

Condições Particulares do Servizo de Mantemento Preferente prestado por R cable e telecomunicacións Galicia S.A.U.

1 Obxecto

En virtude das presentes condicións, R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en diante R, obrígase a prestar ao Cliente a cambio de prezo, o Servizo de Mantemento Preferente sobre os equipos e elementos que máis adiante se detallan, vinculados á prestación dos servizos de telefonía fixa e internet de alta velocidade sobre todas as liñas de voz (excluíndo accesos primarios) e un acceso de datos da situación onde se preste servizo ao Cliente. Este servizo vai ligado ás liñas de acceso de voz ou datos e polo tanto está ligado á situación onde estas se encontran. Se o Cliente dispón de varias situacións con servizo de telecomunicacións prestado por R e está interesado en gozar do servizo de Mantemento Preferente en todas elas, deberá contratar dito servizo de maneira individual para cada unha das situacións.

O servizo de Mantemento Preferente poderá ser contratado por clientes empresariais que dispoñan dalgún dos paquetes comerciais denominados combos, solucións ou accesos equivalentes a estes paquetes.

R presta o Servizo de Mantemento Preferente sobre os seguintes elementos:

- Mantemento Preferente Ouro:
 - Punto de terminación de rede o Cableado e tomas de telefonía instaladas por R
 - Cableado e tomas de telefonía propiedade do Cliente conectadas por R*
 - Cableado e tomas de coaxial para internet instaladas por R
 - Cabledem, router de cable ou outros equipos destinados ao acceso a internet por banda ancha arrendado por R ao Cliente
 - Terminais telefónicos arrendados por R ao Cliente
- Mantemento Preferente Prata:
 - Punto de terminación de rede o Cableado e tomas de telefonía instaladas por R
 - Cableado e tomas de telefonía propiedade do Cliente conectadas por R*
 - Cableado e tomas de coaxial para internet instaladas por R
 - Cabledem, router de cable ou outros equipos destinados ao acceso a internet por banda ancha arrendado por R ao Cliente o Terminais telefónicos arrendados por R ao Cliente

(*) quedan excluídas as extensións de centrais telefónicas do cliente así como cableados estruturados de voz ou datos empregados para este uso.

2 Descrición do Servizo de Mantemento Preferente

O Servizo de Mantemento Preferente comprende a prestación das seguintes actividades:

- teléfono
 - revisión e mantemento do cableado interno desde o punto de terminación de rede ao/vos terminal/é telefónico/s
 - substitución do/vos terminal/é telefónico/s arrendado/s por R ao Cliente incluídas as centrais telefónicas que R alugue directamente ao Cliente (exclúense os contratos de renting)
 - desprazamento ao domicilio do Cliente en caso de incidencia para realizar as actividades anteriormente mencionadas
 - restauración do servizo de telefonía fixa no tempo especificado para cada nivel de compromiso, Ouro ou Prata
- internet
 - revisión e mantemento do cableado interno desde o punto de terminación de rede ao cabledem ou cable router
 - reconfiguración do cabledem, ou cablerouter
 - substitución do cabledem ou cablerouter arrendado por R ao Cliente
 - desprazamento ao domicilio do Cliente en caso de incidencia para realizar as actividades anteriormente mencionadas
 - restauración do servizo de internet de alta velocidade en no tempo especificado para cada nivel de compromiso, Ouro ou Prata

O Servizo de Mantemento Preferente cobre a perda de configuración que se produza no/os equipo/s ou elemento/s referenciado/s, como consecuencia do seu uso ordinario, quedando incluído no servizo a man de obra necesaria para a reconfiguración. Este servizo reporá a configuración do equipo cos parámetros de funcionamento perdidos pola incidencia, non se procederá a realizar modificacións ou ampliacións dos mesmos.

O Servizo de Mantemento Preferente será domiciliario, e inclúe a man de obra e o desprazamento ao domicilio onde o Cliente teña instalados o/os equipo/s ou elemento/s avariado/s, cun máximo de cinco ou tres actuacións (Ouro ou Prata respectivamente) por ano natural e non acumulables dun período a outro se non foron consumidas as actuacións.

Os equipos arrendados por **R** ao Cliente que precisen ser substituídos serán substituídos por outro equipo igual ou equivalente.

O material empregado para a reposición de elementos da rede interior do cliente será o homologado por **R** para tal efecto. Os materiais empregados para a reparación serán facturados ao cliente segundo a tarifa vixente.

Para a prestación do Servizo de Mantemento Preferente, o Cliente deberá avisar a **R** mediante chamada telefónica ao 1446 indicando os datos necesarios para a identificación do equipo ou instalación avariados.

O horario de recepción de peticións de Servizo será permanente, todos os días do ano natural as 24 horas do día.

R atenderá os avisos de avaría desde a recepción da incidencia coa maior rapidez posible, e en todo caso, dentro dos prazos comprometidos para cada tipo de Mantemento Preferente:

- Mantemento Preferente Ouro: 4 horas laborables desde a recepción da comunicación da incidencia por parte do Cliente, computadas dentro do seguinte horario: de 9 a 21 horas todos os días do ano; fóra deste horario non computará o prazo establecido.
- Mantemento Preferente Prata: 8 horas laborables desde a recepción da comunicación da incidencia por parte do Cliente, computadas dentro do seguinte horario: de 9 a 21 horas de Luns a Sábado salvo festivos de ámbito nacional.

No caso de ser necesario o desprazamento dun técnico ao domicilio do cliente para a realización das actividades anteriormente detalladas, **R** informará ao Cliente do traslado dun técnico ás súas instalacións. O Cliente non virá obrigado a aceptar a visita técnica proposta por **R**. En tal caso, porén, o período de tempo que medie entre esta primeira cita ofrecida por **R** e a finalmente aceptada polo Cliente non computará a efectos dos compromisos de resolución de incidencias establecido nas presentes condicións particulares. O cómputo dos prazos de compromiso para a resolución de incidencias tamén se suspenderá durante o tempo en que o Cliente non sexa localizable, demore ou non facilite o acceso ás instalacións ou equipos avariados ao persoal designado por **R**.

O Cliente terá dereito a unha compensación do 100% da cota mensual do Servizo de Mantemento Preferente por incumprimento dos tempos comprometidos no nivel de Mantemento Preferente contratado, computadas dentro do horario laboral sinalado en cada modalidade do servizo.

Queda excluído do obxecto das presentes condicións particulares, a reparación de avarías debidas a mal uso ou trato inadecuado realizado polo Cliente, manipulacións dunha persoa allea aos servizos de mantemento de **R**, as localizadas en elementos non referenciados nestas condicións e aquelas debidas a casos fortuítos ou forza maior, roubo ou actos vandálicos.

No suposto de que o Cliente solicítase a prestación do Servizo de Mantemento Preferente e **R** detectase que a avaría procede dunha das causas anteriormente expostas, **R** facturará a reparación correspondente.

3 Entrada en vigor

3.a.- En caso de que se solicite o alta no Servizo de Mantemento Preferente conxuntamente coa contratación do servizo de telefonía e/ou internet de alta velocidade, o alta do Servizo de Mantemento Preferente coincidirá coa data efectiva de alta no servizo contratado conxuntamente.

3.b.- Así mesmo, en caso de que se solicite o alta no Servizo de Mantemento Preferente conxuntamente coa reparación ou instalación por persoal autorizado por **R** dalgún dispositivo relacionado coa prestación do servizo de telefonía ou internet de alta velocidade, o alta efectiva do Servizo de Mantemento Preferente tamén coincidirá coa data efectiva de dita reparación ou instalación.

3.e.-Fóra do casos referidos anteriormente, o alta no Servizo de Mantemento Preferente será efectiva nun período de quince días desde a solicitude de alta no Servizo.

4 Prezo

O Cliente obrígase a pagar a **R** o prezo de alta e cota mensual establecido polo Servizo, salvo promocións comerciais, sendo de aplicación o IVA ou imposto que lle substitúa e que estea vixente en cada momento. **R** poderá revisar en cada anualidade natural o prezo do Servizo, comunicándollo ao Cliente cun prazo de 15 días de antelación respecto do día en que deba ser efectiva a modificación do prezo.

5 Modificacións do servizo

R poderá modificar as características do Servizo, cando existan razóns que xustifiquen dita modificación, comunicándollo ao cliente con 15 días de antelación á data prevista para aplicar a modificación correspondente. Se o cliente non estivese de acordo coa modificación realizada, poderá solicitar a baixa no Servizo de Mantemento Preferente sen sufrir penalización algunha por iso.

6 Vixencia

Con carácter xeral, o acordo entre **R** e o Cliente será efectivo desde a data de entrada en vigor, e terá unha duración inicial de :

- Un ano para o alta no Servizo como se describe no apartado 3.b
- Un mes para o alta no Servizo no resto de casos

En calquera caso o contrato é prorrogable mensualmente de forma tácita e indefinida mentres non conorra algún dos supostos de terminación incluídos na cláusula 8 das presentes condicións particulares.

En caso de que o Cliente desista do Servizo antes da finalización do período inicial de vixencia, **R** queda facultada para cobrar o importe das cotas de abono pendentes ata a finalización de dito período inicial, salvo que o Cliente desista do presente Servizo por modificacións do servizo ou prezo por parte de **R**.

7 Facturación

R facturará a mes vencido o importe correspondente ao Servizo de Mantemento Preferente. A estes efectos, a primeira mensualidade se prorrateará en función da data de entrada en vigor do Servizo de Mantemento Preferente.

A facturación do Servizo de Mantemento Preferente integrarase na factura relativa ao abono telefónico do Cliente.

8 Terminación

Unha vez transcorrido o período inicial de vixencia, calquera das partes teñen a facultade de acabar o acordo unilateralmente, en calquera caso, e sen necesidade de que conorra ningunha causa xustificada. Neste sentido, calquera das partes poderá comunicar a súa decisión de dar por acabado o acordo comunicándoo fidedignamente por calquera dos medios previstos na cláusula 9 á outra con 30 días de antelación á data en que a terminación efectiva do acordo deba ter efecto.

O presente acordo resolverase:

- Por mutuo acordo entre as partes
- Por desestimento
- Polas causas xerais admitidas en Dereito
- Pola contratación dun Servizo de Mantemento distinto prestado por **R** sobre os equipos aquí referenciados

En especial, **R** poderá resolver o presente acordo:

- Por impago do servizo contratado
- Polas manipulacións no equipo ou elementos externos efectuadas polo Cliente ou por terceiros, sen o consentimento de **R**

- Por impedir o cliente o acceso aos empregados de **R** ou a empresa que esta designe a fin de prestar o Servizo de Mantemento Preferente

Acabada a prestación do Servizo de Mantemento Preferente, **R** facturará o importe correspondente á parte proporcional da última cota mensual, en función da data da efectividade da baixa, salvo que a baixa sexa por culpa do Cliente, en cuxo caso **R** poderá facturar a este o total das cotas pendentes ata a finalización de prazo de vixencia do contrato.

9 Notificacións

Todas as notificacións, modificacións e comunicacións por parte de **R** ao cliente consideraranse eficaces para todos os efectos cando se realicen dalgunha das seguintes maneiras:

- Envío por correo postal ao domicilio indicado polo Cliente
- Envío por correo electrónico ao caixa de correo indicado polo Cliente
- Comunicación por medio dunha chamada ao teléfono fixo ou móbil indicado polo Cliente
- Comunicación por medio de mensaxe de texto curto ou SMS ao teléfono móbil indicado polo Cliente

Os domicilios, correos electrónicos e teléfonos aos que **R** dirixirá as notificacións, modificacións e comunicacións serán aqueles indicados polo propio cliente no formulario de solicitude de alta no Servizo ou os modificados posteriormente conforme esta cláusula.

R poderá, ademais, informar das modificacións e incidencias relacionadas co Servizo de Mantemento Preferente, mediante publicación nas súas páxinas web, cando dita información sexa de carácter xeral para todos os clientes.

A estes efectos, o Cliente manifesta que todos os datos facilitados a **R** por el son certos e correctos, e comprométese a comunicar a **R** todos os cambios relativos ao seu domicilio, datos de cobro e todo tipo de información necesaria para a xestión e mantemento da relación contractual entre **R** e o Cliente.

10 Tratamento automatizado de datos de carácter persoal

A efectos do disposto na normativa vixente sobre protección de datos **R** informa ao cliente da existencia de ficheiros automatizados con datos de carácter persoal creados por ela e baixo responsabilidade da mesma, cuxa finalidade é realizar o mantemento e a xestión contractual co cliente así como os labores de información do Servizo e outros servizos asociados así como actividades relacionadas cos mesmos. Así mesmo infórmalle da posibilidade de exercitar, de acordo co establecido en dita normativa, os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición dirixindo un escrito a **R** a través do fax 900 82 55 82, acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

O cliente autoriza expresamente á cesión dos datos contidos nos ficheiros descritos anteriormente á canle de distribución e/ou axentes que colaboren con **R** na contratación e/ou prestación do Servizo de Mantemento Preferente, así como calquera entidade mercantil que ostente unha participación maioritaria no capital social de **R**, ou na que **R** ostente unha participación maioritaria na súa capital social. Dita comunicación só poderá ter a finalidade anteriormente descrita, así como a de realizar os labores de información e comercialización, que posibiliten ao Cliente o acceso aos servizos e produtos máis avanzados de telecomunicacións.

O cliente consente o envío de comunicacións comerciais sobre produtos e servizos de telecomunicacións de **R** ou comercializados por esta, á súa dirección de correo electrónico e ao seu teléfono móbil a través de mensaxes curtas de texto ou SMS. Non obstante, se non desexa recibir esta información, pode revogar o seu consentimento en calquera momento indicándoo mediante un fax ao número 900 82 55 82, acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

11 Subcontratación

A prestación do Servizo de Mantemento Preferente poderá ser efectuada directamente por **R** ou pola empresa que esta designe, sen prexuízo de que en ambos os dous casos **R** sexa a responsable da correcta prestación do servizo.