EXTRACTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

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

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

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

4. El Cliente se obliga a custodiar y utilizar adecuadamente los equipos propiedad de **R**. Los equipos se entregarán en régimen de depósito, alquiler, compra o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes. A falta de determinación expresa, se entenderá que los equipos están en depósito. El Cliente consiente la utilización por **R** de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados. En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro, deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres (3) días naturales. **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos o, en caso de sustitución, por la totalidad de su valor (CG 3.1 y 3.2).

5. El Cliente deberá devolver los equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados. Los equipos deberán ser entregados en cualquier distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación lo dispuesto

en la CG 13.4. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado. El Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos, abonando la tarifa en vigor para este servicio (CG 3.3).

6. Las tarifas y promociones aplicables a los servicios contratados son las comunicadas y entregadas al Cliente en el momento de la contratación y se encuentran siempre disponibles y actualizadas en **www.mundo-R.com** y en el CAC. Determinadas tarifas y promociones en vigor incluyen la posibilidad de subvencionar total o parcialmente la cuota de alta, la tarifa o los terminales y equipos entregados al Cliente, a cambio de un período de permanencia. Si el Cliente acepta cualquiera de esas subvenciones y resuelve el contrato antes de finalizar el período de permanencia establecido, deberá satisfacer, además de las cantidades devengadas por la utilización del/los servicio/s, la parte subvencionada y no satisfecha de los mismos o la penalización establecida en cada caso (CG 5).

7. El Cliente podrá elegir que la factura se expida en papel o en formato electrónico, mediante la marcación de la casilla habilitada al efecto en la carátula del contrato. Caso de no marcarse ninguna casilla se entenderá que el cliente prefiere la modalidad de factura en papel. (CG 6.1).

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente podrá dar lugar a la suspensión temporal del servicio, en los términos establecidos en la Ley (CG 7).

8. El Cliente tiene derecho a solicitar a **R** la desconexión de los servicios de llamadas de tarificación adicional, llamadas internacionales y llamadas a móviles (CG 11.3).

9. El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio ante **R**. Si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo (en caso de particulares y servicios no excluidos) o a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (en los supuestos previstos en la Ley) (CG 8).

10. Si la contratación se ha realizado a distancia (vía telefónica o vía web) el Cliente tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación alguna. El Cliente podrá ejercitar este derecho utilizando el formulario disponible al efecto en **www.mundo-R.com** y remitirlo a **R** por cualquiera de las formas señaladas en la CG 1.4. Si ha comenzado la prestación del servicio, el Cliente deberá abonar a **R** los servicios disfrutados. Asimismo, si le han sido entregados equipos de telecomunicaciones, deberá devolverlos en el plazo de diez (10) días naturales desde la comunicación a **R** de su deseo de desistir del contrato. (CG 11.9).

11. Protección de Datos (resumen de la CG 14)

Responsable	**R**, CIF A15474281 y Euskaltel, CIF A-48766695	**R**, con CIF A15474281
Finalidad	Clientes: prestación de los servicios solicitados. Representantes de clientes: mantener el contacto con la mercantil que representas.	Clientes y Representantes de los Clientes: Enviarte comunicaciones comerciales

Legitimación	Clientes: relación contractual. Representantes de clientes: interés legítimo.	interés legítimo.
Destinatarios	Administraciones y organismos públicos, y prestadores de servicios que deban tener acceso a estos datos en virtud de los servicios que prestan a **R**.	Prestadores de servicios que deban tener acceso a estos datos en virtud de los servicios que prestan a **R**.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la cláusula 14.	
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la cláusula 14 de las CG.	

12. Cualquier modificación del Contrato deberá ser comunicada por **R** al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación propuesta, podrá comunicar a **R** su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación (CG 17).

13. El presente contrato se regirá por la legislación española.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. GENERAL

1.1 Contrato:

Las presentes Condiciones Generales de contratación (en adelante CG) contienen la totalidad de los derechos y obligaciones aplicables a la relación contractual existente entre el Cliente (persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el documento denominado "Contrato y extracto CG") y **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante **R**), con CIF A15474281 y domicilio social en A Coruña, calle Real 85. La relación contractual completa se regirá por lo dispuesto en el documento "Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y extracto de CG", las Condiciones Generales de Contratación, las tarifas y en la promoción aplicable. Al conjunto de estos documentos se le denomina, en adelante, el "Contrato".

Si el demandante de los servicios ya es Cliente de **R**, serán de aplicación a todos los servicios y productos contratados con el Cliente las presentes condiciones, que sustituyen automáticamente a cualesquiera otras condiciones firmadas o aceptadas anteriormente, salvo en aquellos extremos que sean compatibles y no contradictorios.

1.2 Acreditación:

Con el fin de acreditar la relación contractual, el consentimiento de las partes podrá ser documentado bien por escrito (mediante la firma del documento "Contrato y extracto CG") o bien mediante soporte duradero (entre otros: memorias USB, CD-ROM, DVD, tarjeta de memoria, discos duros de ordenador y cualquier otro que pudiere desarrollarse en un futuro); a estos efectos, las partes aceptan expresamente la utilización de documentos electrónicos, firma digital, firma digitalizada o

grabaciones realizadas con el consentimiento previo del Cliente.

El Cliente estará obligado a comunicar a **R** cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, con carácter previo a que los mismos sean efectivos.

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

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

1.3 Vías de contacto con el Cliente:

Con el fin prestar el servicio, mantener actualizada la información relativa a los servicios que **R** presta, realizar cualquier notificación relacionada con el servicio y para la comunicación de modificaciones a estas Condiciones Generales, **R** podrá mantener contacto con el Cliente por cualquiera de las siguientes vías, que el Cliente conoce y acepta como válidas: dirección postal; números de teléfono y dirección de correo electrónico facilitados por el Cliente, incluyendo mensajes cortos "sms"; mensaje escrito en factura; revista y boletines electrónicos para clientes **R**; página web de **R (www.mundo-R.com)**. De la misma forma el Cliente acepta que estas comunicaciones podrían ser realizadas directamente por **R** o por cualquier empresa o distribuidor autorizado por ésta.

1.4 Vías de contacto con el CAC:

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

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

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

1.5 Cesión de servicios:

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

2. OBJETO Y FINALIDAD DEL SERVICIO

2.1 Objeto:

Los servicios ofertados por **R** incluyen, entre otros, el servicio telefónico fijo y/o móvil disponible al público; acceso a Internet; servicios de pago por unidad de uso o cualquier otro para el que resulte habilitado legalmente; hospedaje de contenidos y transmisión de datos, así como aquellos otros que en el futuro se presten, rigiéndose su prestación por lo establecido en las presentes CG y demás disposiciones legales que resulten de aplicación, así como por las especificaciones técnicas de cada servicio, las cuales figuran publicadas en **www.mundo-R.com**. Los servicios de televisión se prestarán por Agile TV y aplicarán las condiciones del mismo. Agile TV es Over The Top Networks Ibérica, S.L.U. con NIF B-86588639, con Domicilio Social en Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao.

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

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

2.2 Finalidad del servicio:

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

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

Queda expresamente prohibido, salvo que el producto lo permita, el acceso a información vía internet, o de cualquier otro servicio objeto del presente contrato, en locales públicos (tales como bares, pubs, etc.) o establecimientos de residencia

no permanente (hoteles, moteles, hospitales, cuarteles, etc.) para colectividades, comunidades de vecinos o, en general, cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones generales.

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

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

2.3 Calidad:

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

2.3.1 Indemnización derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones; en relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, **R** se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las 47 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus Clientes por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes: **a)** el de notificación por el Cliente del aviso de avería al **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares); **b)** el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

Para el caso de que se supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, **R** se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud del Cliente, igual a:

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

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

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

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

c) Para el servicio de telefonía móvil y/o internet móvil: **R** se compromete a indemnizar al Cliente, si este se ve afectado por una indisponibilidad del servicio superior a 48 horas durante un periodo de facturación, con la cantidad resultante de prorratear la cuota de abono, por el tiempo de efectiva interrupción del servicio. Para ello, el Cliente deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que consta en los sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** al Cliente.

d) Depósito en garantía:

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

Para el "servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija" (en adelante telefonía fija), será de aplicación lo establecido en el art. 6 del R.D. 899/2009 de 22 de mayo o normativa que lo sustituya. Para el resto de servicios prestados por **R**, se entenderán por motivos justificados, entre otros, la superación del límite máximo de crédito fijado para el Cliente, la existencia de cantidades impagadas por el Cliente en uno o varios recibos del Servicio y/o por otro/s contrato/s de abono, la no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente contrato, el retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones con **R**, la existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

La negativa del Cliente a constituir el depósito en el momento de la contratación facultará a **R** para desestimar su solicitud. Si el depósito fuese solicitado durante la vigencia del contrato, el Cliente dispone de 48 horas para constituirlo a partir de su solicitud por parte de **R**. El depósito en garantía será devuelto, cuando ya no existan motivos que lo justifiquen, siempre por la misma vía por la que fue recibido. La solicitud del Cliente de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a **R** para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada

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

3.1 Entrega de equipos:

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

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

Los Equipos se entregarán al Cliente en régimen de depósito, alquiler, compra, financiación o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes. A falta de determinación expresa, se entenderá que los Equipos están en depósito. En este caso, el Cliente no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá venderlos, cederlos, pignorarlos o entregarlos a terceros en cualquier modalidad que implique su transmisión dominical y/o grave la propiedad de los mismos. Queda expresamente prohibido, salvo autorización previa y por escrito de **R**, el traslado físico de los Equipos propiedad de **R** a lugar diferente de aquél en que fueron instalados inicialmente, así como un uso distinto a aquel para el que fueron contratados. Asimismo, el Cliente consiente la utilización por **R** de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados.

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

3.2 Custodia:

En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro no derivado del uso ordinario de los equipos propiedad de **R**, el Cliente deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres (3) días naturales. En este caso, **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos facilitados o,

en caso de sustitución, por la totalidad de su valor, que podrá hacer efectiva, en su caso, contra la fianza referida en la CG 2.3.

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

3.3 Devolución de Equipos:

El Cliente deberá devolver los Equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados, cuando desista del contrato o cuando por cualquier causa finalice la relación contractual entre las partes. Los Equipos podrán ser entregados en cualquier Distribuidor autorizado indicado por **R** o remitidos por correo al Apartado postal 2096, 15080, de A Coruña, en cuyo caso correrán por cuenta del Cliente los gastos de devolución de dichos Equipos bajo esta modalidad. Será de aplicación lo dispuesto en la CG 13.4. No obstante, el Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos en el domicilio del Cliente, en cuyo caso el Cliente abonará a **R** la tarifa en vigor para este servicio, salvo que se trate de equipos que formen parte de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones del inmueble donde estén instalados. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización, calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado, y cuyo importe actualizado figura siempre en **www.mundo-R.com.**

3.4 Otros equipos:

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

4. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y AVERÍAS

4.1 Instalación:

4.1.1 Conexión inicial:

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

móvil disponible al público, se entenderá que ese plazo comienza en el momento en el que la tarjeta SIM es activada.

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

4.1.2 Domicilio de instalación:

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

4.1.3 Conformidad con la instalación:

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

4.2 Mantenimiento:

4.2.1 De la instalación:

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

4.2.2 De los equipos:

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

4.2.3 R Mantenimiento Bronce:

R Mantenimiento Bronce se presta de manera adicional al servicio de mantenimiento básico incluido en el contrato, resultando de aplicación una cuota mensual por la prestación de este servicio.

El Servicio comprende la realización de las siguientes actividades:

- Atención de cualquier incidencia relacionada con los productos **R** en el domicilio del Cliente (internet o telefonía fija) en menos de 24 horas.
- Desplazamiento y mano de obra del técnico gratuitos para las incidencias cubiertas por este servicio, con un máximo de 4 intervenciones anuales.

- Mantenimiento, reparación y configuración de la instalación física de telecomunicaciones en el domicilio del Cliente (cableado, tomas, pasivos, ptr), incluidas instalaciones previas no realizadas por **R** pero reaprovechadas para el servicio.
- Conexión y configuración de equipamiento compatible para el acceso a la red de telefonía fija o internet.
- En el supuesto de avería del teléfono fijo el CLIENTE podrá desviar de forma gratuita las llamadas que reciba al teléfono fijo o móvil nacional indicado por el Cliente.
- Queda expresamente excluido del servicio toda reparación sobre el equipamiento propiedad del Cliente o de **R**. El servicio **R** Mantenimiento Bronce no será prestado en los siguientes casos:
  - Impago del servicio.
  - Manipulaciones en la instalación realizada por **R** efectuadas por el Cliente o por terceros, sin el consentimiento de **R**. La prestación del servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por **R** o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, **R** sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

Para clientes que contraten el servicio a partir del 11 de marzo de 2024, su contrato incluye por defecto el servicio **R** Mantenimiento Bronce, en el que se incorpora el servicio de asistencia prestado por FRACTALIA (FRACTALIA CIBERALARMA SYSTEMS, S.L.) con el primer mes gratuito.

Dicho servicio de asistencia se prestará de acuerdo con las Condiciones de FRACTALIA que deberán se previamente aceptadas por el Cliente. El servicio incluye:

- Espacio en la nube para guardar fotos, vídeos, etc..
- Antivirus Bitdefender con licencias para 5 dispositivos
- Asistencia on line 24 horas x 7 días para resolver cualquier consulta sobre los dispositivos
- Servicio de asistencia a domicilio (aplican limitaciones)

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

4.3 Averías:

Las averías que se produzcan en los equipos e instalaciones propiedad de **R** suministrados al Cliente, serán reparadas durante toda la vigencia del contrato en el plazo más breve posible, de conformidad con las condiciones del servicio de mantenimiento contratado. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del Cliente, **R** podrá sustituir los equipos averiados por otros iguales o de similares características.

En caso de avería imputable a **R**, ésta asumirá los gastos derivados del desplazamiento, comprobación, reparación o sustitución del equipo. Para solicitar una actuación de

mantenimiento, el Cliente comunicará la incidencia a **R** a través de las formas de comunicación indicadas en la CG 1.4.

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

5. TARIFAS Y PROMOCIONES, CUOTA DE ALTA Y SUBVENCIONES

5.1 Tarifas y promociones:

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

R podrá modificar libremente las tarifas y/o las condiciones establecidas para la prestación del/los servicio/s contratados, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales que resulten de aplicación y cumpliendo con lo previsto en la CG 16. Cualquier modificación de las tarifas será puesta en conocimiento del Cliente con una antelación mínima de un (1) mes previo a la fecha de su entrada en vigor, mediante los medios de contacto previstos en la CG 1.3. Los cambios en las tarifas, se efectuarán a la mayor brevedad, si bien podrían no ser efectivas hasta el siguiente ciclo de facturación.

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

5.2 Cuota de alta:

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

5.3 Subvenciones:

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

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

6. FACTURACIÓN, PAGO Y CONSECUENCIAS DEL IMPAGO

6.1 Facturación:

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

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

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

6.2 Pago:

De manera general, el pago se realizará por parte del Cliente mediante domiciliación bancaria en entidad de crédito con sucursal abierta en el territorio del Estado

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

6.3 3. Consecuencia del impago:

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

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

7. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO

7.1 Telefonía fija:

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

7.2 Otros servicios:

A excepción del servicio de telefonía fija indicada en el apartado anterior, **R** podrá suspender la prestación de cualquiera de sus servicios en caso de impago de las cantidades facturadas. No será suspendido el servicio de teléfono fijo por impago de los otros servicios que el Cliente tenga contratados. Asimismo, el Cliente que pague la parte de la factura que corresponda a servicios de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en los mismos por impago del importe de otros conceptos facturados que no se refieran a estos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el Cliente tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio. En caso de impago de los servicios por unidad de uso, **R** se reserva el derecho a suspender al Cliente el acceso a los mismos o

autorizar el acceso a estos exclusivamente mediante pago con tarjeta de crédito autorizada. **R**, si tiene conocimiento del pago de todas las cantidades debidas antes de la suspensión, continuará prestando el servicio sin obligación alguna para el Cliente.

7.3 Reactivación del servicio suspendido por impago:

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio de telefonía fija, **R** restablecerá el servicio al Cliente dentro del día laborable siguiente a la fecha en que tenga conocimiento del pago. El restablecimiento del resto de servicios se realizará en el plazo de dos (2) días laborables. El restablecimiento del servicio conlleva un cargo adicional cuyo importe figura siempre actualizado en el documento de tarifas, que puede ser consultado en **www.mundo-R.com**.

8. RECLAMACIONES Y SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

8.1 Reclamaciones:

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

8.2 Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo:

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

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

8.3 Otros mecanismos de resolución de reclamaciones:

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4° 1, 28014 Madrid (España). Para más información: **www.confianzaonline.es**.

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código de Conducta los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias **https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/**). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: **https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show**.

9. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

9.1 Contenido:

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

9.2 Uso:

9.2.1 Internet:

El Cliente se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad personal y patrimonial, a realizar un uso lícito de los servicios de internet cuando utilice la conexión suministrada por **R**, bajo los principios de buena fe y con respeto en todo caso a lo pactado en el presente contrato, condiciones de uso de la web, a la legalidad vigente y a los derechos de **R** y de terceros. El Cliente se obliga a no realizar, ni directa ni indirectamente, prácticas que sean contrarias a los principios de buena conducta generalmente aceptados entre los usuarios de Internet. Con carácter enunciativo y no limitativo, el Cliente se abstendrá de realizar prácticas contrarias al espíritu y finalidad del presente contrato, tales como enviar mensajes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder o modificar correos de otros usuarios, intervenir o alterar de algún modo correos electrónicos o cualquier información de otros usuarios sin autorización expresa y escrita de los mismos o acceder a bases de

datos ajenas sin la debida autorización. Asimismo, el Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de **R** o de terceros, que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de terceros, que sean ilícitos civiles o penales o atenten a la moralidad, dejando en cualquier caso indemne a **R** de cualquier reclamación en este sentido. Queda expresamente prohibido destruir, alterar, dañar o inutilizar los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes a **R**, a sus proveedores o a terceros, así como introducir o difundir en la red programas, virus, controles, o cualquier otro instrumento o dispositivo físico o electrónico susceptible de causar cualquier tipo de alteración en la red, en el sistema o en equipos de terceros.

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

9.2.2 Hospedaje web:

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

9.3 Servicio de correo electrónico limpio:

El Servicio de Correo limpio ofrece al Cliente la revisión y limpieza automática de Correos entrantes y salientes en la cuenta de correo contratada con **R**. **R** llevará a cabo la instalación de los programas necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, así como las actualizaciones que se produzcan. El Cliente autoriza a **R** a la eliminación de archivos y programas en los que se hayan detectado actividad maliciosa y no haya sido posible su desinfección o paralización.

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

9.4 Velocidades de acceso a Internet en tecnología fija:

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

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

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el Cliente podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL: la interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
- Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- El Cableado y equipamiento suministrado por **R** debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi: la señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem; la Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos; saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con

vecinos; compatibilidad de la versión de WiFi del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi; método de encriptación de la red WiFi.

9.5 Velocidades de acceso a Internet en tecnología móvil:

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE. En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL: la interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión: la tecnología de acceso (2G, 3G ó 4G) va a determinar cuál es la velocidad obtenida, independientemente del resto de factores. Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil. Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
- Distancia a la antena: la lejanía a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
- Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio: la capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
- Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios: la red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
- Movimiento del usuario: encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta el movimiento. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
- Capacidad del terminal o del dispositivo utilizado por el usuario del

servicio: la tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene sólo tecnología .3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo la calidad de la antena del dispositivo del Cliente también afecta a la velocidad experimentada.

- Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros...): la situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
- Condiciones climatológicas: dada la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal

10. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DE ACCESO INDIRECTO

Este servicio permite al Cliente cursar llamadas a través de la red de **R**, a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador. Dadas las condiciones de este servicio, sólo puede prestarse mientras el Cliente disponga del servicio de telefonía fija disponible al público**. R** realizará sus mayores esfuerzos para asegurar, en todo momento, la máxima calidad en todas las comunicaciones del servicio. Sin embargo, **R** no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio motivada por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables a otros operadores, al Cliente o a terceros ajenos a **R**. Al no ser un servicio prestado a través de las redes propiedad de **R**, no le resulta de aplicación lo dispuesto en la cláusula 4.1.1 respecto al tiempo inicial de conexión.

11. DERECHOS DEL CLIENTE

11.1 Secreto comunicaciones:

El Cliente tendrá garantizado el secreto de las comunicaciones previsto en el artículo 18.3 de la Constitución, en la Ley General de Telecomunicaciones y en toda la normativa de desarrollo que resulte de aplicación. Para ello, **R** se compromete a disponer de los medios técnicos necesarios, adoptar cuantas medidas técnicas sean exigibles por la normativa vigente y organizar la prestación del/los servicio/s de tal modo que pueda garantizarse eficazmente ese secreto.

No obstante lo anterior, **R** queda exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a **R** quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

11.2 Facturación separada:

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

11.3 Desconexión a determinados servicios:

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

11.4 Suspensión temporal del servicio:

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

11.5 Interrupción temporal del servicio:

11.5.1 Servicio telefónico:

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

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

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

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

11.5.2 Servicio internet:

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

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

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

11.5.3 Servicio telefónico móvil o de acceso a internet móvil:

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

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando éste comunique al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado.

11.5.4 Otros servicios:

Cuando durante un periodo de facturación se produzcan restricciones o interrupciones en cualquier servicio durante un período superior a 48 horas, excluidos los servicios mencionados en

los puntos anteriores, **R** indemnizará al Cliente, con una cantidad que será igual al precio que éste pague, por todos los conceptos relativos a este servicio, en proporción al período de tiempo que haya durado la interrupción. Por norma general, **R** compensará dicho importe en la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción, donde hará constar la cuantía de la indemnización. No obstante, **R** podrá devolver dicha cantidad por cualquier otro medio que pacte con el Cliente.

11.5.5 Excepciones a la compensación por interrupción temporal:

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

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

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

En interrupciones por causas de fuerza mayor, **R** se limitará a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

11.6 Conservación de número:

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

11.7 Información:

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

11.8 Comunicaciones comerciales:

En las comunicaciones comerciales a distancia el Cliente tendrá derecho a oponerse

a recibir ofertas no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

11.9 Derecho desistimiento:

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

Si ha comenzado la prestación del servicio, el Cliente debe abonar los servicios disfrutados, la cuota íntegra del alta del servicio, el coste de instalación caso de haberse promocionado, la parte proporcional de las cuotas correspondientes, así como cualquier otro gasto en que haya podido incurrir.

Si con motivo del contrato le han sido entregados al Cliente equipos de telecomunicaciones, éste deberá devolverlos a **R** en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. Podrá devolverlos en la forma indicada en la CG 3.3. Si, además del alta en el servicio se hubiera solicitado la portabilidad del número telefónico, el Cliente deberá solicitar a su antiguo operador la cancelación de la portabilidad, si ello fuera posible por encontrarse en plazo, o volver a tramitar una portabilidad inversa si la solicitud inicial ya hubiera sido tramitada

12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE R

12.1 Derechos:

12.1.1 Cobro de los servicios prestados:

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

12.1.2 Equipos:

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

12.1.3 CAC:

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

12.1.4 Interrupción del servicio:

Sin perjuicio de lo dispuesto en la CG 11.5, **R** podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del servicio, por necesidades técnicas tendentes a procurar la mejora del mismo, sin derecho a compensación a favor del Cliente siempre y cuando éstas no se realicen en más de diez (10) ocasiones al mes y su duración no sea superior a treinta (30) minutos. Dichas interrupciones se realizarán, preferentemente, durante franjas horarias de mínima utilización del servicio.

12.1.5 Suspensión del servicio:

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

a) Cuando el uso realizado de los servicios contratados por el Cliente no sea acorde con lo indicado en este Contrato respecto a la finalidad de los mismos.

b) Realización de acciones o actividades fraudulentas por parte del Cliente, o la presunción razonable de comisión de las mismas por éste o un tercero, que permitan al titular del contrato y/o a personas ajenas al mismo, recibir o beneficiarse de los servicios objeto del contrato y/o puedan suponer un uso ilícito de éstos.

c) Cuando **R** identifique que los consumos realizados por el Cliente son anómalos frente al comportamiento habitual de sus clientes o frente al uso histórico que éste viniere realizando sobre los mismos.

d) Si el uso que el Cliente realiza de los servicios pone en peligro la calidad de los servicios prestados por **R,** la integridad de la red de **R**, de cualquier plataforma a través de la cual ésta preste sus servicios y/o el normal funcionamiento de los procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de **R**.

e) Cuando se realice un uso de los servicios de forma contraria a lo establecido en la normativa vigente y, en particular, por vulnerar el derecho a la intimidad de las personas y la buena fe contractual.

f) Si el Cliente no constituyese el depósito en garantía solicitado por **R** en un plazo de 48 horas desde su solicitud.

g) En caso de que los consumos realizados por un Cliente durante un período de facturación superen el límite máximo de crédito fijado para éste. La suspensión de los servicios se mantendrá en el tiempo hasta confirmar que el uso que el Cliente está realizando es acorde a este Contrato y/o el Cliente asegure el pago a **R**.

h) Si el Cliente manipulase fraudulentamente los equipos propiedad de **R**.

i) En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la CG 9, o de recibirse alguna reclamación al respecto. **R** podrá, además, retirar o suprimir los contenidos albergados en los servidores propiedad de **R**.

La suspensión de los servicios por cualquiera de las causas anteriores no derivará ningún derecho de indemnización a favor del Cliente. En todo caso, el Cliente será responsable de cualquier actividad fraudulenta realizada a través de los servicios

contratados y que pueda causar daño o perjuicio a **R** o a terceros.

12.2 Obligaciones:

a) Atender cuantas quejas y cuestiones puedan suscitarse por el Cliente en lo que se refiere a la prestación del servicio y, en especial, en todo lo referente a la facturación y calidad del servicio.

b) Acometer las medidas técnicas precisas para reparar, en el plazo más breve posible, cuantas averías se susciten en la prestación del servicio.

c) Ofrecer, para cada servicio, los niveles de calidad comprometidos. El detalle de niveles de calidad de servicio, los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo, son comunicados al Cliente en el momento de la firma del contrato y, además, están publicados permanentemente en **www.mundo-R.com**.

d) Facilitar al Cliente su derecho a la conservación del número telefónico, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones.

e) Informar a sus Clientes en las comunicaciones comerciales realizadas por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónico equivalente de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.

13. DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

13.1 Duración:

En aplicación del Artículo 67 de la Ley General de Telecomunicaciones el presente contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos, El contrato entrará en vigor en el momento en que se produzca la conexión inicial o cuando el Cliente comience a utilizar los servicios contratados.

13.2 Causas resolución:

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

13.2.1 Ambas partes:

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

a) Incumplimiento grave de cualquiera de las partes respecto de las obligaciones previstas en el presente contrato.

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

c) Mutuo acuerdo de las partes.

13.2.2 El Cliente:

El Cliente podrá resolver los servicios contratados por voluntad propia comunicándolo fehacientemente a **R**. La resolución solicitada por el Cliente surtirá efecto en el plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes al de la recepción de la notificación, sin

perjuicio de lo dispuesto en la CG 13.4. Para cursar la baja, el Cliente lo solicitará a través de las vías mencionadas en la en la CG 1.4, indicando sus datos personales y los servicios que desea dar de baja, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o documento que le identifique.

13.2.3 R:

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

a) Cese de actividad, pérdida de la condición de operador, liquidación o imposibilidad de prestar el/los servicio/s.

b) Retraso en el pago del servicio de telefonía fija: **R** podrá, previo aviso al Cliente, resolver el presente contrato e interrumpir definitivamente el servicio en caso de retraso en el pago del servicio de telefonía fija por un período superior a tres (3) meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios. En ningún caso, la resolución del presente contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio.

c) Retraso en el pago del resto servicios: **R** podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier otro servicio a excepción del servicio de teléfono fijo, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del servicio, previo aviso al Cliente, concediéndole un plazo adicional de diez (10) días naturales para satisfacer la deuda. En ningún caso, la resolución del presente Contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio.

d) Cuando **R** haya procedido a suspender el servicio por cualquiera de las causas indicadas en la CG 12.1.5.

e) Falta confirmación y/o aceptación: si **R** no ha recibido, ya sea en formato papel o en cualquier soporte duradero, acreditación de la identidad del Cliente y/o confirmación de la aceptación de la oferta realizada en el plazo acordado y/o el contrato en el plazo de quince (15) días desde su solicitud, estará facultada para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia. La resolución o desistimiento del presente contrato no exonera al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a **R**, incluida la de pago de cualesquiera prestaciones que pudiera haber recibido hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del servicio.

13.3 Reclamación daños y perjuicios:

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

13.4 Bajas con devolución de equipos:

Al solicitar la baja de los servicios contratados, el Cliente está obligado a devolver los equipos propiedad de **R** que le hubiesen sido entregados. Sin perjuicio de que se produzca la baja del servicio en los términos señalados en la CG 13.2.2, **R** podrá seguir facturando los importes correspondientes al alquiler de equipos mientras éstos no le sean devueltos. En todo caso la baja se entenderá solicitada en el momento mismo de devolución de los equipos y se hará efectiva, como máximo, en el plazo de dos (2) días hábiles desde esa fecha. No se podrá tramitar la baja de estos servicios si no se produce la devolución previa o coetánea de los equipos.

14. Protección de datos de las CGC

La prestación de los Servicios de **R** conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente persona física o de Representantes del Cliente persona física o Cliente persona jurídica (en adelante el Representante).

Seguidamente se resume la información más importante con respecto a este tratamiento de datos que llevaremos a cabo, pudiendo obtener información completa y de detalle a través de nuestra **Política de Privacidad de clientes**, siempre accesible y actualizada en nuestra web. Si desease recibir una copia en formato duradero de la misma, puede solicitarlo a través de un correo electrónico a **docu@mundo-r.net**.

Los citados datos personales serán tratados por las Sociedades siguientes, en calidad de Corresponsables del Tratamiento:

- Euskaltel S.A. CIF: A-48766695 y domicilio Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio y
- **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. CIF: A-15474281 y domicilio C/ Real 85 15003 A Coruña

Ambas han suscrito un acuerdo de Corresponsabilidad dónde se fija la obligación de cada parte de cara al Cliente o su Representante. Toda la información sobre este acuerdo se recoge en la **Política de Privacidad de clientes** de nuestra web. En resumen, es obligación de la sociedad con la que se firma el contrato facilitar toda la información relativa al tratamiento de datos personales, así como gestionar cualquier ejercicio de derechos sobre los mismos. Mientras que ambas sociedades son responsables de definir los tratamientos de datos, mantenerlos seguros y gestionar adecuadamente cualquier brecha de datos que se produzca.

Las dos sociedades tienen la misma Delegada de Protección de Datos (DPD), con quien puedes contactar enviando un correo electrónico a **docu@mundo-r.net**

¿Con qué finalidad tratamos los datos?

Finalidad	Perfilado	Decisiones automatizadas	Comunicaciones de datos
Gestión de la relación contractual, lo que incluye: • Gestión solicitudes de contratación • Procesos de portabilidad • Prestación de los servicios • Facturación y cobro • Reclamación de cantidades adeudas • Sistema de gestión de abonados			Entidad Bancaria del "Adeudo Directo SEPA" Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC) Agentes facultados, jueces y tribunales y otras AAPP competentes. Otras Operadoras de Telecomunicación (para la prestación de servicios y/o procesos de Portabilidad)
Prevención del fraude a la entidad y/o al cliente, incluyendo usurpaciones de identidad. Análisis del tráfico irregular para evitar perjuicios al cliente.	Generación de perfiles de fraude en base a datos identificativos, de contacto, de dispositivo, económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación, e inclusive consulta con la AEAT o entidades bancarias, por ejemplo.	A raíz del análisis de la solicitud de contratación esta podrá ser rechazada, por lo que le informamos que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso de producirse la denegación.	Otras empresas del **Grupo**. Entidades adscritas al Sistema Hunter (detalle más adelante). Otras Operadoras de Telecomunicación.

Finalidad	Perfilado	Decisiones automatizadas	Comunicaciones de datos
Creación de un perfil sobre la solvencia del cliente o su representante. En caso de impago y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, inscripción de esta en Sistemas de información crediticia.	Se generará un perfil consultando deudas vencidas y reclamables en otras **Sociedades del Grupo** así como Sistemas de información crediticia y ficheros de solvencia patrimonial.	En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.	Otras empresas del **Grupo**. Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial: Equifax Ibérica, S.L. y Experian Bureau de Crédito, S.A.U. (en Corresponsabilidad con la sociedad que corresponda).
Mejora de la calidad de los servicios prestados, a través de procesos destinados a predecir, detectar, gestionar y resolver incidencias técnicas o de cualquier índole en los servicios prestados. Podrá oponerse a este tratamiento mediante correo electrónico a **docu@mundo-r.net**	Se realiza un perfilado con datos seudoanónimos enriquecidos con información sobre el uso de los servicios de telecomunicación, App/espacio web, Atención al cliente, servicios de venta, facturación y cobro, gestión de incidencias y reclamaciones, etc.		Otras empresas del **Grupo**.

Finalidad	Perfilado	Decisiones automatizadas	Comunicaciones de datos
Comunicaciones comerciales de productos y servicios similares a los contratados. Podrá oponerse a este tratamiento mediante correo electrónico a **docu@mundo-r.net**	Consentimiento: Para las personalizaciones basadas en perfilado (detalle más adelante).		
Envío de comunicaciones comerciales sobre otros productos y servicios de **R**, de otras empresas de su **Grupo** o de terceros con los que tenemos acuerdos comerciales. Solo si así nos lo has consentido.	Consentimiento: Para las personalizaciones basadas en perfilado (detalle más adelante).		Otras empresas del **Grupo**.

Sistema Hunter antifraude

Le informamos que **R**, para proteger al cliente y a la compañía de posible fraude en la contratación, se encuentra adherida a la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE, cuyos miembros del sector de las Telecomunicaciones, listado consultable en **https://asociacioncontraelfraude.com**, son Corresponsables del tratamiento de los datos del sistema Hunter junto con nosotros.

Los datos facilitados en una solicitud de contratación serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter, exclusivamente para detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta. Si se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el sistema y podrán ser consultados para las finalidades mencionadas, por las entidades adheridas. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una

solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

Personalizaciones de las comunicaciones comerciales

R, amparándose en el interés legítimo que nos asiste para realizar la **Personalización** de nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Mientras que en **R**, entendemos por **Perfilado** el uso de datos personales, dato de uso de nuestros servicios, incluyendo tráfico de telecomunicaciones y datos de ubicación, así como datos de facturación, pagos, recargas o consumos con la finalidad de analizar o predecir aspectos tales como tus preferencias personales, intereses y comportamientos, percepción de calidad de nuestros servicios, etc.

Estos perfilados solo se realizarán si contamos con consentimiento para los mismos. Podrás dar o retirar cada consentimiento a través de área privada de cliente o App, o bien, como se explica más adelante, a través del ejercicio de Derechos. Tiene información de detalle de cada uno de los perfilados que podríamos realizar, en caso de tener el consentimiento, en la **Política de Privacidad de clientes** de nuestra web.

Transferencias internacionales

R puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de sus clientes o representantes desde fuera del Espacio Económico Europeo con la finalidad de prestar los servicios contratados. El listado actualizado de estos países y servicios se encuentra en la **Política de Privacidad de clientes** de nuestra web.

En todos los casos, se habrán definido garantías para asegurar un nivel adecuado de protección de los datos personales. Estas garantías suelen consistir en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso. Puede solicitar información de detalle sobre estas garantías contactando con nuestra DPD.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

R solo utilizará los datos mientras sean necesarios para la finalidad con la que se han recabado, procediendo a bloquearlos una vez finalizados estos plazos, a disposición solo de las autoridades policiales o Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento (artículo 32 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales), siendo este plazo generalmente seis años tras la finalización del contrato. Todo ello salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, manteniéndose entonces los datos hasta que el procedimiento finalice y el resultado adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que aplican distintos plazos de conservación, consultables en la **Política de Privacidad de clientes** de nuestra web.

¿Cuáles son sus derechos?

- Derecho de acceso a los datos estamos tratando y a las características de su tratamiento.
- Derecho de rectificación, o modificación de los datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad, poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión de los datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición al uso de los datos cuando la base legal sea el interés legítimo.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, lo cual puede hacer en cualquier momento llamando a atención al cliente o a través del área privada.

En **nuestra Web** mantenemos información detallada sobre cada derecho, así como ayuda para ejercitarlos. Puede hacerlo mediante correo postal a C/ Real 85 7° 15003 A Coruña o bien o mediante correo electrónico a la dirección **docu@mundo-r.net**. net, indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en **www.aepd.es**

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestra Delegada de Protección de Datos enviando un correo electrónico a **dpd@mundo-r.net**

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

”Restricción de identificación de línea llamante” Si no desea que su número de teléfono sea mostrado en los terminales telefónicos de los clientes llamados, únicamente deberá marcar, sin coste alguno, el “067” antes del número de teléfono con el que desea comunicar, además si quiere restringir su número de teléfono permanentemente, podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el teléfono de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, **R** le informa que eliminará la supresión en origen de la identificación de la línea llamante cuando el destino de las llamadas corresponda a servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la 4 seguridad pública o la defensa nacional.

“Identificación de la línea llamante en destino”. Si no desea que el número de teléfono origen de la llamada sea mostrado en su terminal podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

“Filtrado de llamadas sin identificación”. Si el CLIENTE desea filtrar en destino las llamadas sin identificación podrá hacerlo solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Identificación de la línea conectada". Los CLIENTES que dispongan del servicio RDSI de **R** disponen por defecto de la facilidad de identificación de la línea conectada. Si el CLIENTE que recibe la llamada procedente de una línea RDSI de cualquier operador quiere evitar la visualización por el llamante de la línea conectada, podrá hacerlo sin coste alguno solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Desvío automático de llamadas". Si el CLIENTE desea evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero bastará con que marque *02# para activarlo y #02# para desactivarlo, sin coste alguno para el CLIENTE.

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

16. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

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

17. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

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

Aquellas modificaciones exigidas por imperativo legal y/o por la evolución tecnológica y/o por el progreso técnico y/o por el interés del Cliente, deberán ser aceptadas obligatoriamente por el Cliente, sin perjuicio de su derecho a resolver unilateralmente el contrato de conformidad con la CG 13.2.2.

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

18. INTEGRIDAD DE LAS REDES

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

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

19. NORMATIVA APLICABLE

El presente contrato se regirá por la legislación española, que será de aplicación en todo cuanto resulte necesario en lo referente a su interpretación, validez y cumplimiento.