **R**. O Cliente utilizará o servizo en calidade de usuario final, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para o fin para o que foi contratado. Quedan excluídos, con carácter enunciativo e non limitativo:

1. o uso ou explotación con fins comerciais ou ánimo de lucro en beneficio do propio Cliente ou dun terceiro;
2. a revenda dos servizos e/ou a súa explotación ou distribución comercial, obtéñase ou non o Cliente un rendemento económico –directo ou indirecto– por iso;
3. o uso en centralitas, locutorios, servidores ou outros elementos/dispositivos de concentración e/ou simultaneidade de tráfico nos que se realicen consumos masivos (chamadas / sms / correos electrónicos, etc.) e/ou para servizos de reencamiñamento que sexan sumidoiro de tráfico;
4. calquera forma de uso que poida danar, prexudicar ou deteriorar a calidade do servizo prestado por **R**.

Queda expresamente prohibida, agás que o produto o permita, a reprodución, comunicación pública e difusión por calquera medio das emisións ou retransmisións de televisión ou acceso á información vía a internet, ou de calquera outro servizo obxecto deste contrato, en locais públicos (tales como bares, pubs, etc.) ou en establecementos de residencia non permanente (hoteis, moteis, hospitais, cuarteis, etc.), para colectividade, comunidades de veciños ou, en xeral, calquera outro uso non permitido nestas condicións xerais.

O Cliente é responsable de estender o cumprimento do establecido nestas CX ás persoas ao seu cargo.

O número máximo de liñas de servizos de telefonía móbil que pode ter subscritos un mesmo Cliente (identificado cun determinado NIF, CIF, NIE ou Pasaporte) é de tres (3) en total. Excepcionalmente e previa solicitude expresa do Cliente, **R** poderá autorizar a contratación dun número superior de liñas. O Cliente acepta que a decisión de aumentar o límite de liñas é unha decisión excepcional e que lle corresponde exclusivamente a **R** conforme aos seus criterios de negocio e os criterios para evitar os riscos de fraude, morosidade ou uso ilícito dos servizos de **R**.

## **2.3 Calidade:**

Os niveis mínimos de calidade do servizo comprometidos por **R** e vixentes no ano en curso son comunicados aos Organismos competentes e publicados en **www.mundo-R.com**. Así mesmo, o Cliente poderá solicitar o envío gratuíto ao

seu domicilio por correo ordinario do documento cos niveis mínimos de calidade do servizo.

2.3.1 Indemnización derivada das obrigas legais de calidade en materia de telecomunicacións; en relación ao parámetro de tempo de interrupción do servizo, **R** comprométese a que o período de interrupción do servizo telefónico dispoñible ao público e do servizo de acceso a Internet non supere as 47 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 transcorridos desde que se produciu a rotura ou inutilización por degradación 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: a) o de notificación polo Cliente do aviso de avaría ao 1446 (clientes empresa), 1449 (clientes particulares); b) o do rexistro do operador da incidencia causante da interrupción total ou parcial do servizo. Para o caso de que se supere o parámetro de tempo de interrupción do servizo establecido na presente cláusula, **R** comprométese a realizar un desconto en factura, previa solicitude do Cliente, igual a:

a) Para o servizo telefónico dispoñible ao público: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será, cando menos, igual á maior das dúas seguintes cantidades:

- O promedio do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado
- Cinco (5) veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, prorrateado polo tempo de duración desta.

b) Para o servizo da internet fixo: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será igual ao importe da cota de abono prorrateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo

c) Para o servizo de telefonía móbil e/ou internet móbil: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente, se este vese afectado por unha indispoñibilidade do servizo superior a 48 horas durante un período de facturación, coa cantidade resultante de prorratear a cota de abono, polo tempo de efectiva interrupción do servizo. Para iso, o Cliente deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable, 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 dita información non deberá ser contraditoria coa que consta nos sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** ao Cliente.

d) Depósito en garantía:

Nos termos establecidos na lexislación vixente, e sempre por motivos xustificadas, **R** poderá condicionar a prestación dos seus servizos, tanto no momento da

contratación como no curso da vixencia do contrato, á constitución dun depósito en garantía non remunerado, en efectivo ou aval bancario, por un importe que constituirá o límite máximo de crédito fixado para o Cliente para calquera dos servizos contratados, , todo sen perxucio da posibilidade de **R** de denegar o servizo se, a seu criterio, o CLIENTE non resulta patrimonialmente solvente.

Para o “servizo telefónico dispoñible ao público dende unha ubicación fixa” (en diante telefonía fixa), será de aplicación o establecido no art. 6 do R.D. 899/2009 do 22 de maio ou normativa que o substitúa. Para o resto de servizos prestados por **R**, entenderanse por motivos xustificadas, entre outros, a superación do límite máximo de crédito fixado para o Cliente, a existencia de cantidades impagadas polo Cliente nun o varios recibos do Servizo e/ou por outro/s contrato/s de abono , a non acreditación de solvencia suficiente para atender as obrigacións que para o Cliente derivan do presente contrato, o retraso reiterado do Cliente no cumprimento das súas obrigacións con **R**, a existencia de risco de fraude, morosidade ou de uso ilícito do Servizo.

A negativa do Cliente a constituír o depósito no momento da contratación facultará a **R** para desestimar a súa solicitude. Se o depósito fose solicitado durante a vixencia do contrato, o Cliente dispón de 48 horas para constituílo a partir da súa solicitude por parte de **R**. O depósito en garantía será devolto, cando xa non existan motivos que o xustifiquen, sempre pola mesma vía pola que foi recibido. A solicitude do Cliente de resolución do contrato, de cambio de titularidade ou de cesión do contrato, existindo débedas pendentes de pago, facultará a **R** para executar a garantía pola cantidade total debida. A cantidade esixida ao Cliente como depósito en garantía supón o límite máximo de crédito fixado para o Cliente. No caso de que non se lle esixa depósito en garantía ao Cliente, o límite máximo de crédito mensual para un Cliente é de cento cincuenta euros (150€).

## 3. EQUIPOS

### 3.1 Entrega de equipos:

**R** entregarálle ao Cliente, se así o solicita ou se fose necesario para a prestación do servizo contratado, un ou varios dos seguintes elementos, que en diante serán denominados “Equipos”: a) equipos terminais (terminal telefónico, módem, router, decodificador, central telefónica, módem-usb, etc.), b) tarxetas de carácter persoal e intransferible como medio de acceso aos servizos e/ou contratación de servizos adicionais ou aqueles que se presten en réxime de pagamento por uso/visión (tarxeta desco, tarxeta sim, etc.) e c) accesorios.

De non haber dispoñibilidade do equipo escollido polo Cliente, este será informado o máis axiña posible. **R** entregará os Equipos en perfectas condicións de uso, cuxa relación e detalle quedará reflectida ben no apartado correspondente do Contrato ou na Orde de Traballo. Cando os equipos non sexan vendidos ao Cliente, **R** poderá solicitar unha fianza polo importe equivalente ao prezo de restitución dos equipos postos a disposición do Cliente, calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado e cuxo importe actualizado está dispoñible en **www.mundo-R.com**.

Os Equipos entregaráselle ao Cliente en réxime de depósito, alugamento, compra, financiamento ou calquera outro título que para ese efecto pacten as partes. A falta de

determinación expresa, entenderase que os Equipos están en depósito. Neste caso, o Cliente non adquirirá a propiedade dos equipos entregados, nin poderá vendelos, cedelos, empeñalos ou entregalos a terceiros en calquera modalidade que implique a súa transmisión dominical e/ou grave a propiedade deles. Queda expresamente prohibido, agás autorización previa e por escrito de **R**, o traslado físico dos Equipos propiedade de **R** a un lugar diferente daquel no que foron instalados inicialmente, así como un uso distinto a aquel para o que foron contratados. Así mesmo, o Cliente consente a utilización por **R** dos equipos instalados para a prestación dos servizos tanto ao Cliente como a terceiros. Esta utilización non menoscabará a calidade dos servizos contratados.

Cando un ou máis dos Equipos non sexan entregados no mesmo momento da contratación, **R** enviaraos ao domicilio indicado polo Cliente dentro do territorio español ou deixaraos á disposición do Cliente nun Distribuidor autorizado. Os Equipos deberán ser recibidos persoalmente polo Cliente, que terá que acreditar a súa identidade mediante a presentación ou entrega de copia do seu DNI ou documento equivalente e deberá asinar o albará de entrega. Para a recepción dos Equipos por outra persoa que se atope no domicilio sinalado, o Cliente deberá autorizalo expresamente e por escrito dirixido a **R**, acompañando copia do DNI do Cliente e da persoa autorizada por este, existindo en **www.mundo-R.com**, un formulario estandarizado para ese efecto.

### **3.2 Custodia:**

En caso de extravío, roubo, furto, destrución, manipulación ou deterioración non derivada do uso ordinario dos equipos propiedade de **R**, o Cliente deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres (3) días naturais. Neste caso, **R** poderá esixir unha indemnización polos gastos de reparación dos equipos facilitados ou, no caso de substitución, pola totalidade do seu valor, que poderá facer efectiva, de ser o caso, contra a fianza referida na CX 3.

O Cliente é responsable dos danos producidos polo uso ou manipulación dos Equipos, e será ao seu cargo calquera reclamación que se puidese producir por estes conceptos. A manipulación, apertura, modificación física ou lóxica, ou calquera outra intervención realizada nos Equipos polo Cliente, persoas ao seu cargo ou terceiros pode ser constitutivo de delito para o que están previstas penas privativas de liberdade, segundo establece o Código Penal español.

### **3.3 Devolución de Equipos:**

O Cliente deberá devolver os Equipos propiedade de **R** no momento de solicitar a baixa do servizo para o que fosen utilizados, cando desista do contrato ou cando por calquera causa finalice a relación contractual entre as partes. Os Equipos poderán ser entregados en calquera Distribuidor autorizado indicado por **R** ou remitidos por correo ao Apartado postal 2096, 15080, da Coruña, e neste caso correrán por conta do Cliente os gastos de devolución deses equipos baixo esta modalidade. Será de aplicación o disposto na CX 15.4. Con todo, o Cliente poderá solicitar que **R** recolla eses equipos no domicilio do Cliente, e neste caso o Cliente aboará a **R** a tarifa en vigor para este servizo, agás que se trate de equipos que formen parte da Infraestrutura Común de Telecomunicacións do inmovible onde estean instalados. No caso de que o Cliente non devolva os Equipos propiedade de **R** tras solicitar a baixa dos servizos, **R** estará facultada para esixirlle unha penalización, calculada

sobre a base do valor da súa adquisición no mercado, e cuxo importe actualizado figura sempre en **www.mundo-R.com**.

### **3.4 Outros equipos:**

O Cliente deberá solicitar a **R** autorización para conectar equipos que non sexan propiedade de **R**, sempre que contén co preceptivo certificado de aceptación e homologación expedido por **R**. No caso de que o Cliente instale devanditos equipos sen autorización de **R**, o Cliente será responsable de calquera reclamación derivada da instalación, funcionamento e mantemento deses equipos. No entanto, **R** poderá recomendar determinadas marcas de equipos e accesorios por ter verificada a íntegra compatibilidade das súas funcións coa rede que explota, declinando, en todo caso, calquera responsabilidade pola imposibilidade de acceder á totalidade das prestacións que subministra a rede de **R**.

## **4. INSTALACIÓN, MANTEMENTO E AVARIÁS**

### **4.1 Instalación:**

#### **4.1.1 Conexión inicial:**

Salvo acordo en contra e causas de forza maior, **R** realizará a conexión inicial á súa rede dende unha localización fixa, o día e hora acordados co Cliente, e no prazo máximo de trinta (30) días naturais dende que **R** acepte a solicitude deste. Entenderase como data de conexión inicial o tempo que transcorre dende que **R** recibe unha solicitude válida de subministración do servizo telefónico dende unha localización física e a través da súa propia rede, ata o instante en que o servizo se atopa activado e dispoñible para o seu uso polo Cliente. No caso do servizo telefónico móbil dispoñible ao público, entenderase que ese prazo comeza no momento no que a tarxeta SIM é activada.

Caso de incumprirse os prazos indicados anteriormente e, unha vez efectuada unha reclamación polo Cliente, **R** compensará mediante abono en factura, cunha cantidade equivalente ao importe mensual da cota de abono, rateada polo tempo calculado en días no que o devandito prazo fose excedido.

#### **4.1.2 Domicilio de instalación:**

A instalación realizarase no domicilio designado polo Cliente, agás que a situación elixida por este implique imposibilidade técnica para a correcta prestación do/s servizo/s. O Cliente facilitaralle o acceso ao seu domicilio, despois da concertación previa de visita, ao persoal autorizado por **R**, debidamente identificado, para efectuar altas, baixas, modificacións, inspeccións da instalación, operacións de mantemento, localización ou reparación de avarías, e en calquera caso que xustificadamente resulte necesario. O Cliente non autorizará o acceso nin a manipulación dos Equipos a ningunha outra persoa que non sexa un operario de **R** debidamente identificado.

#### **4.1.3 Conformidade coa instalación:**

O Cliente dará a súa conformidade á instalación que lle permite acceder ao/s servizo/s contrata-do/s. Para os efectos de facer constar a conformidade coa instalación, o Cliente poderá auto-rizar expresamente a persoas ao seu cargo. No 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 ningunha reclamación.

## **4.2 Mantemento:**

### **4.2.1 Da instalación:**

**R** realizará durante os seis (6) primeiros meses, sen custo para o Cliente, o mantemento ordinario da instalación interna realizada.

### **4.2.2 Dos equipos:**

Os Equipos postos a disposición do Cliente levan aparelada unha garantía que se corresponde coa fixada legalmente. No entanto, serán a cargo do Cliente todos os custos e gastos ocasionados pola reparación da instalación ou dos equipos que sexan intervidos, manipulados ou modificados polo Cliente ou por terceiros non autorizados expresamente por **R**, ou usados para un fin distinto do contratado, ou cando sufran danos que non sexan da exclusiva responsabilidade de **R**.

### **4.2.3 Servizos de mantemento:**

O Cliente pode contratar algún dos servizos de mantemento ofrecidos por **R**, tanto no momento da contratación inicial como durante a vixencia da relación contractual. A información actualizada sobre estes servizos está sempre dispoñible en [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com).

## **4.3 Avarías:**

As avarías que se produzan nos equipos e instalacións propiedade de **R** subministrados ao Cliente, serán reparadas durante toda a vixencia do contrato no prazo máis breve posible, de conformidade coas condicións do servizo de mantemento contratado. 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 substituír os equipos avariados por outros iguais ou de similares características.

No caso de avaría imputable a **R**, esta asumirá os gastos derivados do desprazamento, comprobación, reparación ou substitución do equipo. Para solicitar unha actuación de mantemento, o Cliente comunicará a incidencia a **R** a través das formas de comunicación indicadas na CX 1.4.

Os servizos prestados a través de tecnoloxía FTTH, necesitan alimentación eléctrica para os equipos de telecomunicacións, polo que, no caso de caída na subministración eléctrica non será posible contar con ningún dos servizos contratados. Así mesmo, debido ás especificacións técnicas da tecnoloxía FTTH, para gozar de calquera dos servizos é necesario ter contratado o acceso a Internet, polo que a caída no acceso a Internet implica deixar de recibir o resto de servizos e en especial o servizo telefónico xa que se presta a través de tecnoloxía IP e o de televisión dixital. A baixa no servizo de acceso a Internet implicará de forma automática a baixa no servizo telefónico e no de televisión dixital. A suspensión temporal do servizo a Internet, solicitada polo Cliente ou por falta de pagamento do mesmo, supoñerá de forma automática o bloqueo do servizo de televisión dixital.

## **5. TARIFAS E PROMOCIÓN, COTA DE ALTA E SUBVENCIONS**

### **5.1 Tarifas e promocións:**



O Cliente aboaralle a **R** os prezos establecidos nas tarifas en vigor para os servizos contrata-dos. Algunhas tarifas facturaranse por fraccións de tempo ou ben mediante a aplicación de plans de prezos, podendo ser combinadas ambas as dúas opcións en función da tarifa contratada. O Cliente recoñece recibir co Contrato copia destas, así como a promoción de benvida vixente no momento da contratación. Esta información consta sempre actualizada a disposición do Cliente en **www.mundo-R.com**.

**R** poderá modificar libremente as tarifas e/ou as condicións establecidas para a prestación do/s servizo/s contratados, cumprindo en todo caso coas disposicións legais que resulten de aplicación e cumprindo co previsto na CX 18. Calquera modificación das tarifas será posta en coñecemento do Cliente cunha antelación mínima dun (1) mes previo á data da súa entrada en vigor, mediante os medios de contacto previstos na CX 1.3. Os cambios nas tarifas, efectuaranse o máis axiña posible, aínda que poderían non ser efectivas ata o seguinte ciclo de facturación.

O Cliente poderá solicitar, nalgúns casos, un cambio na tarifa contratada, aínda que deberá aboar as cantidades correspondentes (accesible en **www.mundo-R.com**) polas diferenzas que puidera haber entre a tarifa inicialmente contratada e a tarifa para a que solicita o cambio, así como os gastos de tramitación (se os houbera).

## **5.2 Cota de alta:**

Sen prexuízo do anterior, o Cliente deberá aboarlle a **R** a cota de alta establecida nas tarifas vixentes no momento da celebración do contrato. A cota de alta está destinada a sufragar os gastos de conexión, portabilidade, instalación de rede e equipos e activación de servizos. Esta cota non será reembolsable e de ningún xeito poderá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pagamento a conta nin outra figura de natureza semellante.

## **5.3 Subvencións:**

Determinadas tarifas e promocións en vigor inclúen a posibilidade de subvencionar total ou parcialmente a cota de alta, a tarifa ou os terminais e equipos entregados ao Cliente, a cambio dun período de permanencia. A existencia deste período de permanencia, cando sexa de aplicación, seralle comunicada ao Cliente no momento da sinatura do contrato e pode ser consultada igualmente en **www.mundo-R.com**.

Se o Cliente acepta calquera desas subvencións e decide resolver o contrato antes de finalizar o período de permanencia establecido en cada caso, deberá satisfacer, ademais das cantidades debidas pola utilización do/s servizo/s, a parte subvencionada e non satisfeita destes ou a penalización establecida en cada caso, que será sempre proporcionada na súa contía e aplicarase ponderadamente ao tempo que falte de cumprimento do período de permanencia.

# **6. FACTURACIÓN, PAGAMENTO E XUROS DE MODA**

## **6.1 Facturación:**

De xeito xeral, **R** emitirá as facturas correspondentes aos servizos prestados cunha periodicidade mensual. Con todo, e sempre por causas xustificadas (superación do límite de crédito fixado para o Cliente, consumos excesivos que impidan o correcto funcionamento dos sistemas de mediación e facturación de **R**, etc.), poderá emitir

facturas cunha periodicidade inferior ou superior a un mes.

A factura integrará os distintos compoñentes dos servizos contratados, entre os que se incluírán as cotas periódicas aplicables aos servizos contratados e os consumos rexistrados, repercutíndose os impostos legalmente esixibles. As cotas que teñan carácter anual facturaránse por **R** con anterioridade á prestación do servizo correspondente. Por defecto, as facturas incluírán o detalle das chamadas efectuadas, con excepción das chamadas metropolitanas, cuxa desagregación deberá ser contratada previamente polo Cliente.

O cliente poderá elixir que a factura se expida en papel ou en formato electrónico, mediante a marcación da casela habilitada para o efecto na portada do contrato. Caso de non marcarse ningunha casela entenderase que o cliente prefire a modalidade de factura en papel. A factura electrónica expedirase por medios electrónicos que garanten a autenticidade do emisor así como a integridade do contido da mesma. A factura electrónica, estará dispoñible en **www.mundo-R.com** polo que o cliente debe estar rexistrado na web de clientes para poder acceder á factura. O cliente poderá facilitar unha dirección de correo electrónico válida, á que lle será remitido o aviso de dispoñibilidade da mesma na web. O alta no servizo de factura electrónica realizarase por conta de facturación de maneira independente, polo que un cliente, con distintas contas de facturación, poderá elixir para cada unha delas, o modo en que desexa recibilas, xa sexa en formato electrónico, xa sexa en formato papel e en distintas direccións, físicas ou electrónicas.

## **6.2 Pagamento:**

De xeito xeral, o pagamento realizarase por parte do Cliente mediante domiciliación bancaria en entidade de crédito con sucursal aberta no territorio do Estado español, en calquera conta bancaria que para ese efecto designe o Cliente, comprometéndose a manter o saldo suficiente para atender o pagamento das cantidades debidas a **R**. A data efectiva de pagamento será aquela na que a entidade de crédito indicada reciba a notificación de **R** co importe das cantidades debidas polo Cliente. **R** poderá concertar co Cliente outras modalidades de pagamento entre as comunmente utilizadas no tráfico comercial. **R**, con cargo aos saldos favorables do Cliente derivados de calquera relación comercial existente entre as partes, poderá compensar os importes dos créditos dos que sexa titular fronte a aquel.

## **6.3 Xuros de mora:**

A falta de pagamento por parte do Cliente das cantidades debidas pola utilización do/s servizo/s na data na que deba realizarse o pagamento, por causas non imputables á entidade de crédito na que se domicilien os pagamentos, facultará a **R** a reclamar xuros de mora por calquera dos medios admitidos en Dereito e segundo a lexislación vixente, sen prexuízo das demais consecuencias que de tal incumprimento puideren derivarse para o Cliente. Para o caso de clientes da división Empresa, os xuros que se aplicarán calcularanse de conformidade co previsto na Lei 3/2004, do 29 de decembro.

# **7. SUSPENSIÓN DO SERVIZO POR FALTA DE PAGAMENTO**

## **7.1 Telefonía fixa:**

O atraso no pagamento total ou parcial polo Cliente durante un período superior a un mes dende a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo poderá dar lugar, despois do aviso previo ao Cliente, á suspensión temporal do servizo. No entanto, aínda neste caso, manterase o servizo telefónico para todas as chamadas entrantes, excepto as de cobramento revertido, e as chamadas saíntes de urxencia e gratuítas. **R** informará ao Cliente da data a partir da cal podería ter lugar a suspensión do servizo, aínda que tal suspensión non se poderá realizar en día inhábil. A suspensión do servizo non exime ao Cliente do pagamento das cantidades debidas polo servizo prestado. **R** continuará prestando o servizo sen obriga ningunha para o Cliente se ten coñecemento do pagamento de todas as cantidades debidas antes de que se produza a suspensión.

## **7.2 Outros servizos:**

Con excepción do servizo de telefonía fixa indicada no apartado anterior, **R** poderá suspender a prestación de calquera dos seus servizos no caso de falta de pagamento das cantidades facturadas. Non será suspendido o servizo de teléfono fixo por falta de pagamento dos outros servizos que o Cliente teña contratados. Así mesmo, o Cliente que pague a parte da factura que corresponda a servizos de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido neles pola falta de pagamento do importe doutros conceptos facturados que non se refiran a estes. Para estes efectos, no caso de desconformidade coa factura, o Cliente terá dereito, despois de pedilo previamente, á obtención de facturas independentes para cada servizo. En caso de non pagar os servizos por unidade de uso, **R** resérvase o dereito a suspenderlle ao Cliente o acceso a estes ou autorizar o acceso a eles exclusivamente mediante pagamento con tarxeta de crédito autorizada. **R**, se ten coñecemento do pagamento de todas as cantidades debidas antes da suspensión, continuará prestando o servizo sen obriga ningunha para o Cliente.

## **7.3 Reactivación do servizo suspendido por falta de pagamento:**

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 do día laborable seguinte á data na que teña coñecemento do pagamento. O restablecemento do resto de servizos realizarase no prazo de dous (2) días laborables. O restablecemento do servizo comporta un cargo adicional cuxo importe figura sempre actualizado no documento de tarifas, que pode ser consultado en **www.mundo-R.com**.

# **8. RECLAMACIÓNS E SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

## **8.1 Reclamacións:**

O Cliente poderá formular reclamacións relativas ao servizo no prazo dun (1) mes dende que teña coñecemento do feito ou causa que motiva a mesma, por calquera das vías indicadas na CX 1.4. Formulada a reclamación, se o Cliente non obtivese resposta satisfactoria no prazo dun (1) mes, poderá acudir ás Xuntas Arbitrais de Consumo (no caso de particulares e para aquelas materias non excluídas do seu coñecemento) ou, á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio (para os supostos previstos na Lei). As reclamacións, incluso as relativas a facturación, en ningún caso serán xustificación

para a demora no pagamento das facturas correspondentes aos servizos prestados.

## **8.2 Sometemento ao Sistema Arbitral de Consumo:**

**R** sométese expresamente ao Sistema Arbitral de Consumo para dirimir calquera discrepancia ou reclamación que xurda con Clientes residenciais (quedan excluídas empresas, entidades, profesionais e autónomos) derivada do presente Contrato durante o prazo de seis (6) meses dende que tivese lugar o feito obxecto da reclamación. A estes efectos, as partes comprométese expresamente ao cumprimento dos laudos arbitrais que emitan os colexios arbitrais designados. Exclúese expresamente desta submisión calquera discrepancia derivada da venda ou financiamento de equipos reparación de terminais telefónicos, facturación de servizos de tarificación adicional, cuestións relacionadas con solicitudes de conexión á rede de telefonía pública fixa e de acceso aos servizos dispoñibles por ser materia reservada ao Ministerio de Enerxía, Turismo e Axenda Dixital ou casos de sospeita de piratería, manipulación de equipos que se atopen denunciados por vía penal ou casos de sospeita de fraude na contratación. Así mesmo exclúense expresamente as reclamacións de danos e prexuízos.

Para todas as cuestións xudiciais orixinadas ou consecuencia do procedemento arbitral, os contratantes sométese expresamente á xurisdición e competencia dos Xulgados e Tribunais españois.

## **9. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

### **9.1 Contido:**

**R** unicamente presta o servizo de acceso á 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 desta información é de exclusiva responsabilidade dos suxeitos que a intercambian, sendo **R** neste sentido un simple intermediario.

### **9.2 Uso:**

#### **9.2.1 A Internet:**

O Cliente obrígase, baixo a súa exclusiva responsabilidade persoal e patrimonial, a realizar un uso lícito dos servizos da internet cando utilice a conexión subministrada por **R**, baixo os principios de boa fe e con respecto en todo caso ao pactado neste contrato, condicións de uso da web, a legalidade vixente e aos dereitos de **R** e de terceiros. O Cliente obligase a non realizar, nin directa nin indirectamente, prácticas que sean contrarias aos principios de boa conducta xeralmente aceptados entre os usuarios de Internet. Con carácter enunciativo e non limitativo, o Cliente absterase de realizar prácticas contrarias ao espírito e finalidade deste contrato, tales como enviar mensaxes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder ou modificar correos doutros usuarios, intervir ou alterar dalgún xeito correos electrónicos ou calquera información doutros usuarios sen autorización expresa e escrita deles 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 aos seus sistemas informáticos das debidas medidas de seguridade dedicadas a evitar ataques, intrusiones ou calquera outro intento de acceso non autorizado. **R** en ningún caso asumirá gasto ou indemnización algunha por danos ou lucro cesante que se deriven das citadas intrusiones de terceiros a través de Internet. O Cliente acepta que **R**, na súa condición de prestador dun servizo da sociedade da información, implemente 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.

### **9.2.2 Hospedaxe web:**

O servizo de hospedaxe web é aquel en virtude do cal o Cliente mantén a súa información, imaxes, vídeo, contido dixital ou calquera contido accesible vía web nos servidores de **R**. O Cliente non pode albergar ou remitir información ou datos contrarios ás leis, á moral ou á orde pública ou que inciten á violencia ou á discriminación por razóns persoais. **R** non será en ningún caso responsable de tales contidos, debendo manter o Cliente indemne a **R** de calquera reclamación.

### **9.3 Servizo de correo electrónico limpo:**

O Servizo de Correo limpo ofrece ao Cliente a revisión e limpeza automática de Correos entrantes e saíntes na conta de correo contratada con **R**. **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 detectaron 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 computador 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.

### **9.4 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía fija:**

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

A “velocidade máxima” é a velocidade máxima que permite a rede para cada modalidade. A “velocidade dispoñible normalmente” correspóndese coa media de velocidade das medicións realizadas polo Sistema de Sondas para a modalidade relevante que resulte máis equiparable. A “velocidade mínima”, correspóndese co

percentil 5, para o cal se toman todas as medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. É dicir, é a velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.

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

A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL: a interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, diminuindo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC é necesario que este dispoña dun cartón de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Numero de dispositivos conectados ao Cablemodem 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 leva unha baixada na velocidade de navegación.
- Existencia de equipos de rede intermedios entre o PC e o Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). A velocidade de acceso a Internet verase condicionada polas limitacións propias destes equipos.
- O Cableado e equipamento suministrado por **R** debe manterse en perfectas condicións. Calquer manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi: a sinal WiFi e a velocidade de navegación empeoran a maior distancia do Cablemodem; a Cobertura WiFi vese afectada pola topoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquer obstáculo físico) así como polas interferencias que xeneran os electrodomésticos e aparatos electrónicos; saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con veciños; compatibilidade da versión de WiFi do dispositivo conectado á rede WiFi. Cada rede WiFi pode obter por tecnoloxía unha velocidade máxima, para chegar a dita velocidade máxima é necesario que todos os dispositivos sexan compatibles coa versión da rede WiFi; método de encriptación da rede WiFi.

## 9.5 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía móbil:

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte do contrato suscrito polo CLIENTE. En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o CLIENTE poderá experimentar ao usar Internet, son os seguintes:

A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL: a interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que estea a dar cobertura e a banda de transmisión: a tecnoloxía de acceso ((2G, 3G ó 4G) vai determinar cal é a velocidade obtida, independentemente do resto de factores. Así mesmo, en frecuencias baixas (banda 800MHz) a propagación das ondas radioelétricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a internet desde o móbil. Doutra banda as frecuencias máis altas (2600MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- Distancia á antena: a distancia 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. Desta forma, a maior número de usuarios conectados usando o servizo de forma simultánea, diminúe máis a velocidade experimentada.
- Tipo de servizo utilizado polo resto de usuarios: a rede móbil debe distribuír a súa capacidade entre todos os usuarios que se conectan á vez tamén en función do tipo de servizo que demandan. Non se necesita a mesma capacidade de rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería, que para facer unha videoconferencia. En consecuencia o modo en que os usuarios utilizan o servizo acaba afectando á velocidade do resto de usuarios conectados nese momento.
- Movemento do usuario: atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta 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 alcanzar a velocidade facilitada pola tecnoloxía 4G. Así mesmo a calidade da antena do dispositivo do Cliente tamén afecta á velocidade experimentada.
- Condicións xeográficas (incluído localización en interiores, garaxes,

muros,...): a situación do usuario e os obstáculos físicos que existan entre o mesmo e a antena afectan á velocidade experimentada.

- Condicións climatolóxicas: dada a natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.

## 10. SERVICIO TELEFÓNICO FIXO DE ACCESO INDIRECTO

Este servizo permítelle ao Cliente cursar chamadas a través da rede de **R**, a partir dunha liña telefónica fixa contratada con outro operador. Dadas as condicións deste servizo, só pode prestarse mentres o Cliente dispoña do servizo de telefonía fixa dispoñible ao público. **R** realizará os seus maiores esforzos para asegurar, en todo momento, a máxima calidade en todas as comunicacións do servizo. Con todo, **R** non será responsable por calquera interrupción ou mal funcionamento do servizo motivada por causas de forza maior, caso fortuíto ou por accións ou omisións directa ou indirectamente imputables a outros operadores, ao Cliente ou a terceiros alleos a **R**. Ao non ser un servizo prestado a través das redes propiedade de **R**, non lle resulta de aplicación o disposto na cláusula 5.1.1 respecto ao tempo inicial de conexión.

## 11. DEREITOS DO CLIENTE

### 11.1 Segredo das comunicacións:

O Cliente terá garantido o segredo das comunicacións previsto no artigo 18.3 da Constitución, na Lei Xeral de Telecomunicacións e en toda a normativa de desenvolvemento que resulte de aplicación. Para iso, **R** comprométese a dispoñer dos medios técnicos necesarios, adoptar cantas medidas técnicas sexan esixibles pola normativa vixente e organizar a prestación do/s servizo/s de tal modo que se poida garantir eficazmente ese segredo. Cando legalmente resulte procedente, garántese o cumprimento do establecido no artigo 55.2 da Constitución e Capítulo IV da Lei de Axuízamento Criminal. Malia o anterior, **R** queda exonerada de toda responsabilidade que se puidese derivar da obtención polo Cliente ou por terceiros de gravacións de conversas telefónicas, do seu uso ou publicidade e, en xeral, de cantas accións ou omisións non imputables a **R** quebranten o segredo das comunicacións telefónicas.

### 11.2 Facturación separada:

O Cliente terá dereito a recibir desagregados os importes correspondentes ao servizo básico e, no seu caso, aos servizos telefónicos de tarificación adicional contratados. O Cliente ten dereito a obter, pola súa solicitude, facturas independentes para os servizos de tarificación adicional e outros servizos de tarifas superiores.

### 11.3 Desconexión a determinados servizos:

O Cliente ten dereito a lle solicitar a **R** a desconexión dos servizos de chamadas de tarificación adicional, chamadas internacionais e chamadas a móbiles. Para exercer este dereito, o Cliente deberá solicitar a través das vías indicadas na CX 1.4, previa acreditación da súa identidade, de que servizo desexa ser desconectado. **R** procederá á desconexión solicitada nun prazo máximo de dez (10) días dende a



recepción desta comunicación.

#### **11.4 Suspensión temporal do servizo:**

O Cliente terá dereito a solicitar, e obter gratuitamente de **R**, a suspensión temporal do servizo telefónico dispoñible ao público dende unha situación fixa por un período determinado que non será menor dun (1) mes nin superior a tres (3) meses. O período non poderá exceder, en ningún caso, de noventa (90) días por ano natural. No caso de suspensión por esta causa, deducirase da cota de abono a metade do importe proporcional correspondente ao tempo ao que afecte.

#### **11.5 Interrupción temporal do servizo:**

Cando se produzan restricións ou interrupcións en calquera servizo durante un período superior a 48 horas, **R** indemnizará ao Cliente cunha cantidade que será igual ao prezo que este pague, por todos os conceptos relativos a este servizo, en proporción ao período de tempo que dure a interrupción. Cando a interrupción se produza nos servizos de telefonía ou da internet, a esta indemnización acumularáselle a resultante dos epígrafes posteriores. Esta compensación realizarase de forma automática cando **R** detecte a interrupción a través dos seus sistemas ou despois da comunicación por parte do Cliente. Por norma xeral, **R** compensará este importe coa factura correspondente ao mes seguinte ao da interrupción, onde fará constar a contía da indemnización. Con todo, **R** poderá devolver esa cantidade por calquera outro medio que pacte co Cliente.

##### **11.5.1 Servizo telefónico:**

O Cliente terá dereito a ser indemnizado cando sufra interrupcións temporais do servizo telefónico dispoñible ao público, cunha cantidade que será igual á maior das dúas seguintes:

a) A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que dure a interrupción. No caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco (5) veces a cota mensual de abonamento vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración dela.

**R** aplicará automaticamente a compensación se esta resulta por un importe superior a un (1) euro.

##### **11.5.2 Servizo da internet:**

Cando durante un período de facturación un Cliente sufra interrupcións temporais do servizo de acceso a internet, **R** deberá compensar a este coa devolución do importe da cota de abono, e outras cotas fixas, todo iso prorrateado polo tempo que durase a interrupción.

**R** aplicará automaticamente a compensación cando a interrupción do servizo produciuse de maneira continua ou discontinua e sexa superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00.

Cando a contratación do servizo da internet fixo realizouse de forma conxunta co

servizo de telefonía fixa, considerarase que o prezo de cada un é o proporcional ao da súa contratación por separado. Cando a contratación do servizo da internet móbil realizouse de forma conxunta co servizo de telefonía móbil considerarase que o prezo do servizo da internet correspóndese co 50% do prezo total.

### **11.5.3 Servizo telefónico móbil ou de acceso a internet móbil:**

Cando durante un período de facturación un cliente sufra interrupcións temporais do servizo telefónico móbil e/ou de acceso a internet móbil, poderá solicitar, unha compensación, equivalente ao importe da cota de abono prorrateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo.

Entenderase que unha interrupción do servizo nunha zona afecta a un abonado cando este comunique ao operador, 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 dita afirmación non resulte contraditoria coa obtida dos sistemas de información do operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada polo operador ao abonado.

### **11.5.4 Outros servizos:**

Cando durante un período de facturación se produzan restricións ou interrupcións en calquera servizo durante un período superior a 48 horas, excluídos os servizos mencionados nos puntos anteriores, **R** indemnizará ao Cliente, cunha cantidade que será igual ao prezo que este pague, por todos os conceptos relativos a este servizo, en proporción ao período de tempo que durase a interrupción. Por norma xeral, **R** compensará devandito importe na factura correspondente ao mes seguinte ao da interrupción, onde fará constar a contía da indemnización. Con todo, **R** poderá devolver dita cantidade por calquera outro medio que pacte co Cliente.

### **11.5.5 Excepcións á compensación por interrupción temporal:**

As compensacións citadas non serán de aplicación cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das causas seguintes:

- a) Incumprimento grave polo Cliente das condicións contractuais, en especial en caso de uso ilícito, fraude ou mouro no pago.
- b) Polos danos producidos na rede debido á conexión polo Cliente de equipos terminais non aprobados ou non autorizados por **R**.

En interrupcións por causas de forza maior, **R** limitarase a compensar ao Cliente coa devolución do importe da cota de abono e outras independentes do tráfico, prorrateado polo tempo que durase a interrupción.

### **11.6 Conservación de número:**

O Cliente ten dereito á conservación do número telefónico, de conformidade co disposto na Lei Xeral de Telecomunicacións.

### **11.7 Información:**

O Cliente ten dereito a ser informado por **R** de cantas cuestións afecten ao servizo, tanto a través do persoal de **R** como dos axentes que colaboren con este na comercialización dos servizos, así como a través de anuncios nos medios de comunicación ou calquera das vías de contacto habilitadas.

### **11.8 Comunicacions comerciais:**

Nas comunicacións comerciais a distancia o Cliente terá dereito a opoñerse a recibir ofertas non desexadas, por teléfono, fax ou outros medios de comunicación equivalente.

### **11.9 dereito á desistencia:**

Sempre que a contratación se realizase a distancia (vía telefónica ou web), o Cliente ten dereito a desistir do presente contrato sen necesidade de xustificación algunha, no prazo de catorce (14) días naturais, a contar, no caso do servizo fixo desde a instalación, e no caso do servizo móbil, dende o momento da activación da liña ou entrega do terminal móbil (o evento que se produciu máis tarde). Para iso poderá utilizar o modelo de formulario que lle foi entregado, tamén dispoñible en **www.mundo-R.com**, e remitilo a **R** por calquera das formas sinaladas na CX 1.4. Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio polo Cliente deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

Se comezou a prestación do servizo, o Cliente debe abonar os servizos gozados, a cota íntegra do alta do servizo, o custo de instalación caso de promocionarse, a parte proporcional das cotas correspondentes, así como calquera outro gasto en que puidese incurrir.

Se con motivo do contrato lle foron entregados ao Cliente equipos de telecomunicacións, este deberá devolvelos a **R** no prazo de dez (10) días naturais a partir da data en que comunique a súa decisión de desistencia do contrato. Poderá devolvelos na forma indicada na CX 4.3. Se, ademais do alta no servizo se solicitou a portabilidade do número telefónico, o Cliente deberá solicitar ao seu antigo operador a cancelación da portabilidade, se iso fose posible por atoparse en prazo, ou volver tramitar unha portabilidade inversa se a solicitude inicial xa fose tramitada.

## **12. DEREITOS E OBRIGAS DE R**

### **12.1 Dereitos:**

#### **12.1.1 Cobramento dos servizos prestados:**

Percibir as cantidades que o Cliente deba satisfacer pola utilización do servizo, con aplicación das tarifas que en cada momento resulten vixentes.

#### **12.1.2 Equipos:**

Introducir cantos cambios nos sistemas e/ou equipos subministrados ao Cliente sexan necesarios e veñan esixidos pola organización e necesidades do servizo e/ou impostos por necesidades técnicas ou legais.

#### **12.1.3 CAC:**

Rexeitar as chamadas dirixidas ao CAC, cando estas non conteñan a identificación da liña de orixe.

#### **12.1.4 Interrupción do servizo:**

Sen prexuízo do disposto na CX 13.5, **R** poderá interromper ocasionalmente a prestación do servizo, por necesidades técnicas tendentes a procurar a mellora deste, sen dereito á compensación a favor do Cliente a condición de que estas

non se realicen en máis de dez (10) ocasións ao mes e a súa duración non sexa superior a trinta (30) minutos. Estas interrupcións realizaranse, preferentemente, durante franxas horarias de mínima utilización do servizo.

### **12.1.5 Suspensión do servizo:**

Sen prexuízo das accións civís ou penais que asistan a **R** ou a terceiros, o Cliente faculta a **R** a suspender os servizos prestados, parcial ou totalmente, de forma temporal ou definitiva, e sen previo aviso, cando se produza calquera das seguintes situacións:

- a) Cando o uso realizado dos servizos contratados polo Cliente non sexa acorde co indicado neste Contrato respecto da finalidade deles.
- b) Realización de accións ou actividades fraudulentas por parte do Cliente, ou a presunción razoable de comisión delas por este ou por un terceiro, que lle permitan ao titular do contrato e/ou a persoas alleas ao mesmo, recibir ou beneficiarse dos servizos obxecto do contrato e/ou poidan supoñer un uso ilícito dos servizos.
- c) Cando **R** identifique que os consumos realizados polo Cliente son anómalos fronte ao comportamento habitual dos seus clientes ou fronte ao uso histórico que este viñese realizando.
- d) Se o uso que o Cliente realiza dos servizos pon en perigo a calidade dos servizos prestados por **R**, a integridade da rede de **R**, de calquera plataforma a través da cal esta preste os seus servizos e/ou o normal funcionamento dos procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de **R**.
- e) Cando se realice un uso dos servizos de forma contraria ao establecido na normativa vixente e, en particular, por vulnerar o dereito á intimidade das persoas e a boa fe contractual.
- f) Se o Cliente non constituíse o depósito en garantía solicitado por **R** nun prazo de 48 horas dende a súa solicitude.
- g) No caso de que os consumos realizados por un Cliente durante un período de facturación superen o límite máximo de crédito fixado para el. A suspensión dos servizos manterase no tempo ata confirmar que o uso que o Cliente está realizando é acorde a este Contrato e/ou o Cliente asegure o pagamento a **R**.
- h) Se o Cliente manipulase fraudulentamente os equipos propiedade de **R**.
- i) No caso de incumprimento do disposto na CX 11, ou de recibirse algunha reclamación respecto diso, **R** poderá, ademais, retirar ou suprimir os contidos albergados nos servidores propiedade de **R**.

A suspensión dos servizos por calquera das causas anteriores non derivará ningún dereito de indemnización en favor do Cliente. En todo caso, o Cliente será responsable de calquera actividade fraudulenta realizada a través dos servizos contratados e que poida causar dano ou prexuízo a **R** ou a terceiros.

### **12.2 Obrigas:**

- a) Atender cantas queixas e cuestións poida suscitar o Cliente no que atinxe á prestación do servizo e, en especial, en todo o referente á facturación e calidade do servizo.

b) Acometer as medidas técnicas precisas para reparar, o máis axiña posible, cantas avarías se produzan na prestación do servizo.

c) Ofrecer, para cada servizo, os niveis de calidade comprometidos. O detalle de niveis de calidade de servizo, os supostos en que o seu incumprimento dea dereito a esixir unha indemnización, así como o seu método de cálculo, son comunicados ao Cliente no momento da sinatura do contrato e, ademais, están publicados permanentemente en **www.mundo-R.com**.

d) Facilitarlle ao Cliente o seu dereito á conservación do número telefónico, de conformidade co disposto na Lei Xeral de Telecomunicacións.

e) Informar os seus clientes nas comunicacións comerciais realizadas por correo electrónico ou outro medio de comunicación electrónico equivalente dos medios sinxelos e gratuítos para opoñerse a recibilas.

## **13. DURACIÓN E CAUSAS DE RESOLUCIÓN DO CONTRATO**

### **13.1 Duración:**

A duración deste contrato será indefinida, e entrará en vigor no momento no que se produza a conexión inicial ou cando o Cliente comece a utilizar os servizos contratados.

### **13.2 Causas resolución:**

A resolución total ou parcial deste contrato realizarase mediante comunicación fidedigna á outra parte.

#### **13.2.1 Ambas as partes:**

Calquera das partes poderá resolver total ou parcialmente este contrato polas seguintes causas:

a) Incumprimento grave de calquera das partes respecto das obrigas previstas neste contrato.

b) Forza maior que impida o cumprimento, total ou parcialmente, das obrigas de carácter substancial respecto da outra parte en relación coa prestación do/s servizo/s, por un período continuado de tres (3) meses dende a data na que a obriga debera estar cumprida.

c) Mutuo acordo das partes.

#### **13.2.2 O Cliente:**

O Cliente poderá resolver os servizos contrata-dos por vontade propia comunicándollo fidedignamente a **R**. A resolución solicitada polo Cliente producirá efecto no prazo máximo de dous (2) días hábiles seguintes ao da recepción da notificación, sen prexuízo do disposto na CX 15.4. Para cursar a baixa, o Cliente solicitarao a través das vías mencionadas na CX 1.4, indicando os seus datos persoais e os servizos que desexa dar de baixa, achegando copia do Documento Nacional de Identidade, Pasaporte ou documento que o identifique.

### **13.2.3 R:**

**R** poderá resolver total ou parcialmente este contrato polas seguintes causas:

a) Cese de actividade, perda da condición de operador, liquidación ou imposibilidade de prestar o/s servizo/s.

b) Atraso no pagamento do servizo de telefonía fixa: **R** poderá, despois do aviso previo ao Cliente, resolver este contrato e interromper definitivamente o servizo en caso de atraso no pagamento do servizo de telefonía fixa por un período superior a tres (3) meses, ou no caso de que teña lugar a suspensión temporal deste servizo en dúas ocasións por mora no pagamento dos servizos. En ningún caso, a resolución deste contrato por esta causa exonerará o Cliente daquelas obrigas contraídas con anterioridade á efectiva desconexión do servizo.

c) Atraso no pagamento do resto servizos: **R** poderá resolver este contrato en caso de mora no pagamento do servizo de televisión ou calquera outro servizo a excepción do servizo de teléfono fixo, transcorridos vinte (20) días naturais dende que se iniciou a suspensión do servizo, despois do aviso previo ao Cliente, concedéndolle un prazo adicional de dez (10) días naturais para satisfacer a débeda. A mora no pagamento do servizo de televisión non será causa de resolución deste contrato no referente ao servizo de telefonía. En ningún caso, a resolución do contrato por esta causa exonerará o Cliente daquelas obrigas contraídas con anterioridade á efectiva desconexión do servizo.

d) Cando **R** proceda a suspender o servizo por calquera das causas indicadas na CX 14.1.5.

e) Falta confirmación e/ou aceptación: se **R** non recibiu, xa sexa en formato papel ou en calquera soporte duradeiro, acreditación da identidade do Cliente e/ou confirmación da aceptación da oferta realizada no prazo acordado e/ou o contrato no prazo de quince (15) días dende a súa solicitude, estará facultada para desistir do contrato, coa súa conseguinte perda de vixencia. A resolución ou desistencia deste contrato non exonera o Cliente do

cumprimento das súas obrigas fronte a **R**, incluída a do pagamento de calquera prestación que puidera recibir ata o momento en que se produza a efectiva desconexión do servizo.

### **13.3 Reclamación danos e perdas:**

Sen prexuízo da resolución deste contrato e da aplicación do establecido nel en relación coa mora, **R** poderá reclamar xudicialmente os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación do Cliente, así como as cantidades debidas e/ou os equipos non devoltos. Así mesmo, o Cliente poderá reclamar os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación de **R**, así como a percepción das cantidades que, no seu caso, sexan indebidamente cobradas.

### **13.4 Baixas con devolución de equipos:**

Ao solicitar a baixa dos servizos contratados, o Cliente está obrigado a devolver os equipos propiedade de **R** que lle fosen entregados. Sen prexuízo de que se produza a baixa do servizo nos termos sinalados na CG 15.2.2, **R** poderá seguir facturando os importes correspondentes ao aluguer de equipos mentres estes

non lle sexan devoltos. En todo caso a baixa entenderase solicitada no momento mesmo de devolución dos equipos e farase efectiva, como máximo, no prazo de dous (2) días hábiles desde esa data. Non se poderá tramitar a baixa destes servizos se non se produce a devolución previa ou coetánea dos equipos

## 14. PROTECCIÓN DE DATOS

A presente cláusula ten por obxecto facilitar a información de detalle sobre como tratamos os teus datos persoais e sobre os dereitos que tes como cliente ou representante do cliente (en diante, representante) en base ao Regulamento Xeral de Protección de Datos (RXPD). Esta información manterase, sempre actualizada, á túa disposición na nosa páxina web, na sección de Política de Privacidade. Ademais, ante calquera dúbida acerca do tratamento dos teus datos, podes dirixirte a **docu@[mondo-r.net](mailto:docu@mondo-r.net)**

### 14.1 Responsable do tratamento

Os datos persoais facilitados neste contrato, así como outros que se recollan durante a prestación dos servizos contratados, serán tratados como Corresponsables do Tratamento por:

- Euskaltel S.A. CIF: A-48766695 e enderezo Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio (en diante, Euskaltel) e
- **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. CIF: A-15474281 e domicilio Rúa Real 85 15003 A Coruña (en diante, **R**)

Ambas as empresas formamos parte dun mesmo Grupo Empresarial, e subscribimos un contrato de Corresponsabilidade onde se recollen as funcións e obrigas de cada unha en canto ao tratamento dos teus datos. Esta Corresponsabilidade aplica a todos os tratamentos informados na sección seguinte.

En resumo, será responsabilidade da empresa coa que tes a relación contractual, neste caso **R**, facilitarche toda a información relativa ao tratamento dos teus datos, xestionar os teus consentimentos e/ou oposicións aos citados tratamentos, tramitar e dar resposta aos dereitos que solicites en relación con estes tratamentos, e infórmate sobre calquera violación de datos persoais que puidese supor un risco para ti. Mentres, será responsabilidade conxunta de ambas as empresas: definir o tratamento que se fará dos teus datos e a información que che transmitirá sobre iso, realizar as análises de riscos necesarios, definir as medidas de seguridade para implantar e xestionar os incidentes de seguridade que puidesen chegar a producirse. Podes atopar información de detalle sobre a Corresponsabilidade na nosa web, na sección Política de Privacidade, sección Grupo.

Ademais, as dúas compañías teñen a mesma delegada de Protección de Datos, que se encarga do cumprimento da normativa de protección de datos das dúas empresas. Podes escribirlle a **dpd@[mondo-r.net](mailto:dpd@mondo-r.net)**.

## 14.2 finalidades do tratamento, base legal e comunicacións de datos:

Na seguinte táboa o Cliente e o Representante poden consultar:

- O motivo polo que os Corresponsables tratan os datos persoais, a finalidade do tratamento.
- As bases legais que permiten este tratamento para cada unha das finalidades indicadas.
- Os corresponsables non cederán os datos persoais a terceiros agás cando haxa unha obriga legal como as que se inclúen na Lei 25/2007 de conservación de Datos ou a de ceder os datos aos servizos de emerxencias (112). Noutros casos, os datos enviaranse a administracións ou organismos públicos como Facenda Pública, Xuíces e Tribunais, Comisión Nacional dos mercados e a competencia. Tamén poden cederse os datos nas situacións que se indiquen na táboa inferior.
- Terán acceso aos datos persoais os prestadores de servizos que para dar o servizo contratado precisen acceder a eles. Como exemplo, estes prestadores dedícanse aos sectores de sistemas de información e tecnoloxía (na táboa aparecen os demais sectores).
- Salvo que así se indique na táboa adxunta, na sección Destinatarios, os Corresponsables non realizan Transferencias Internacionais de Datos. Para estes casos, debidos á contratación dalgún servizo a provedores de fóra do Espazo Económico Europeo, tamén garantimos un uso axeitado de todos os datos de carácter persoal. Pódese consultar a listaxe actualizada con todo o detalle de países, servizos e base lexitimadora da transferencia na sección de privacidade da web.
- Cumprindo co artigo 32 da Lei Orgánica de Protección de Datos e Garantía de dereitos dixitais, unha vez finalizado o prazo de tratamento dos datos persoais bloquearémolos, adoptando as medidas técnicas necesarias para garantir que non trataremos os datos para ningunha finalidade (incluíndo a súa visualización). Só hai unha excepción: se nolos piden os Xuíces e Tribunais, o Ministerio Fiscal ou as Administracións Públicas competentes, así como se son necesarios para xestionar reclamacións pendentes. Unha vez finalizados os prazos legais que determine cada normativa vixente serán eliminados.

Do mesmo xeito, infórmase ao Cliente e Representante de que poden solicitar máis información sobre os destinatarios dos datos, enviando un correo electrónico ao enderezo [docu@mundo-r.net](mailto:docu@mundo-r.net), indicando o tratamento concreto sobre cuxos destinatarios requira máis información. E igualmente poderán solicitar máis información sobre o noso Interese Lexítimo naqueles casos en que esta sexa a Base Legal do Tratamento, entre outras cuestións.

A seguinte táboa contén a información de detalle de todos os tratamentos. Todos eles son Responsabilidade de **R** e Euskaltel, como Corresponsables do Tratamento, como se informa na sección anterior:



Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Prazo de conservación
<p><b>Cliente:</b> prestar os servizos contratados e atender dúbidas e reclamacións derivadas da prestación do servizo.</p> <p><b>Representante:</b> manter o contacto coas entidades que representa para prestar os servizos contratados e atender dúbidas e reclamacións derivadas da prestación do servizo feitas en nome da entidade representada.</p>	<p><b>Cliente:</b> xestión da relación contractual: prestación dos servizos solicitados, así como atención ás reclamacións ou consultas realizadas no marco desta prestación de servizos.</p> <p><b>Representante:</b> interese lexítimo para permanecer en contacto coa entidade á que representas e á cal prestamos servizos.</p>	<p>Os datos poden ser cedidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Á entidade bancaria a respecto da cal aceptaras a domiciliación de “Cargo Directo SEPA”.</li> <li>- Á entidade seleccionada para formalizar a contratación de financiamento de dispositivos adquiridos, cando así se nos solicite.</li> </ul> <p>Poderán acceder aos datos prestadores de servizo dos sectores de distribución e comercialización de servizos, call center, instalacións e técnicos de mantemento.</p>	<p>Durante a relación contractual</p> <p>Os datos relativos á Lei 25/2007 manteranse 12 meses dende a súa xeración.</p> <p>Os datos relativos á contratación e facturación asociada conservaranse 8 anos unha vez finalizada a relación contractual, para dar cumprimento ás obrigas legais asociadas.</p>
<p><b>Cliente:</b> xestionar as reclamacións de cantidade que o Cliente deba pola prestación de servizos</p> <p><b>Representante:</b> xestionar as reclamacións de cantidade coa entidade que representas, servíndonos de punto de contacto.</p>	<p>Interese lexítimo: estamos facultados para iniciar as accións necesarias para o recobro das cantidades debidas polos Clientes.</p>	<p>Poderán acceder aos datos prestadores de servizo do sector de recobramento.</p>	<p>Ata o pagamento da débeda.</p>

Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Prazo de conservación
<p><b>Cliente:</b> Ficheiros de solvencia patrimonial negativa e prevención da fraude:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación dun perfil sobre a solvencia do cliente, para o que se consultarán as débedas vencidas cos Corresponsables, ficheiros de protección de identidade ou detección fraudulenta de datos (Sistema Hunter), outros sistemas de información crediticia e ficheiros de solvencia patrimonial negativa.</li> <li>- Protexer o cliente e a compañía de posible fraude na contratación.</li> <li>- Inscripción en ficheiros de solvencia patrimonial negativa e no sistema Hunter.</li> </ul>	<p>Interese lexítimo: comprobarase a solvencia patrimonial no momento da contratación para determinar se se cumpre a política de prevención da fraude de <b>R</b>.</p> <p>Os datos poderanse inscribir no sistema Hunter de prevención de fraude. Así mesmo, en caso de falta de pagamento, a débeda será inscrita en ficheiros de solvencia patrimonial negativa.</p>	<p>Os datos dos ficheiros de solvencia patrimonial negativa serán tratados xuntamente, como Corresponsables do Tratamento en cada caso, con Equifax Ibérica, S.L. e con Experian Bureau de Crédito, S.A.U. Os datos serán cedidos á Asociación Española de Empresas contra a Fraude, dentro do sistema Hunter ao que os Corresponsables están adheridos. Máis información na sección seguinte.</p> <p>Poderán acceder aos datos prestadores de servizos do sector de información crediticia.</p>	<p>Os perfís de solvencia consérvanse durante a relación contractual.</p> <p>Os datos no sistema Hunter mantéranse durante 1 ano, e 5 anos os de casos potencialmente fraudulentos.</p> <p>A inscrición en ficheiros de solvencia patrimonial negativa mantérase ata a cancelación da débeda ou durante 6 anos dende que é esixible.</p>
<p><b>Cliente:</b> Identificar o tráfico irregular fraudulento para, no caso de que se detecte que o Cliente pode ser prexudicado, proceder ao bloqueo das chamadas entrantes ou saíntes.</p>	<p>Obriga legal: O Real Decreto 381/2015 obriga a todos os operadores de telecomunicacións á identificación do tráfico irregular.</p>	<p>Os datos poden ser cedidos á Administración Pública competente en cada momento.</p> <p>Poderán acceder aos datos prestadores de servizo do sector de control de tráfico.</p>	<p>12 meses dende a realización do bloqueo.</p>

Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Prazo de conservación
<p><b>Cliente e Representante:</b> Xestión das solicitudes de portabilidade.</p>	<p>Obriga legal: artigo 33 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.</p>	<p>Os datos poden ser cedidos a outras operadoras cando o Cliente solicite a portabilidade.</p> <p>Poderán acceder aos datos as entidades de referencia para a portabilidade, así como terceiros verificadores como provedores de servizo.</p>	<p>Portabilidade saínte: durante a xestión da portabilidade.</p> <p>Portabilidade entrante: durante a relación contractual.</p>
<p><b>Cliente:</b></p> <p>Envío de información sobre mellores tarifas aos usuarios finais a través dos medios de comunicación habituais cunha periodicidade, polo menos, anual.</p> <p>Esta información enviarase en todo caso aos usuarios finais, para o que se tratarán datos identificativos, información dos servizos contratados e datos de contacto.</p>	<p>Obriga legal. Artigo 67,7 da Lei 11/2022, de 28 de xuño, Xeral de Telecomunicacións.</p>	<p>Poderán acceder aos datos os prestadores de servizo dedicados ao envío de información por medios electrónicos.</p> <p>Detalle de posibles transferencias internacionais na sección Política de Privacidade da nosa web.</p>	<p>Mentres sexas cliente</p>

Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Prazo de conservación
<p><b>Cliente e Representante:</b></p> <p>Envío de comunicacións comerciais ou noticias relativas ás empresas do Grupo Empresarial, para realizar convites a eventos e participacións en concursos.</p> <p><b>Remítiranse</b> comunicacións comerciais ao Representante na súa condición de receptor ou punto de contacto coa entidade que representa.</p>	<p>Interese lexítimo: para manter o Cliente actualizado e ofrecer produtos ou servizos semellantes aos contratados.</p> <p>Para a realización destas comunicacións teranse en conta os datos agregados de consumo, de xeito que se poidan remitir comunicacións comerciais máis personalizadas e acordes ás necesidades do Cliente.</p>	<p>Poderán acceder aos datos os prestadores de servizo dos sectores de Call Center ou Telemarketing que realizan as campañas.</p> <p>Detalle de posibles transferencias internacionais na sección Política de Privacidade da nosa web.</p>	<p>Ata que te oponas ou ata 12 meses despois de finalizar o contrato.</p>
<p><b>Cliente e Representante:</b></p> <p>Realización de perfís en base aos teus datos de tráfico e localización con fins comerciais.</p> <p>E así enviarche só comunicacións que che poidan interesar: convites a eventos da túa cidade segundo os datos de localización, ofertas personalizadas segundo os teus datos de consumo ou de uso de servizos...</p>	<p>Consentimento: para enviarche comunicacións personalizadas en base ao perfil que realizamos a partir dos teus datos de tráfico e localización.</p>	<p>Poderán acceder aos datos as empresas de call center ou de telemarketing que realizan as campañas.</p> <p>Detalle de posibles transferencias internacionais na sección Política de Privacidade da nosa web.</p>	<p>Os datos poderán ser utilizados ata que retires o teu consentimento, como máximo 2 anos tras finalizar o contrato.</p>

Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Prazo de conservación
<b>Cliente e representante:</b> Envío de comunicacións comerciais exclusivas de terceiros cos que temos acordos ou doutros servizos diferentes aos contratados de empresas do Grupo empresarial.	Consentimento. A listaxe das empresas coas que temos acordos, así como dos servizos non semellantes aos contratados da empresa do Grupo dos que se poderán realizar comunicacións comerciais manterase actualizada na sección de Política de Privacidade da web.	Poderán acceder aos datos as empresas de call center ou de telemarketing que realizan as campañas. Detalle de posibles transferencias internacionais na sección Política de Privacidade da nosa web.	Os datos poderán ser utilizados ata que retires o teu consentimento, como máximo 2 anos tras finalizar o contrato.

## Sistema Hunter

Para protexer o cliente e a compañía de posible fraude na contratación, os Corresponsables están adheridos á Asociación Española de Empresas contra a fraude, cuxos membros son Corresponsables do tratamento dos datos do sistema Hunter xunto connosco. Os datos achegados na contratación polo cliente serán comparados con datos doutras solicitudes de servizos de telefonía que figuren no sistema, exclusivamente para detectar a existencia de información potencialmente fraudulenta. De ser así, realizarase un estudo manual pormenorizado da solicitude e os datos serán incluídos como tales no ficheiro, onde poderán consultalos as entidades do sector das telecomunicacións adheridas, cuxa listaxe pode consultarse en [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

O cliente pode exercer os seus dereitos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidade ou limitación ao tratamento dos seus datos ante a Asociación Española de Empresas contra a Fraude, dirixíndose ao Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través do envío dunha solicitude asinada e acompañada de fotocopia do seu documento identificativo.

## Información necesaria e actualizada

Todos os campos que aparezan sinalados cun asterisco (\*) nos formularios que se lle faciliten ao Cliente ou ao Representante deberán cubrirse obrigatoriamente, de xeito que a omisión dalgún deles podería comportar a imposibilidade de prestar o servizo contratado.

Para que a información facilitada estea sempre actualizada e non conteña erros, o Cliente ou o Representante deberá comunicar a R, o máis axiña posible, as modificacións dos datos de carácter persoal que se vaian producindo a través as vías de comunicación sinaladas neste contrato. Así mesmo, poderás actualizar os teus datos persoais a través da túa área privada na Web.

### 14.3 dereitos dos interesados:

**R** informa o Cliente e o Representante que poderán exercer os seguintes dereitos:

- (i) dereito de acceso aos datos persoais para saber cales están a ser obxecto de tratamento e as operacións de tratamento levadas a cabo con eles;
- (ii) dereito de rectificación de calquera dato persoal inexacto;
- (iii) dereito de supresión dos datos persoais, cando isto sexa posible;
- (iv) dereito a solicitar a limitación do tratamento dos datos persoais cando a exactitude, a legalidade ou a necesidade do tratamento dos datos resulte dubidosa, en cuxo caso, os Corresponsables poderán conservar os datos para o exercicio ou a defensa de reclamacións.
- (v) dereito de oposición ao tratamento dos datos persoais, cando a base legal que habilite os Corresponsables para o seu tratamento, das indicadas na táboa arriba incluída, sexa o interese lexítimo. Os Corresponsables deixarán de tratar os datos salvo que teñan un interese lexítimo imperioso ou para a formulación, o exercicio ou a defensa de reclamacións.
- (vi) dereito á portabilidade dos datos, cando a base legal que habilite os Corresponsables para o seu tratamento, das indicadas na táboa arriba incluída, sexa a existencia dunha relación contractual ou o teu consentimento.
- (vii) dereito a revogar o consentimento outorgado.

O Cliente ou o Representante poderán exercitar os dereitos acompañando acreditación da túa identidade (DNI ou documento equivalente) en calquera momento e de xeito gratuíto das seguintes formas:

- (i) Dirixindo un correo electrónico a [docu@mundo-r.net](mailto:docu@mundo-r.net) indicando o dereito que desexas exercitar e os teus datos identificativos.
- (ii) Dirixindo unha solicitude escrita a Rúa Real 85 15003 A Coruña indicando o dereito que desexas exercitar e os teus datos persoais.

Se o Cliente ou o Representante considerase que **R** non tratou os datos persoais adecuadamente poderá contactar co Delegado de Protección de Datos no enderezo [dpd@mundo-r.net](mailto:dpd@mundo-r.net). Porén, infórmase ao Cliente e ao Representante de que ten dereito a presentar unha reclamación ante a Axencia Española de Protección de Datos se considera que se cometeu unha infracción da lexislación en materia de protección de datos a respecto do tratamento dos datos persoais.

### 14.4 inclusión de datos en guías

Por defecto, **R** non incluíra os datos dos seus Clientes na guía de aboados impresa ou electrónica correspondente á súa provincia e nos servizos de información ou consulta. Independentemente do anterior, o Cliente que o desexe poderá solicitar a **R**, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados neste contrato, que todos ou algún dos seus datos sexan incluídos na guía de abonados. Os datos do Cliente aos que se refire este parágrafo son: nome, apelidos, razón social, número de abonado, enderezo postal do domicilio, agás piso, letra e escaleira. Salvo que o Cliente manifeste o contrario, entenderase que esta solicitude abrangue a primeira e sucesivas inclusións dos seus datos nas guías impresas ou electrónicas que se elaboren durante toda a vixencia do presente

contrato. Se o Cliente desexa que se omita algún dos datos que aparezan nas guías (omisión parcial do seu enderezo ou algún outro dato), poderá solicitálo mediante escrito dirixido a **R**. O Cliente poderá solicitar a **R** expresamente, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados neste contrato, que os seus datos que figuren en guías de abonados poidan ser utilizados por terceiros con fins de publicidade ou prospección comercial.

Chegado o caso, **R** poderá proporcionar aos Servizos de emerxencia e información o enderezo de provisión do servizo, das persoas que efectúan a chamada, sempre que esta se produza dende un terminal fixo e en modalidade de servizo directo.

## **15. DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA**

**”Restrición de identificación de liña chamante”.** Se non desexa que o seu número de teléfono sexa mostrado nos terminais telefónicos dos clientes chamados, unicamente deberá marcar, sen custo algún, o “067” antes do número de teléfono co que desexa comunicar. Ademais, se quere restrinxir o seu número de teléfono permanentemente, poderá solicitálo sen custo algún, cada seis meses, no teléfono de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

Independentemente do sinalado no parágrafo anterior, **R** informao de que eliminará a supresión en orixe da identificación da liña chamante cando o destino das chamadas corresponda a servizos de chamadas de urxencias a través do número 112 e outras autorizadas para a atención das de emerxencia ou das relacionadas coa 4 seguridade pública ou a defensa nacional.

**“Identificación da liña chamante en destino”.** Se non desexa que o número de teléfono orixe da chamada sexa mostrado no seu terminal poderá solicitálo sen custo algún, cada seis meses, no número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

**“Filtrado de chamadas sen identificación”.** Se o CLIENTE desexa filtrar en destino as chamadas sen identificación poderá facelo solicitándoo por teléfono ao número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

**“Identificación da liña conectada”.** Os CLIENTES que dispoñan do servizo RDSI de **R** dispoñen por defecto da facilidade de identificación da liña conectada. Se o CLIENTE que recibe a chamada procedente dunha liña RDSI de calquera operador quere evitar a visualización polo chamante da liña conectada, poderá facelo sen custo algún solicitándoo por teléfono ao número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

**“Desvío automático de chamadas”.** Se o CLIENTE desexa evitar o desvío automático de chamadas ao seu terminal por parte dun terceiro bastará con que marque \*02# para activalo e #02# para desactivalo, sen custo algún para o CLIENTE. 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. Así mesmo, tamén debe ser consciente de que a través do servizo “Identificación de liña conectada”

se permite a identificación do número telefónico do destinatario da chamada por parte do que a realiza.

## 16. PROPIEDAD 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 polas 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.

## 17. MODIFICACIÓN DO CONTRATO

Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente cun (1) mes de antelación á data na que esa modificación sexa efectiva, por calquera dos medios previstos na CX 1.3. Se o Cliente non estivese conforme coa modificación comunicada, poderá manifestar a **R** a súa vontade de resolver o contrato sen penalización ningunha, aínda que deberá aboar a parte proporcional correspondente ás subvencións obtidas a cambio dun período de permanencia se este período non estivese finalizado. Transcorrido ese prazo sen que **R** reciba comunicación ningunha, entenderase que o Cliente acepta as modificacións.

Aquelas modificacións esixidas por imperativo legal e/ou pola evolución tecnolóxica e/ou polo progreso técnico e/ou polo interese do Cliente, deberán ser aceptadas obrigatoriamente polo Cliente, sen prexuízo do seu dereito a resolver unilateralmente o contrato de conformidade coa CX 15.2.2.

Sen prexuízo do anterior, non será preciso comunicarlle individual.

## 18. INTEGRIDADE DAS REDES

**R** adoptará as medidas técnicas admitidas pola lexislación vixente ao obxecto de manter a integridade das redes, así como para procurar a súa seguridade ante un acceso non autorizado. Coa devandita finalidade ten implementadas 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 acaecido, co fin de solucionar o máis axiña posible devanditos incidentes e restablecer a seguridade e integridade da súa rede.

## 19. NORMATIVA APLICABLE

Este contrato rexerese pola lexislación española, que será de aplicación en todo canto resulte necesario no referente á súa interpretación, validez e cumprimento. O Cliente ostentará todos os dereitos recoñecidos aos usuarios na Lei 9/2014, do



9 de maio, Xeral de Telecomunicacións, no R.D. 899/2009, do 22 de maio, e no seu caso, o Real Decreto Legislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, coa súa normativa de desenvolvemento ou aquela que nun futuro a substitúa.