

para o operador doante / para **R** / para ti
lembra achegar o dni do titular da liña

**solicitude de portabilidade
 móbil empresa**



datos da liña (non esquezas cubrir estes datos)

nome e apelidos do titular actual de la liña (*)

(*) recorda que deben ser **os mesmos que figuran nas facturas** do operador co que tes o servizo actualmente

NIF/NIE

tipo de liña

prepago

contrato/postpago

número a portar

ICC/nº SIM (só prepago **)

operadores involucrados

operador receptor:

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adiante R

operador doante (co que tes o servizo móbil actualmente):

Telefónica Móviles España S.A.U. (Movistar)

Vodafone España S.A

France Telecom. España S.A. (Orange / Amena)

Xfera Móviles S.A. (Yoigo)

outro: _____

data solicitada para o cambio

só se desexa retrasar o prazo
 ata un máximo de 30 días:

____ / ____ / ____

o presente documento constitúe:

solicitude de portabilidade cos datos anteriormente indicados

contrato de prestación de servizos entre o cliente e **R**, que se cede simultaneamente con todos os seus dereitos e obrigacións de forma solidaria a:

D/Dº

con NIF/NIE

condicións específicas da solicitude de portabilidade

Por medio da presente solicitude, o abaixo firmante:

- i) Comunícalle ao operador identificado anteriormente como Operador Doante, a súa intención de darse de baixa no servizo que este Operador Doante lle veu prestando, así como o seu desexo de conservar a súa numeración, servindo a subscrición do presente documento como solicitude de baixa no devandito servizo.
- ii) Solicítalle a **R**, que tramite, no seu nome, a presente solicitude de baixa no servizo que o Operador Doante lle veu prestando, así como a conservación da súa numeración, procedendo á súa remisión ao Operador Doante. Neste sentido, o solicitante acepta expresamente que os devanditos trámites serán realizados por **R** nos prazos, termos e condicións que resultan de aplicación ao procedemento de portabilidade de números, os cales poden condicionar a data en que estean efectivamente concluídos.
- iii) Acepta expresamente que, por mor dos procedementos técnicos necesarios para a conservación do número, a prestación do servizo podería verse interrompida ou limitada sen que isto poida ser considerado unha redución da calidade do servizo, aínda que **R** realizará os seus maiores esforzos para que a devandita interrupción ou limitación dure o tempo mínimo indispensable, que se estima en tres horas en canto ás operacións para realizar por **R** e que terá lugar nalgún momento dentro do período entre as 2:00 e as 6:00 horas do día que aplique o cambio de operador.
- iv) No caso de atoparse baleiro o apartado "data solicitada para o cambio" o prazo máximo para a tramitación da solicitude será dun día hábil contado a partir da entrega polo cliente da solicitude, levándose a cabo na madrugada do día seguinte.
- v) Acepta, consciente da complexidade do proceso, que a data preferida para a realización do cambio podería verse modificado sen que iso dese lugar a responsabilidade algunha de **R**. Con todo, **R** realizará os seus maiores esforzos por respectar o horario preferido para a realización do cambio.
- vi) Coñece que a solicitude de conservación do número podería ser denegada por causa de imposibilidade técnica ou calquera outras recoñecidas na normativa vixente.
- vii) O responsable do tratamento dos datos persoais facilitados na súa solicitude de portabilidade é **R** quen os tratará coa finalidade de prestar os servizos solicitados sendo a base legal para este tratamento a obrigaón legal establecida no artigo 21 da Lei 9/2014, do 9 de maio, Xeneral de Telecomunicacións (ou normativa que o substitúa). Os datos poderán ser compartidos con Administracións, organismos públicos, o operador de orixe, e prestadores de servizos que deban ter acceso a estes datos en virtude dos servizos que prestan á Sociedade. O titular dos datos ten dereito a acceder, rectificar e suprimir os datos, así como outros dereitos, como se prevé na información adicional sobre privacidade que figura na cláusula 16 das Condicións Xerais de Contratación.
- viii) Dá o seu consentimento expreso a portar toda a numeración asociada aos números de cabeceira indicados nos campos número ou rango de números.
- ix) Autoriza a **R** a realizar, no seu nome e representación, cantas actuacións sexan necesarias para asegurar a realización das portabilidades das súas liñas, podendo asinar, para ese efecto as actuacións necesarias para corrixir aqueles datos que sexan susceptibles de corrección ou calquera outro documento que permita finalizar a tramitación da portabilidade.

A presente solicitude adxuntarase, como parte integrante do mesmo, ao contrato de servizos subscrito con **R**, no que o abaixo firmante lle solicita a **R** a alta no servizo telefónico.

R advírtelle ao Cliente neste acto da importancia de que os datos da presente solicitude sexan cumprimentados de forma clara e inequívoca e de que o erro nos mesmos daría lugar a atrasos no proceso dos que **R** non sería responsable.

condicións do contrato e cesión

Cando o solicitante de portabilidade non sexa cliente de **R**, a firma do presente documento constitúe o Contrato, que se rexerá polo establecido no mesmo, as condicións particulares do reverso e as condicións xerais de contratación que lle son entregadas neste momento e manifesta recibir e coñecer, de conformidade co Art. 5.1. da Lei 7 /1998, do 13 de abril de condicións xerais de contratación. Simultaneamente, o asinante acepta a cesión completa do/s seu/s número/s ao cesionario e de todos os servizos asociados aos mesmos.

data e hora de firma da solicitude

data:

hora:

o titular actual da liña

por **R**, Alfredo Ramos
 director xeral **R**



EXTRACTO DAS CONDICIÓNS XERAIS DE CONTRATACIÓN

1. O presente Contrato regula a relación entre **R** Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A.U. (en diante **R**) e o Cliente para os servizos contratados. O presente extracto sintetiza as Condicións Xerais de Contratación (en diante CX) que se entregan neste acto, xunto coa promoción aplicable e tarifas que o Cliente declara coñecer e recibir. As CX, así como a promoción aplicable, están sempre dispoñibles e actualizadas en www.R.gal. Se o asinante do Contrato xa é Cliente de **R**, serán de aplicación a todos os servizos e produtos contratados co Cliente as Condicións Xerais de Contratación achegadas (e, polo tanto tamén o extracto das mesmas), que substitúen automaticamente a calquera outras condicións asinadas ou aceptadas anteriormente, salvo naqueles extremos que sexan compatibles e non contraditorios.

2. **R** e o Cliente aceptan como válidas as seguintes vías de comunicación a efectos do presente Contrato: enderezo postal; números de teléfono e dirección de correo electrónico facilitados polo Cliente, incluíndo mensaxes curtas "sms"; mensaxe escrita na factura; revista e boletíns electrónicos para clientes **R**; páxina web de **R** (www.R.gal); mensaxes e avisos interactivos por televisión. O Cliente outorga o seu consentimento para gravar as chamadas que se realicen co Centro de Atención ao Cliente (en diante CAC) de **R**. A finalidade das gravacións é a mellora da calidade da prestación do servizo, verificar a satisfacción dos clientes e tramitar a contratación (CX 1).

O Cliente poderá contactar co Centro de Atención ao Cliente través das seguintes vías: Telefónos gratuítos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares); Fax: 900 82.55.82; Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña; Web de **R**: www.R.gal; Correo electrónico galego: fala-con-R@mundo-R.net; Resto idiomas: R-al-habla@mundo-R.net

3. A contratación do servizo faise a título persoal. O Cliente utilizará o servizo en calidade de usuario final, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para a fin para a que foi contratado (CX 2.2).

4. O Cliente obrígase a custodiar e utilizar adecuadamente os equipos propiedade de **R**. Os equipos entregaranse en réxime de depósito, aluguer, compra ou calquera outro título que para ese efecto pacten as partes. A falta de determinación expresa, entenderase que os equipos están en depósito. O Cliente consente a utilización por **R** dos equipos instalados para a prestación dos servizos tanto ao Cliente como a terceiros. Esta utilización non menoscabará a calidade dos servizos contratados. En caso de extravío, roubo, furto, destrución, manipulación ou deterioración, deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres (3) días naturais. **R** poderá esixir unha indemnización polos gastos de reparación dos equipos ou, en caso de substitución, pola totalidade do seu valor (CX 4.1 e 4.2).

5. O Cliente deberá devolver os equipos propiedade de **R** no momento de solicitar a baixa do servizo para o que foran utilizados. Os equipos deberán ser entregados en calquera distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación o disposto na CX 15.4. No caso de que o Cliente non devolva os Equipos propiedade de **R** tras solicitar a baixa dos servizos, **R** estará facultada para esixirle unha penalización calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado. O Cliente poderá solicitar que **R** recolla devanditos equipos, abonando a tarifa en vigor para este servizo (CX 4.3).

6. As tarifas e promocións aplicables aos servizos contratados son as comunicadas e entregadas ao Cliente no momento da contratación e atópanse sempre dispoñibles e actualizadas en www.R.gal e no CAC. Determinadas tarifas e promocións en vigor inclúen a posibilidade de subvencionar total ou parcialmente a cota de alta, a tarifa ou os terminais e equipos entregados ao Cliente, a cambio dun período de permanencia. Se o Cliente acepta calquera desas subvencións e resolve o contrato antes de finalizar o período de permanencia establecido, deberá satisfacer, ademais das cantidades devengadas pola utilización do/os servizo/s, a parte subvencionada e non satisfeita dos mesmos ou a penalización establecida en cada caso (CX 6).

7. O Cliente poderá elixir que a factura se expida en papel ou en formato electrónico, mediante a marcación da cela habilitada ao efecto na carátula do contrato. Caso de non marcarse ningunha cela entenderase que o cliente prefere a modalidade de factura en papel (CX 7.1).

O retraso no pagamento total ou parcial polo Cliente poderá dar lugar á suspensión temporal do servizo, nos termos establecidos na Lei (CX 8).

8. O Cliente ten dereito a solicitar a **R** a desconexión dos servizos de chamadas de tarificación adicional, chamadas internacionais e chamadas a móbiles (CX 13.3).

9. O Cliente poderá formular reclamacións relativas ao servizo ante **R**. Se o Cliente non recibe resposta satisfactoria no prazo dun mes, poderá acudir ás Xuntas Arbitrais de Consumo (en caso de particulares e servizos non excluídos) ou á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio (nos supostos previstos na Lei) (CX 9).

10. O Cliente ten dereito a desistir do presente contrato nun prazo de catorce (14) días naturais, sen necesidade de xustificación algunha sempre que non comezase a prestación do servizo. O Cliente poderá exercer este dereito utilizando o formulario para o efecto, dispoñible en www.R.gal e remitilo a **R** por calquera das formas sinaladas na CX 1.4. Se con motivo do contrato lle foron entregados ao Cliente equipos de telecomunicacións, este deberá devolvelos no prazo de catorce (14) días naturais desde a comunicación a **R** do desistimento do contrato. En caso de desistimento, seranlle devoltos ao Cliente todos os pagos recibidos, incluídos os gastos de entrega (con excepción dos gastos adicionais resultantes da elección polo Cliente dunha modalidade de entrega diferente á ofrecida por **R**) salvo que se lle entregou un ou varios equipo/s, nese caso, **R** reterá as cantidades para devolver ata recibir os mesmos en perfecto estado e sen que haxa/n sido utilizado/s (CX 13.9).

11. Protección de Datos (resumo da CX 16)

Responsable	R , con CIF A15474281
Finalidade	Clientes: prestación dos servizos solicitados e envío de comunicacións comerciais. Representantes de clientes: manter o contacto coa mercantil que representas e enviarche comunicacións comerciais.
Lexitimación	Clientes: relación contractual para a prestación de servizos e interese lexítimo para o envío de comunicacións comerciais. Representantes de clientes: interese lexítimo.
Destinatarios	Administracións e organismos públicos, e prestadores de servizos que deban ter acceso a estes datos en virtude dos servizos que prestan a R
Dereitos	Acceder, rectificar e suprimir os datos, así como outros dereitos, como se explica na cláusula 16.
Información adicional	Pode consultar a información adicional e detallada sobre Protección de Datos na cláusula 16 das CX.

12. Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente. Se o Cliente non estivera conforme coa modificación proposta, poderá comunicar a **R** a súa vontade de resolver o contrato no prazo dun mes dende a recepción da notificación (CX 19).

13. O presente contrato rexerese pola lexislación española: Lei 9/2014, de 9 de maio, Xeral de Telecomunicacións R.D. 889/2009 de 22 de maio; Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias; calquera outra que resulte de aplicación (CX 20).



CONDICIÓN XERAS DE CONTRATACIÓN

1 XERAL:

1.1 Contrato:

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

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

1.2 Acreditación:

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

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

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

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

1.3 Vías de contacto co Cliente:

Co fin de prestar o servizo, manter actualizada a información relativa aos servizos que R presta, realizar calquera notificación relacionada co servizo e para a comunicación de modificacións a estas Condicións Xerais, R poderá manter contacto co Cliente por calquera das seguintes vías, que o Cliente coñece e acepta como válidas: enderezo postal; números de teléfono e enderezo de correo electrónico facilitados polo Cliente, incluíndo mensaxes curtas "sms"; mensaxe escrita en factura; revista e boletíns electrónicos para clientes R; páxina web de R (www.R.gal); mensaxes e avisos interactivos por televisión. Da mesma forma, o Cliente acepta que estas comunicacións poderán ser realizadas directamente por R ou por calquera empresa ou distribuidor autorizado por esta.

1.4 Vías de contacto co CAC:

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

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

Fax gratuítos: 900.82.55.82

Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña

Web de R: www.R.gal

Correo electrónico galego: fala-con-R@mundo-R.net

Resto idiomas: R-al-habla@mundo-R.net

1.5 Cesión de servizos:

Coa sinatura da cláusula de cesión no anverso do documento "Contrato e extracto CX" ou no documento "Solicitude de portabilidade e contratación de servizos", o Cliente cédelle a totalidade do seu contrato á persoa por el indicada. Coa indicación de números cuxa cesión acepta, o Cliente acepta a cesión realizada por un terceiro. As débedas derivadas dos servizos cedidos serán reclamadas de conformidade coas cláusulas do contrato de cesión en vigor, as cales están sempre disponibles en www.R.gal.

2 OBXECTO E FINALIDADE DO SERVIZO:

2.1 Obxecto:

Os servizos ofertados por R inclúen, entre outros, o servizo telefónico fixo e/ou móbil dispoñible ao público; televisión; acceso á Internet; servizos de pagamento por unidade de uso tales como pagamento por visión, vídeo baixo demanda, vídeo á carta ou calquera outro para o que resulte habilitado legalmente; hospedaxe de contidos e transmisión de datos, así como aqueles outros que no futuro se presten, rexéndose a súa prestación polo establecido nestas CX e demais disposicións legais que resulten de aplicación, así como polas especificacións técnicas de cada servizo, as cales figuran publicadas en www.R.gal.

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

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

2.2 Finalidade do servizo:

A contratación do servizo faise a título persoal, de tal forma que o Cliente non lles poderá ceder os seus dereitos a terceiros, nin exonerarse das súas responsabilidades fronte a R. O Cliente utilizará o

servizo en calidade de usuario final, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para o fin para o que foi contratado. Quedan excluídos, con carácter enunciativo e non limitativo:

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

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

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

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

3 DEPÓSITO EN GARANTÍA:

Nos termos establecidos na lexislación vixente, e sempre por motivos xustificadas, R poderá condicionar a prestación dos seus servizos, tanto no momento da contratación como no curso da vixencia do contrato, á constitución dun depósito en garantía non remunerado, en efectivo ou aval bancario, por un importe que constituirá o límite máximo de crédito fixado para o Cliente para calquera dos servizos contratados, todo sen perjuicio da posibilidade de R de denegar o servizo se, a seu criterio, o CLIENTE non resulta patrimonialmente solvente.

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

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

4 EQUIPOS:

4.1 Entrega de equipos:

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

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

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

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

4.2 Custodía:

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

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

4.3 Devolución de Equipos:

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

4.4 Outros equipos:

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

5 INSTALACIÓN, MANTEMENTO E AVARIAS:

5.1 Instalación:

5.1.1 Conexión inicial:

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

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

5.1.2 Domicilio de instalación:

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

5.1.3 Conformidade coa instalación:

O Cliente dará a súa conformidade á instalación que lle permite acceder ao/s servizo/s contratado/s. Para os efectos de facer constar a conformidade coa instalación, o Cliente poderá autorizar expresamente a persoas ao seu cargo. No caso de ausencia de conformidade expresa, entenderase que o Cliente deu a súa conformidade á instalación se comeza a usar os servizos contratados e/ou paga a primeira factura de servizo sen efectuar ningunha reclamación.

5.2 Mantemento:

5.2.1 Da instalación:

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

5.2.2 Dos equipos:

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

5.2.3 Servizos de mantemento:

O Cliente pode contratar algún dos servizos de mantemento ofrecidos por **R**, tanto no momento da contratación inicial como durante a vixencia da relación contractual. A información actualizada sobre estes servizos está sempre dispoñible en www.R.gal.

5.3 Avarías:

As avarías que se produzan nos equipos e instalacións propiedade de **R** subministrados ao Cliente, serán reparadas durante toda a vixencia do contrato no prazo máis breve posible, de conformidade coas condicións do servizo de mantemento contratado. Cando a magnitude da avaría ou a dificultade de reparación así o aconsellen ou cando os equipos avariados non puidesen ser reparados no domicilio do Cliente, **R** poderá substituír os equipos avariados por outros iguais ou de similares características.

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

6 TARIFAS E PROMOCIÓN, COTA DE ALTA E SUBVENCIÓN:

6.1 Tarifas e promocións:

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

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

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

6.2 Cota de alta:

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

6.3 Subvencións:

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

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

7 FACTURACIÓN, PAGAMENTO E XUROS DE MODA:

7.1 Facturación:

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

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

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

7.2 Pagamento:

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

7.3 Xuros de mora:

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

8 SUSPENSIÓN DO SERVIZO POR FALTA DE PAGAMENTO:

8.1 Telefonía fixa:

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

8.2 Outros servizos:

Con excepción do servizo de telefonía fixa indicada no apartado anterior, **R** poderá suspender a prestación de calquera dos seus servizos no caso de falta de pagamento das cantidades facturadas. Non será suspendido o servizo de teléfono fixo por falta de pagamento dos outros servizos que o Cliente teña contratados. Así mesmo, o Cliente que pague a parte da factura que

corresponda a servizos de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido neles pola falta de pagamento do importe doutros conceptos facturados que non se refiran a estes. Para estes efectos, no caso de desconformidade coa factura, o Cliente terá dereito, despois de pedir previamente, á obtención de facturas independentes para cada servizo. En caso de non pagar os servizos por unidade de uso, R reseráse o dereito a suspenderlle ao Cliente o acceso a estes ou a autorizar o acceso a eles exclusivamente mediante pagamento con tarxeta de crédito autorizada. R, se ten coñecemento do pagamento de todas as cantidades debidas antes da suspensión, continuará prestando o servizo sen obriga ningunha para o Cliente.

8.3 Reactivación do servizo suspendido por falta de pagamento:

Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realice con posterioridade á suspensión do servizo de telefonía fixa, R restablecerá o servizo ao Cliente dentro do día laborable seguinte á data na que teña coñecemento do pagamento. O restablecemento do resto de servizos realizarase no prazo de dous (2) días laborables. O restablecemento do servizo comporta un cargo adicional cuxo importe figura sempre actualizado no documento de tarifas, que pode ser consultado en www.R.gal.

9 RECLAMACIÓNS E SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

9.1 Reclamacións:

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

9.2 Someteo ao Sistema Arbitral de Consumo:

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

10 SERVIZO DE TELEVISIÓN:

10.1 Programación:

R velará en todo momento pola calidade dos contidos, así como polo cumprimento das obrigas e compromisos adquiridos polos programadores; no entanto, a orde e número de canles comercializadas, así como a programación, poderán ser modificadas total ou parcialmente por R informando previamente ao Cliente. Será responsabilidade exclusiva do programador o respecto ás condicións de emisión establecidas para a protección da mocidade e a infancia na lexislación vixente. Con todo, R advirte da posible retransmisión de programas de televisión para adultos.

10.2 Servizos de pagamento por unidade de uso:

A partir do momento no que R reciba a solicitude do Cliente, este terá acceso aos servizos seleccionados por este no prazo e tempo solicitados. Unha vez solicitado expresamente un servizo de pagamento por unidade de uso, ou a subministración de contido dixital, o Cliente poderá anulalo, diferilo ou modificalo, a condición de que non se iniciase a súa prestación. No entanto, R por razóns técnicas tales como saturación dos seus sistemas de rexistro, poderá condicionar a anulación, modificación ou demora da unidade de uso solicitada polo Cliente ao cumprimento dun aviso previo de polo menos dúas (2) horas antes do momento previsto para a súa prestación.

R poderá incluír a facturación dos servizos de pagamento por unidade de uso, unha vez prestados, en calquera factura que se emita pola prestación do servizo. O pagamento destes servizos realizarase segundo a CX 7.1.

Para os efectos oportunos, as partes recoñecen expresamente que os rexistros informáticos de R e a súa reprodución constitúen proba válida e suficiente dos servizos por unidade de uso solicitados e efectivamente consumidos polo Cliente.

11 SERVIZO DE ACCESO A INTERNET:

11.1 Contido:

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

11.2 Uso:

11.2.1 A Internet:

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

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

11.2.2 Hospedaxe web:

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

11.2.3 Servizo de hospedaxe de gravacións e programas:

O servizo de hospedaxe de gravacións e programas é aquel ofrecido ao Cliente que lle permite a gravación persoal e temporal de contidos e programas do servizo de televisión que o cliente teña contratados con R, de maneira que estes se recollen nun espazo remoto de hospedaxe persoal do Cliente nos servidores de R. O Cliente obrigase a facer un uso dos contidos gravados e aloxados conforme a estas Condicións Xerais, ás leis, á moral, aos bos costumes e á orde pública. O Cliente comprométese a se abster de compartir, distribuír, permitir o acceso público a través de calquera modalidade de comunicación pública, transformar ou modificar os contidos, debendo manter o Cliente indemne a R de calquera reclamación a este respecto.

11.3 Servizo de correo electrónico limpo:

O Servizo de Correo limpo ofrece ao Cliente a revisión e limpeza automática de Correos entrantes e saíntes na conta de correo contratada con R. R levará a cabo a instalación dos programas necesarios para o correcto funcionamento do servizo, así como as actualizacións que se produzan. O Cliente autoriza a R á eliminación de arquivos e programas nos que se detectaron actividade maliciosa e non fose posible a súa desinfección ou paralización.

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

11.4 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía fija:

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

A "velocidade máxima" é a velocidade máxima que permite a rede para cada modalidade. A "velocidade dispoñible normalmente" correspóndese coa media de velocidade das medicións realizadas polo Sistema de Sondas para a modalidade relevante que resulte máis equiparable. A "velocidade mínima", correspóndese co percentil 5, para o cal se toman todas as medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómanse o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. É dicir, é a velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.

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

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

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

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

11.5 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía móbil:

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

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

FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que estea a dar cobertura e a banda de transmisión: a tecnoloxía de acceso (2G, 3G ó 4G) vai determinar cal é a velocidade obtida, independentemente do resto de factores. Así mesmo, en frecuencias baixas (banda 800MHz) a propagación das ondas radioeléctricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a internet desde o móbil. Doutra banda as frecuencias máis altas (2600MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- Distancia á antena: a distancia á antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuíndo ao afastarse da antena.
- Cantidade de usuarios conectados de forma simultánea á antena que dá o servizo: a capacidade máxima da antena compártese entre todos os usuarios conectados á mesma. Desta forma, a maior número de usuarios conectados usando o servizo de forma simultánea, diminúe máis a velocidade experimentada.

- Tipo de servizo utilizado polo resto de usuarios: a rede móbil debe distribuír a súa capacidade entre todos os usuarios que se conectan á vez tamén en función do tipo de servizo que demandan. Non se necesita a mesma capacidade de rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería, que para facer unha videconferencia. En consecuencia a modo en que os usuarios utilizan o servizo acaba afectando á velocidade do resto de usuarios conectados nese momento.
- Movemento do usuario: atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta o movemento. Desta forma a baixada é inferior camiñando e incrementase ao moverse dentro dun coche.
- Capacidade do terminal ou do dispositivo utilizado polo usuario do servizo: a tecnoloxía do dispositivo deberá ser compatible coa da antena á que se atopa conectado. Desta forma, se o dispositivo ten só tecnoloxía 3G non poderá alcanzar a velocidade facilitada pola tecnoloxía 4C. Así mesmo a calidade da antena do dispositivo do Cliente tamén afecta á velocidade experimentada.
- Condicións xeográficas (incluído localización en interiores, garaxes, muros,...): a situación do usuario e os obstáculos físicos que existan entre o mesmo e a antena afectan á velocidade experimentada.
- Condicións climatolóxicas: dada a natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.

12 SERVIZO TELEFÓNICO FIXO DE ACCESO INDIRECTO:

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

13 DEREITOS DO CLIENTE:

13.1 Segredo das comunicacións:

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

13.2 Facturación separada:

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

13.3 Desconexión a determinados servizos:

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

13.4 Suspensión temporal do servizo:

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

13.5 Interrupción temporal do servizo:

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

13.5.1 Servizo telefónico:

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

- a) A metade do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que dure a interrupción. No caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco (5) veces a cota mensual de abonamento vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración dela.

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

13.5.2 Servizo da internet:

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

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

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

13.5.3 Servizo telefónico móbil ou de acceso a internet móbil:

Entenderase que unha interrupción do servizo nunha zona afecta a un abonado cando este comunique ao operador, mediante declaración responsable, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo na zona afectada pola interrupción no momento de producirse e dita afirmación non resulte contraditoria coa obtida dos sistemas de información do operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada polo operador ao abonado.

13.5.4 Outros servizos:

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

13.5.5 Excepcións á compensación por interrupción temporal:

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

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

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

13.6 Conservación de número:

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

13.7 Información:

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

13.8 Comunicacións comerciais:

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

13.9 Dereito á desistencia:

O Cliente ten dereito a desistir deste contrato nun prazo de catorce (14) días naturais, dende o día da celebración do contrato ou da posesión material do equipo, sen necesidade de xustificación ningunha sempre que non comece a prestación do servizo (enténdese como tal a realización da primeira chamada, conexión de datos e/ou o desprecintado dos equipos da súa embalaxe orixinal). O Cliente poderá exercer este dereito por escrito, indicando o seu nome, enderezo completo do servizo, número de teléfono e/ou enderezo de correo electrónico, así como a súa decisión de desistir do contrato a través dunha declaración inequívoca. Poderá utilizar o modelo de formulario que lle foi entregado, tamén dispoñible en www.R.gal, e remitírllo a **R** por calquera das formas sinaladas na CX 1.4. Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio polo Cliente deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

Se con motivo do contrato lle foron entregados ao Cliente equipos de telecomunicacións, este deberá devolverllos a **R** no prazo de catorce (14) días naturais a partir da data en que comunique a súa decisión de desistir do contrato. Poderá devolvelos na forma indicada na CX 4.3. Se, ademais da alta no servizo solicitou a portabilidade do número telefónico, o Cliente deberá solicitarlle ao seu antigo operador a cancelación da portabilidade, se iso fose posible por atoparse en prazo, ou volver tramitar unha portabilidade inversa se a solicitude inicial xa fora tramitada.

No caso de desistencia, seranlle devolto ao Cliente todos os pagamentos recibidos, incluídos os gastos de entrega (con excepción dos gastos adicionais resultantes da elección polo Cliente dunha modalidade de entrega diferente á ofrecida por **R**) sen ningunha demora indebida e, en todo caso, como moi tarde catorce (14) días naturais a partir da data na que se nos informe da súa decisión de desistir deste contrato, agás que se lle entregara un ou varios equipos, nese caso, **R** retará as cantidades que ten que devolver ata recibir os equipos en perfecto estado e sen que fose/n utilizado/s. Así mesmo, no caso de terminais telefónicos, o número de serie do terminal (IMEI) debe coincidir co que apareza na caixa orixinal e co asociado á tarxeta SIM enviada ao Cliente. **R** efectuará o reembolso utilizando o mesmo medio de pagamento empregado polo Cliente para a transacción inicial, a non ser que este dispoña expresamente o contrario. Se o medio de pagamento elixido polo Cliente foi domiciliación bancaria, **R** procederá a efectuar o reembolso despois de que venza o prazo no que o Cliente pode devolver o recibo orixinal.

14 DEREITOS E OBRIGAS DE R:

14.1 Dereitos:

14.1.1 Cobramento dos servizos prestados:

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

14.1.2 Equipos:

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

14.1.3 CAC:

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

14.1.4 Interrupción do servizo:

Sen prexuízo do disposto na CX 13.5, **R** poderá interromper ocasionalmente a prestación do servizo, por necesidades técnicas tendentes a procurar a mellora deste, sen dereito á compensación a favor do Cliente a condición de que estas non se realicen en máis de dez (10) ocasións ao mes e a súa duración non sexa superior a trinta (30) minutos. Estas interrupcións realizaranse, preferentemente, durante franxas horarias de mínima utilización do servizo.

14.1.5 Suspensión do servizo:

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

- a) Cando o uso realizado dos servizos contratados polo Cliente non sexa acorde co indicado neste Contrato respecto da finalidade deles.
- b) Realización de accións ou actividades fraudulentas por parte do Cliente, ou a presunción razoable de comisión delas por este ou por un terceiro, que lle permitan ao titular do contrato e/ou a persoas alleas ao mesmo, recibir ou beneficiarse dos servizos obxecto do contrato e/ou poidan supoñer un uso ilícito dos servizos.

c) Cando **R** identifique que os consumos realizados polo Cliente son anómalos fronte ao comportamento habitual dos seus clientes ou fronte ao uso histórico que este viñese realizando.

d) Se o uso que o Cliente realiza dos servizos pon en perigo a calidade dos servizos prestados por **R**, a integridade da rede de **R**, de calquera plataforma a través da cal esta preste os seus servizos e/ou o normal funcionamento dos procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de **R**.

e) Cando se realice un uso dos servizos de forma contraria ao establecido na normativa vixente e, en particular, por vulnerar o dereito á intimidade das persoas e a boa fe contractual.

f) Se o Cliente non constituíse o depósito en garantía solicitado por **R** nun prazo de 48 horas dende a súa solicitude.

g) No caso de que os consumos realizados por un Cliente durante un período de facturación superen o límite máximo de crédito fixado para el. A suspensión dos servizos manterase no tempo ata confirmar que o uso que o Cliente está realizando é acorde a este Contrato e/ou o Cliente asegure o pagamento a **R**.

h) Se o Cliente manipulouse fraudulentamente os equipos propiedade de **R**.

i) No caso de incumprimento do disposto na CX 11, ou de recibirse algunha reclamación respecto do **R**, **R** poderá, ademais, retirar ou suprimir os contidos albergados nos servidores propiedade de **R**.

j) Uso reiterado por parte do Cliente do/s servizo/s de atención ao Cliente de **R** nas súas distintas modalidades (teléfono, correo electrónico, redes sociais, etc.) de forma inadecuada e impropia. Considérase uso impropio a comunicación de forma descortés, groseira, insolente, agresiva, impertinente, ameazadora ou proferindo insultos contra **R** ou o seu persoal.

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

14.2 Obrigas:

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

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

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

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

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

15 DURACIÓN E CAUSAS DE RESOLUCIÓN DO CONTRATO:

15.1 Duración:

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

15.2 Causas resolución:

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

15.2.1 Ambas as partes:

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

- Incumprimento grave de calquera das partes respecto das obrigas previstas neste contrato.
- Forza maior que impida o cumprimento, total ou parcialmente, das obrigas de carácter substancial respecto da outra parte en relación coa prestación do/s servizo/s, por un período continuado de tres (3) meses dende a data na que a obriga debера estar cumprida.
- Mutuo acordo das partes.

15.2.2 O Cliente:

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

15.2.3 R:

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

- Cese de actividade, perda da condición de operador, liquidación ou imposibilidade de prestar o/s servizo/s.
- Atraso no pagamento do servizo de telefonía fixa: **R** poderá, despois do aviso previo ao Cliente, resolver este contrato e interromper definitivamente o servizo en caso de atraso no pagamento do servizo de telefonía fixa por un período superior a tres (3) meses, ou no caso de que teña lugar a suspensión temporal deste servizo en dúas ocasións por mora no pagamento dos servizos. En

ningún caso, a resolución deste contrato por esta causa exonerará o Cliente daquelas obrigas contraídas con anterioridade á efectiva desconexión do servizo.

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

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

e) Falta confirmación e/ou aceptación: se **R** non recibiu, xa sexa en formato papel ou en calquera soporte duradeiro, acreditación da identidade do Cliente e/ou confirmación da aceptación da oferta realizada no prazo acordado e/ou o contrato no prazo de quince (15) días dende a súa solicitude, estará facultada para desistir do contrato, coa súa conseguinte perda de vixencia. A resolución ou desistencia deste contrato non exonera o Cliente do cumprimento das súas obrigas fronte a **R**, incluída a do pagamento de calquera prestación que puidera recibir ata o momento en que se produza a efectiva desconexión do servizo.

15.3 Reclamación danos e perdas:

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

15.4 Baixas con devolución de equipos:

Ao solicitar a baixa dos servizos contratados, o Cliente está obrigado a devolver os equipos propiedade de **R** que lle fosen entregados. Sen prexuízo de que se produza a baixa do servizo nos termos sinalados na CG 15.2.2, **R** poderá seguir facturando os importes correspondentes ao aluguer de equipos mentres estes non lle sexan devoltos. En todo caso a baixa entenderase solicitada no momento mesmo de devolución dos equipos e farase efectiva, como máximo, no prazo de dous (2) días hábiles desde esa data. Non se poderá tramitar a baixa destes servizos se non se produce a devolución previa ou coetánea dos equipos

16 PROTECCIÓN DE DATOS:

16.1 Xeral: responsable do tratamento

R é a responsable do tratamento dos datos de carácter persoal que se facilitan no presente contrato, así como calquera outros que **R** obteña durante a prestación dos servizos contratados. A presente cláusula ten por obxecto facilitar información sobre os dereitos que asisten na condición de Cliente, ou representante de cliente (en adiante, "Representante") segundo se identifique nos correspondentes apartados en virtude do Regulamento Xeral de Protección de Datos ("RXPDP"), así como os detalles de como se tratan os datos en **R**. En caso de dúbida relativa ao tratamento dos datos persoais o Cliente e o Representante, poderá contactar con **R** na seguinte dirección: fala-con-R@mun-do-R.net. Así mesmo, **R** informa o Cliente e ao Representante que conta cun Delegado de Protección de Datos, que é a persoa encargada de protexer o dereito fundamental á protección de datos e que se encarga do cumprimento da normativa en protección de datos en **R** con quen o Cliente e o Representante poderán poñerse en contacto a través da seguinte dirección dpd@mun-do-r.net

16.2 finalidades do tratamento, base legal e comunicación de datos:

Na seguinte tabla o Cliente e o Representante poden consultar:

- As finalidades do tratamento dos datos persoais, isto é, o motivo polo cal **R** trata os datos persoais dos Clientes ou Representantes
- As bases legais que permiten o tratamento de datos por parte de **R** para cada unha das finalidades indicadas.
- Os destinatarios dos datos persoais. A estes efectos, **R** informa o Cliente e Representante que non cede os datos persoais a terceiros salvo cando exista unha obriga legal (Facenda Pública, Xuíces e Tribunais...) ou expresamente **R** o indique na táboa que figura a continuación. Por outra banda, poderán ter acceso aos datos persoais os encargados do tratamento de **R**, é dicir, os prestadores de servizos de **R** que para o desenvolvemento das súas funcións teñan que acceder aos datos persoais. Estes prestadores de servizos que acceden aos datos persoais, con carácter xeral e entre outros, dedícanse aos sectores de sistemas de información e tecnoloxía. Na táboa que figura a continuación indicaranse aqueles outros sectores en cuxa virtude os prestadores de servizos de **R** teñen que acceder aos datos persoais
- A existencia de potenciais transferencias internacionais de datos, e
- O prazo de conservación dos datos. A estes efectos **R** informa o Cliente e Representante que conserva os datos persoais durante toda a vixencia da relación contractual ou por un período superior se así nolo autoriza o Cliente ou o Representante. Así mesmo, **R** informa o Cliente e Representante que os datos permanecerán bloqueados para a atención de reclamacións xudiciais, administrativas ou fiscais, polos prazos que legalmente determine cada normativa que resulte de aplicación.

Así mesmo, **R** informa o Cliente e Representante que poden solicitar máis información sobre os destinatarios dos datos enviando un correo electrónico ao correo fala-con-R@mun-do-r.net, indicando o tratamento concreto sobre cuxos destinatarios requira máis información.

Finalidade do tratamento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionais	Prazo de conservación
<p>Cliente: xestión dos datos persoais para a prestación dos servizos contratados a R no contrato de prestación de servizos. Así como atender as dúbidas e reclamacións derivadas da propia prestación do servizo</p> <p>Representante: xestión dos datos persoais para manter o contacto coas entidades ás que representas para a prestación de servizos, atender as dúbidas e reclamacións derivadas da propia prestación do servizo que realices en nome da entidade á que representas</p>	<p>Cliente: xestión da relación contractual: prestación dos servizos solicitados, así como atención ás reclamacións ou consultas realizadas no marco desta prestación de servizos.</p> <p>Representante: interese lexítimo de R para permanecer en contacto coa entidade á que representas e á cal lle prestamos servizos</p>	Os datos poden ser cedidos á entidade bancaria respecto da cal aceptases a domiciliación de "Debo Directo SEPA". Os prestadores de servizos que poderían acceder aos datos persoais para este tratamento dedícanse aos seguintes sectores: distribuidores e comercializadores de servizos, servizos de call center, instaladores e técnicos de mantemento.	Non se realizan transferencias internacionais dos datos persoais, fóra da contratación do servizo nube R , nese caso os datos persoais do Cliente ou Representante serán almacenados en Amazon Web Services, entidade adherida ao acordo de Privacy Shield, o cal implica que ten un nivel de protección de datos equiparable ao español.	Durante a relación contractual.
<p>Cliente: xestionar as reclamacións de cantidade que o Cliente deba pola prestación de servizos Representante: xestionar as reclamacións de cantidade coa entidade á que representas, servíndonos de punto de contacto.</p>	Interese lexítimo: R está facultado para iniciar as accións necesarias para o recobro das cantidades debidas aos seus Clientes.	Os prestadores de servizos que poderían acceder aos datos persoais para este tratamento dedícanse aos sectores de recobro.	Non se realizan transferencias internacionais dos datos persoais.	Ata o pago da débeda.
<p>Cliente: Ficheiros de solvencia patrimonial negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de ficheiros de solvencia patrimonial creando un perfil sobre a solvencia patrimonial do Cliente. A estes efectos, consultaránse as débedas vencidas coa propia sociedade e ficheiros de solvencia patrimonial negativos. - Inscripción en ficheiros de solvencia patrimonial negativa. 	Interese lexítimo: realízase un proceso de comprobación da solvencia patrimonial no momento da contratación para os efectos de determinar se se cumpre a política de prevención da fraude de R . Así mesmo, en caso de falta de pagamento, a débeda será inscrita en ficheiros de solvencia patrimonial negativa.	Os datos poden ser cedidos a Equifax Ibérica, S. L. Os prestadores de servizos que poderían acceder aos datos persoais para este tratamento dedícanse aos sectores de recobro.	Non se realizan transferencias internacionais dos datos persoais.	No caso de consulta de ficheiro, durante a relación contractual. No caso de inscrición en ficheiros de solvencia patrimonial negativa, ata a cancelación da débeda ou o transcurso de 6 anos desde que a mesma resultou esixible.
<p>Cliente: Identificar o tráfico irregular fraudulento para, no caso de que se detecte que o Cliente pode ser prexudicado, proceder ao bloqueo das chamadas entrantes ou saíntes.</p>	Obrigación legal: O Real Decreto 381/2015 obriga a todos os operadores de telecomunicacións á identificación do tráfico irregular.	Os datos poden ser cedidos ao Ministerio de Enerxía, Turismo e Axenda Dixital. Os prestadores de servizos que poderían acceder aos teus datos persoais para este tratamento dedícanse á monitoraxe do tráfico.	Non se realizan transferencias internacionais dos teus datos persoais	12 meses desde a realización do bloqueo.
<p>Cliente e Representante: Xestión das solicitudes de portabilidade.</p>	Obriga legal: artigo 21 da Lei 9/2014, do 9 de maio, Xeneral de Telecomunicacións.	Os datos poden ser cedidos a outras operadoras cando o Cliente solicite a portabilidade. As categorías de prestadores de servizos que poderían acceder aos datos son a entidade de referencia para a xestión da túa portabilidade e terceiros verificadores.	Non se realizan transferencias internacionais dos teus datos persoais.	Portabilidade saínte: durante a xestión da portabilidade. Portabilidade entrante: durante a relación contractual.
<p>Cliente e Representante:</p> <p>Envío de comunicacións comerciais de R por medios electrónicos (como, por exemplo, correo electrónico).</p> <p>Para a realización destas comunicacións teranse en conta os datos agregados de consumo, de forma que R poida remitir comunicacións comerciais máis personalizadas e acordadas ás necesidades do Cliente.</p> <p>Así mesmo, utilizaránse para realizar invitacións a eventos e participacións en concursos, así como enviar noticias relativas a R.</p> <p>Se es Representante, remitíranse comunicacións comerciais na túa condición de receptor ou punto de contacto coa entidade á que representas.</p>	Interese lexítimo de R : para manter ao Cliente actualizado e ofrecer produtos ou servizos similares aos contratados.	As categorías de prestadores de servizos que poderían acceder aos datos serán as entidades de call center ou empresas de telemarketing que realizan as distintas campañas.	Non se realizan transferencias internacionais dos teus datos persoais.	Ata 18 meses dende a última interacción coa Sociedade unha vez finalizada a relación contractual. No caso de que o Cliente ou o Representante exerciten o dereito de oposición non se remitirán máis comunicacións comerciais por medios electrónicos.
<p>Cliente e Representante:</p> <p>Envío de comunicacións comerciais de R por medios NON electrónicos (como, por exemplo, chamadas ou correo postal). Para a realización destas comunicacións teranse en conta os datos agregados de consumo, de forma que R poida remitir comunicacións comerciais máis personalizadas e acordadas ás necesidades do Cliente. Así mesmo, utilizaránse para realizar invitacións a eventos e participacións en concursos, así como enviar noticias relativas a R.</p> <p>Se es Representante, remitíranse comunicacións comerciais na túa condición de receptor ou punto de contacto coa entidade á que representas.</p>	Interese lexítimo de R : para manter ao Cliente actualizado e ofrecer produtos ou servizos similares aos contratados.	As categorías de prestadores de servizos que poderían acceder aos datos serán as entidades de call center ou empresas de telemarketing que realizan as distintas campañas.	Non se realizan transferencias internacionais dos teus datos persoais.	Durante a relación contractual. No caso de que o Cliente ou o Representante exerciten o dereito de oposición non se remitirán máis comunicacións comerciais por medios NON electrónicos.

Información necesaria e actualizada

Todos os campos que aparezan sinalados cun asterisco (*) nos formularios que se lle faciliten ao Cliente ou ao Representante serán de obrigado enchemento, de tal modo que a omisión dalgún deles podería comportar a imposibilidade de prestar o servizo contratado.

Para que a información facilitada estea sempre actualizada e non conteña erros, o Cliente ou o Representante deberá comunicar a **R**, o máis axiña posible, as modificacións e rectificacións dos datos de carácter persoal que se vaian producindo a través do seguinte correo electrónico: fala-con-R@mundo-R.net. Así mesmo, poderás actualizar os teus datos persoais a través da túa área privada na web.

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

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

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

- (i) Dirixíndo un correo electrónico a fala-con-R@mundo-R.net indicando o dereito que desexas exercer e os teus datos identificativos.
- (ii) Dirixíndo unha solicitude escrita a **Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña** indicando o dereito que desexas exercer e os teus datos persoais.

Se o Cliente ou o Representante considerase que **R** non tratou os datos persoais adecuadamente poderá contactar co Delegado de Protección de Datos na dirección dpd@mundo-r.net. Con todo, **R** informa o Cliente e o Representante que ten dereito a presentar unha reclamación ante a Axencia Española de Protección de Datos se considera que se cometeu unha infracción da lexislación en materia de protección de datos respecto ao tratamento dos datos persoais.

16.3.1 inclusión de datos en guías

Por defecto, **R** non incluíra os datos dos seus Clientes na guía de abonados impresa ou electrónica correspondente á súa provincia e nos servizos de información ou consulta. Con todo, o anterior, o Cliente que o desexe poderá solicitar a **R**, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados na cláusula 1.4 ou ao fax gratuíto 900.825.582, que todos ou algún dos seus datos sexan incluídos na guía de abonados. Dita guía terá o carácter de fonte accesible ao público. Os datos do Cliente aos que se refire este parágrafo son: nome, apelidos, razón social, número de abonado, dirección postal do domicilio, excepto piso, letra e escaleira.

Salvo que o Cliente manifeste o contrario, entenderase que dita solicitude abarca a primeira e sucesivas inclusións dos seus datos nas guías impresas ou electrónicas que se elaboren durante toda a vixencia do presente contrato. Se o Cliente desexa que se omita algún dos datos que aparezan nas guías (omisión parcial da súa dirección ou algún outro dato), poderá solicitarlo mediante escrito dirixido a **R**. O Cliente poderá solicitar a **R** expresamente, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados na cláusula 1.4 ou ao fax gratuíto 900.825.582, que os seus datos que figuren en guías de abonados poidan ser utilizados por terceiros con fins de publicidade ou prospección comercial.

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

17 FACILIDADES DE IDENTIFICACIÓN DA LIÑA DE ORIGE E LIÑA CONECTADA:

O Cliente reconece ser informado á firma do Contrato das facilidades de identificación da liña de orixe e identificación da liña conectada que están á súa disposición e do modo en que afectan á protección da intimidade e ao dereito á protección dos datos de carácter persoal. O Cliente dispón das seguintes facilidades:

1.- “Desactivación da presentación do usuario chamante”: cando o Cliente reciba unha chamada, pode visualizar no seu terminal telefónico o número dende o que se realiza a chamada, a condición de que o seu terminal teña esa prestación e o chamante non suprimise a identificación da liña de orixe. A funcionalidade de presentación do usuario chamante está activada por defecto en todas as liñas de **R**. A desactivación da presentación do usuario chamante impedirá que visualice a identificación do que realiza a chamada en todas as chamadas recibidas no seu terminal. Tanto a presentación do usuario chamante como a desactivación da presentación do usuario chamante son servizos gratuítos.

2.- “Restrición chamada a chamada da identificación da liña de orixe”: permite ao cliente ocultar o seu número cando realice unha chamada, de maneira que non se visualice no terminal telefónico ao que está a chamar, marcando o código 067 antes do número de teléfono en cada chamada dende un teléfono fixo ou ben o código #31# para chamadas dende teléfono móbil. Esta funcionalidade é gratuíta e está activada por defecto en todas as liñas de **R**. Con todo, a pesar de que o cliente active este servizo, o seu número aparecerá identificado nas chamadas que realice a entidades que presten servizos de chamadas de urxencias (112) e outras

autorizadas para a atención das de emerxencia ou ás relacionadas coa seguridade pública ou a defensa nacional, ou cando sexa procedente conforme á normativa sobre protección e suspensión das garantías do segredo das comunicacións.

3.- “Restrición permanente da identificación da liña de orixe”: permite ao cliente que o seu número non se visualice no terminal telefónico ao que está a chamar de maneira automática e para todas as súas chamadas. Con todo, lembéramoslle que, a pesar de que active este servizo, o seu número aparecerá identificado nas chamadas que realice a entidades que presten servizos de chamadas de urxencias (112) e outras autorizadas para a atención das de emerxencia ou ás relacionadas coa seguridade pública ou a defensa nacional ou cando sexa procedente conforme á normativa sobre protección e suspensión das garantías do segredo das comunicacións. O servizo é gratuíto.

4.- “Rexeitamento de chamadas desviadas”: permite ao cliente do servizo de telefonía fixa rexeitar chamadas entrantes na súa liña que fosen desviadas por parte dun terceiro. O servizo é gratuíto. Esta facilidade non se dá no servizo de telefonía móbil.

5.- “Rexeitamento de chamadas con restrición da identificación da liña de orixe”: este servizo permite ao cliente do servizo de telefonía fixa rexeitar as chamadas cuxo número de orixe non veña identificado. Este servizo non é gratuíto. Se o activa aplicaranse as tarifas publicadas e vixentes en cada momento para o servizo. Esta facilidade non se dá no servizo de telefonía móbil, aínda que determinados terminais si ofrecen esta facilidade.

6.- “Supresión da identificación da liña conectada”: no caso de que transfiran ao terminal do cliente unha chamada realizada a outro número e a súa liña sexa dixital, o seu número pode visualizarse na pantalla do terminal telefónico do que realizou a chamada. O cliente pode impedir que o que realiza a chamada vexa o seu número solicitando a activación deste servizo. O servizo é gratuíto. Esta facilidade non se dá no servizo de telefonía móbil.

O cliente pode solicitar a activación dos servizos sinalados cos números 1, 3, 4, e 6 anteriores por calquera das vías sinaladas na CX 1.4.

Para activar o servizo de “Rexeitamento de chamadas con restrición da identificación da liña de orixe” (número 5) e para desactivar os servizos 1, 3, 4, 5 e 6, o cliente debe solicitarlo por escrito acompañando fotocopia do seu D.N.I. no FAX gratuíto 900.825.582 ou no Apartado de Correos 2096, 15080

18 PROPIEDAD INTELLECTUAL E INDRUSTRIAL:

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

19 MODIFICACIÓN DO CONTRATO:

Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente cun (1) mes de antelación á data na que esa modificación sexa efectiva, por calquera dos medios previstos na CX 1.3. Se o Cliente non estivese conforme coa modificación comunicada, poderá manifestar a **R** a súa vontade de resolver o contrato sen penalización ningunha, aínda que deberá aboar a parte proporcional correspondente ás subvencións obtidas a cambio dun período de permanencia se este período non estivese finalizado. Transcorrido ese prazo sen que **R** reciba comunicación ningunha, entenderase que o Cliente acepta as modificacións. Aquelas modificacións esixidas por imperativo legal e/ou pola evolución tecnolóxica e/ou polo progreso técnico e/ou polo interese do Cliente, deberán ser aceptadas obrigatoriamente polo Cliente, sen prexuízo do seu dereito a resolver unilateralmente o contrato de conformidade coa CX 15.2.2.

Sen prexuízo do anterior, non será preciso comunicarlle individualmente ao Cliente aquelas modificacións do contrato que veñan impostas por imperativo legal.

20 NORMATIVA APLICABLE:

Este contrato rexerase pola lexislación española, que será de aplicación en todo canto resulte necesario no referente á súa interpretación, validez e cumprimento. O Cliente ostentará todos os dereitos recoñecidos aos usuarios na Lei 9/2014, do 9 de maio, Xeral de Telecomunicacións, no R.D. 899/2009, do 22 de maio, e no seu caso, o Real Decreto Lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, coa súa normativa de desenvolvemento ou aquela que nun futuro a substitúa.

modelo de formulario de desistimento

(só debe cumprimentar e enviar o presente formulario se desexa desistir do contrato)

Á atención de **R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A.U.**, con CIF A15474281 e domicilio na rúa Real nº 85, da Coruña:

D./Dña. _____,
maior de idade, con DNI nº _____ (do cal se achega copia) e domicilio en
_____, nº _____, piso _____,
do municipio de _____, pola presente poño no seu coñecemento
que desisto do meu contrato/pedido recibido en data _____.

Recorde que se quere facilitarnos algún outro dato adicional, pode facelo no seguinte espazo:

Sinatura do cliente (só se o presente formulario se presenta en papel)

Data

Información sobre o exercicio do dereito de desistencia

Dereito de desistencia:

Ten vostede dereito a desistir do presente contrato nun prazo de 14 días naturais sen necesidade de xustificación.

O prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais dende o día da activación do seu servizo. Para o caso de térselle entregado un terminal móbil, o prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais dende que vostede, ou un terceiro por vostede indicado, adquiriu a posesión material do terminal. En caso de dúbida aplicarase o prazo máis longo para vostede.

Para exercer o dereito de desistencia, deberá enviarnos vostede unha notificación, indicando o seu nome, dirección completa de servizo, número de teléfono e enderezo de correo electrónico, e a súa decisión de desistir do contrato a través dunha declaración inequívoca (por exemplo, unha carta enviada por correo postal, fax ou correo electrónico). Poderá utilizar o modelo de formulario de desistencia. Recordámoslle que o uso deste formulario non é obrigatorio.

Así mesmo, ten vostede a opción de cubrir e enviar electronicamente o modelo de formulario de desistencia ou calquera outra declaración inequívoca a través do noso sitio web www.mundo-R.com/legal, remitiéndoo ao enderezo de correo electrónico fala-con-R@mundo-R.net. Se recorre a esa opción, comunicáremoslle sen demora nun soporte duradeiro a recepción da devandita desistencia.

Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio pola súa parte deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

Consecuencias da desistencia:

No caso de desistencia pola súa banda, devolverémoslle todos os pagamentos recibidos de vostede, incluídos os gastos de entrega (con excepción dos gastos adicionais resultantes da elección polo Cliente dunha modalidade de entrega diferente á ofrecida por **R**) sen ningunha demora indebida e, en todo caso, como moito 14 días naturais a partir da data na que se nos informe da súa decisión de desistir do presente contrato. Procederemos a efectuar o devandito reembolso utilizando o mesmo medio de pagamento empregado por vostede para a transacción inicial, a non ser que dispuxese vostede expresamente o contrario; en todo caso, non incorrerá en ningún gasto como consecuencia do reembolso, pero recorde que referemos a devandita cantidade ata recibir os bens. Vostede pode devolvernos os bens e/ou equipos entregados ou instalados a través das seguintes modalidades:

- a) entrega en calquera "tenda **R**" ou Distribuidor Autorizado de **R** sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, como moito no prazo de 14 días naturais a partir da data en que nos comunique a súa decisión de desistencia do contrato. Considerarase cumprido o prazo se efectúa a devolución dos bens antes de que conclúese o devandito prazo.
- b) remisión dos mesmos por correo, ao apartado de correos 2096, 15080, da Coruña, en cuxo caso, deberá asumir vostede o custo directo de devolución dos bens.