



compromiso **R**



benvido a R

Antes de nada queremos darche as grazas pola túa confianza en **R**.

Esta guía é un compromiso **R** de calidade nos servizos que acabas de contratar. Tamén atoparás información sobre os próximos pasos que imos dar dende que contratas **R** ata que o tes funcionando na túa casa.

alta gratis no **comboR**, **combo3**, **combo2**, e **móbilR**.

instalación básica gratis no **comboR**, **combo3** e **combo2**. Esta instalación é totalmente gratuíta. Non inclúe tomas adicionais nin cableados superiores a 20 metros. Nestes casos excepcionais presentámoste un presuposto axustado para que o prezo non supoña un inconveniente.

promoción de benvida

Aplicarémosche a nosa promoción de benvida, que consiste nun desconto nas primeiras facturas do teu combo e un desconto no prezo do teu teléfono móbil. Podes consultala en tarifas.mundo-R.com.

instalación realizada por técnicos de R na túa casa

Ademais, deixamos configurados os produtos de teléfono, internet e televisión.

manter os teus números de teléfono non ten ningún custo (portabilidade)

Se portas a **R** os teus números fixos e móbiles que tiñas noutros operadores, podes conservar eses mesmos números en **R** sen custo ningún.

alta velocidade constante por fibra óptica

Garantimos o 80% da velocidade contratada nos nosos accesos a internet.

a mellor cobertura móbil

En España e 168 países.

chamadas gratis a móbiles para sempre

Os combos inclúen chamadas a móbiles gratis para sempre

- **comboR e combo2**: chamadas gratis a todos os móbiles nacionais
- **combo3 e combo1**: chamadas gratis a todos os móbiles **R**

chamadas a móbiles gratis inclúen 600 minutos ao mes (300 min. a móbiles **R** e 300 min. ao resto de operadores nacionais) en **comboR e combo2**, e 300 min. a móbiles **R** no resto de combos, non aplicable en desvíos • excesos segundo tarifas viventes

chamadas a fixos incluídas

A liña de teléfono de **R** leva incluídas **todas as chamadas a fixos nacionais**.

A tarifa plana a fixos nacionais inclúe os 120 primeiros minutos de cada chamada nacional

web exclusiva para clientes R

En clientes.mundo-**R**.com, poderás acceder aos teus servizos e xestións a calquera hora do día e sen esperas: consultar a túas facturas, o que levas consumido, os teus servizos contratados e outras xestións, como renovar o teu móbil, solicitar a factura electrónica...

proba o móbil sen compromiso

Os clientes de **móbilR** dispoñedes dun período de 15 días durante o cal poderedes devolver o terminal ou a tarxeta adquirida sen custo ningún.

atención gratuíta ao cliente

24 horas ó día, 365 días ó ano. Por teléfono, fax ou mail. En galego ou en castelán. Información, modificacións de servizos, incidencias, reclamacións, etc

web de clientes: **clientes.mundo-R.com**

email: **fala-con-R@mundo-R.net**

teléfono gratuíta: **1449**

fax: **902 922 292**

mantemento domiciliario en 24h

Os nosos produtos inclúen gratuítamente o mantemento domiciliario con substitución dos equipos de acceso se é preciso.

todos os servizos nunha única factura e agora tamén, con factura electrónica

Para que che resulte máis doado consultar as túas facturas, **R** inclúe todos os servizos nunha única factura. Solicita de forma gratuíta a túa factura electrónica en factura.mundo-**R**.com.

o proceso de alta do teu combo: teléfono, internet, televisión

1 contratación dos servizos

Dende que te dás de alta como cliente, arrinca a conta atrás para a instalación dos servizos contratados na túa casa. O proceso é o mesmo tanto se te dás de alta asinando un contrato con comercial como se o fas a través da nosa web, ou mediante chamada telefónica ao centro de atención ao cliente.

2 comunicación da data de instalación

Ben no momento da chamada de alta ou ben uns días despois comunicarémosche a data de instalación. A data de instalación non debe ser superior a 15 días laborables. Se por calquera razón allea a **R** non se puidesen cumprir estes prazos, explicarémosche a situación e darémosche unha data de instalación alternativa.

3 instalación

A continuación explicámosche os pasos da instalación.

o día da instalación

Imos instalar na túa casa os servizos de **R** e queremos que sexa do teu agrado e que cause o menor trastorno posible.

explicación antes de comezar

Antes de comezar, comentarlémosche que servizos imos instalar e como os instalaremos, acordando contigo o paso dos cables, a colocación das tomas, etc.

comprobamos que os servizos funcionan

Probaremos diante de ti o correcto funcionamento dos servizos instalados.

kit de benvida

Ao finalizar a instalación entregarlémosche un kit de benvida onde atoparás información sobre os servizos contratados.

o día da instalación

deixamos configurado o teu acceso a internet

Se contrataches internet, o acceso quedará configurado e comprobaremos que o teu equipo, PC ou Mac, navega correctamente. Amosarémosche o velocímetro **R**, a páxina na que podes comprobar a velocidade de navegación (velocimetro.mundo-R.com).

Ademais, podes configurar as túas contas de correo e outros servizos a través da web de clientes de **R**.

Todas as contas de correo electrónico de **R** inclúen antivirus e antispam. Recomendámosche que as configures e as uses. O instalador explicaráche como se activa unha conta de correo e descargará o manual actualizado para que o teñas á man.

limpeza e supervisión

Finalizado o traballo técnico, deixaremos a túa casa nas mesmas condicións de limpeza e orde nas que se atopaba.

axúdanos a mellorar

Se queres facer algunha suxestión sobre como mellorar o proceso de instalación, podes facelo a través de clientes.mundo-R.com, enviando un correo electrónico a fala-con-R@mundo-R.net ou no teléfono gratuíto **1449**.

outras cousas a ter en conta

baixa do antigo operador

Se desexas pasar a **R** o teu número de teléfono actual (este proceso chámase “portabilidade de número”), non é preciso que xestiones a baixa das liñas de teléfono ou do ADSL. Con todo, debes asegurarte de que o teu antigo operador non te segue a facturar alugueiros de equipos nin bonos de consumo.

cambio do teu número de teléfono a **R**

Cando solicites a portabilidade do número, o primeiro que faremos é instalar a liña de **R** na túa casa. A continuación, nun prazo normalmente inferior a 10 días terá lugar o cambio do teu número de sempre á liña de **R**. Este proceso dura unhas tres horas, durante as cales non poderás recibir chamadas. Feito o cambio, xa poderás utilizar o teléfono de **R** para facer e recibir chamadas co teu número de sempre.

seguimento do proceso

En calquera momento poderás consultar como vai a alta dos teus combos **R** (na espera de portabilidade, activados, etc). Para sabelo só tes que entrar na web clientes.mundo-R.com

móbilR

1 contratación de servizo

A solicitude de alta é o primeiro paso para ser cliente de **móbilR**. O proceso é o mesmo tanto se te dás de alta asinando un contrato con comercial como se o fas a través da nosa web, ou mediante chamada telefónica ao centro de atención ao cliente.

2 recepción da documentación (só altas con portabilidades telefónicas ou web)

Unha vez recibamos a documentación asinada ou ben realicemos a verificación telefónicamente, continuaremos co proceso de alta.

3 recepción do terminal móbil

- a) **Se non solicitaches portabilidade**, nun prazo duns tres días despois de solicitar a alta recibirás na túa casa un paquete co teléfono móbil e a tarxeta SIM (ou ben só a tarxeta SIM, se non pediches ningún terminal móbil).

- b) **Se portas o número do teu antigo operador**, nun prazo aproximado de cinco días laborables despois da recepción das túas solicitudes de portabilidade ou ben a verificación telefónica, recibirás na túa casa un paquete co teléfono móbil e a tarxeta SIM. No punto 5 tes máis información sobre a portabilidade. Lembra que o mensaxeiro só lle entregará o móbil ao titular da liña, acreditado co seu DNI.

4 activación

Despois da recepción do terminal, tes que chamar ao centro de atención ao cliente, no número gratuíto **1449**, para activar a liña. A partir desa chamada, nun máximo de 2 horas ou ben despois da ventá de cambio (se pediches portabilidade) terás a túa liña **móbilR** en funcionamento. Enviarémosche un SMS para configurar o teu móbil, de xeito que quede totalmente operativo.

5 a ventá de cambio (só altas con portabilidade)

A ventá de cambio é o período de tempo durante o cal deixará de funcionar a túa antiga liña móbil e pasará a funcionar a nova liña móbil de **R**, sempre mantendo o teu número de teléfono. Este proceso ten lugar entre as 2 e as 6 da madrugada, para evitar que perdas chamadas. Producirase aproximadamente 7 días laborables despois de que recibamos a túa solicitude de portabilidade asinada. Catro días antes da ventá, enviarémosche un SMS ao teu antigo móbil para indicarche cando terá lugar o cambio.

atención gratuíta ao cliente

24 horas ao día, 365 días ao ano. Por teléfono, fax ou mail. En galego ou en castelán. Atendemos todas as túas necesidades: información, modificación de servizos, incidencias, reclamacións, etc...

Web de clientes: **clientes.mundo-R.com**

Email: **fala-con-R@mundo-R.net**

Teléfono gratuíto: **1449**

Fax: **902 922 292**

mantemento

Todos os combos de **R** inclúen gratuitamente un compromiso de resolución de incidencias que impliquen corte de servizo. Comprometémonos a resolver a incidencia en 24 horas laborables ou en 12 horas se contratas mantemento avanzado. O mantemento inclúe a substitución dos equipos de acceso se é preciso.

alta velocidade por fibra óptica

Os nosos servizos de acceso a internet proporciónanse a través da nosa propia rede de fibra óptica. Por iso os nosos accesos a internet superan en todo momento o 80% da velocidade contratada.

uso simultáneo de teléfono, internet e televisión, a mellor cobertura

De novo, grazas ao emprego da nosa propia rede de fibra óptica, podes falar por teléfono, ver a televisión de **R** e navegar a alta velocidade por internet ao mesmo tempo, en óptimas condicións.

a mellor cobertura móbil

R ofrécete a mellor cobertura móbil en España e en 168 países, a través de máis de 400 operadores.

atención técnica especializada en internet

R ofrécete un servizo técnico especializado en internet para resolver dúbidas, atender incidencias, axudarche coas configuracións dos equipamentos, etc. Podes acceder a este servizo a través do teléfono gratuíto **1449**, as 24 horas do día, os 365 días do ano.

compromiso de ofrecerche sempre a mellor relación calidade-prezo

En **R** revisamos continuamente os prezos dos nosos servizos para que sempre contes coas alternativas máis competitivas do mercado. O compromiso de **R** coa calidade-prezo é un dos aspectos mellor valorados polos nosos clientes.

Diversos estudos, como o Índice Stiga de Satisfacción do Consumidor Español e Navegantes na Rede, realizados por entidades independentes, avalan que **R** é a operadora líder en España en aspectos tales como a satisfacción dos seus clientes e o nivel de recomendación e fidelidade, tanto en telefonía coma en internet e televisión.

todos os servizos nunha única factura e agora tamén, con factura electrónica

Para que che resulte máis sinxelo consultar as túas facturas, **R** inclúe todos os servizos nunha única factura. Solicita de forma gratuíta a túa factura electrónica en factura.mundo-R.com





informate gratis no

1449

fala-con-R@mundo-R.net

Ref: 062011