

CONDICIONES PARTICULARES

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

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

El Cliente podrá contactar con el CAC a través de las siguientes vías: Teléfono: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes residenciales); Fax: 902 92 22 92; Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña; Web de **R**: www.mundo-R.com; Correo electrónico gallego: fala-con-R@mundo-R.net; resto idiomas: R-al-habla@mundo-R.net

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

4. El Cliente se obliga a custodiar y utilizar adecuadamente los equipos propiedad de **R**. Los equipos se entregarán en régimen de depósito, alquiler, compra o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes. A falta de determinación expresa se entenderá que los equipos están en depósito. El Cliente consiente la utilización por **R** de los equipos instalados para la prestación de los servicios tanto al Cliente como a terceros. Esta utilización no menoscabará la calidad de los servicios contratados. En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro, deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres días naturales. **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos o, en caso de sustitución, por la totalidad de su valor (CG 4.1. y 4.2).

5. El Cliente deberá devolver los equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados. Los equipos deberán ser entregados en cualquier distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación lo dispuesto en la CG 15.4. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado. El Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos, abonando la tarifa en vigor para este servicio (CG 4.3).

6. Las tarifas y promociones aplicables a los servicios contratados son las comunicadas y entregadas al cliente en el momento de la contratación y se encuentran siempre disponibles y actualizadas en www.mundo-R.com y en el Centro de Atención al Cliente. Determinadas tarifas y promociones en vigor incluyen la posibilidad de subvencionar total o parcialmente la cuota de alta, la tarifa o los terminales y equipos entregados al Cliente, a cambio de un período de permanencia. Si el Cliente acepta cualquiera de esas subvenciones y resuelve el contrato antes de finalizar el período de permanencia establecido, deberá satisfacer, además de las cantidades devengadas por la utilización del/los servicio/s, la parte subvencionada y no satisfecha de los mismos o la penalización establecida en cada caso (CG 6.3).

7. El Cliente acepta expresamente la emisión de factura electrónica que estará a su disposición en www.mundo-R.com salvo que solicite expresamente la emisión de la factura en papel (CG 7.1).

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente podrá dar lugar a la suspensión temporal del servicio, en los términos establecidos en la Ley (CG 8).

8. El Cliente tiene derecho a solicitar a **R** la desconexión de los servicios de llamadas de tarificación adicional, llamadas internacionales y llamadas a móviles (CG 13.3).

9. El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio ante el Centro de Atención al Cliente. Si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo (en caso de particulares y servicios no excluidos) o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en todo caso) (CG 16).

10. El Cliente tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales, sin necesidad de justificación alguna siempre que no haya comenzado la prestación del servicio. El Cliente podrá ejercitar este derecho utilizando el formulario al efecto, disponible en www.mundo-R.com y remitirlo a **R** por cualquiera de las formas señaladas en la CG 1.4. Si con motivo del contrato le han sido entregados al Cliente equipos de telecomunicaciones, éste deberá devolverlos a **R** en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. En caso de desistimiento le serán devueltos al Cliente todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por el Cliente de una modalidad de entrega diferente a la ofrecida por **R**) salvo que se le haya entregado uno o varios equipo/s, en cuyo caso, **R** retendrá las cantidades a devolver hasta haber recibido los mismos en perfecto estado y sin que haya/n sido utilizado/s (CG 13.9).

11. Protección de Datos (resumen de la CG 17): El cliente ha sido informado por **R** de que los datos de carácter personal que aporta en este acto, junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato, serán incluidos en uno o varios ficheros cuyo responsable es **R**, con domicilio en calle Real 85, 15003-A Coruña, creados con la finalidad de facilitar el mantenimiento, gestión, desarrollo, cumplimiento y control del presente Contrato.

Si el cliente desea que sus datos (nombre, apellidos, razón social, número de abonado, dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera) aparezcan publicados en la guía de abonados, deberá enviar a **R** un escrito solicitándolo expresamente.

Salvo manifestación expresa en contrario marcando la casilla habilitada al efecto en el anverso de este Contrato, el Cliente autoriza a **R** a tratar, durante la vigencia de la relación contractual, junto con los datos personales que el Cliente facilite a **R**, todos los datos de tráfico y facturación, todo ello con la finalidad de que **R** pueda proporcionar al Cliente información comercial y promocional sobre sus servicios y para que **R** pueda prestarle servicios de valor añadido (CG 17.3). El cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento mediante escrito dirigido a **R** en la forma señalada en la CG 17.6.

El Cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos, mediante solicitud escrita dirigida a **R** en la forma señalada en el punto 17.4, señalando qué derecho desea ejercer, domicilio a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante. Asimismo, el cliente podrá oponerse al tratamiento de sus datos en cualquier momento, bien mediante escrito dirigido a **R** en la forma señalada en el punto 17.7 o bien en la forma que utilizó para prestar su consentimiento al tratamiento de los mismos, lo que supondrá la baja del servicio en el caso de que los datos sean necesarios para la prestación del mismo (CG 17.4).

R utiliza cookies para poder ofrecer algunos de sus servicios de telecomunicaciones. Aunque **R** no puede garantizar el funcionamiento correcto del servicio si el usuario impide el uso de cookies, es posible desactivarlas utilizando las características del sistema operativo o navegador (CG 17.8).

12. Cualquier modificación del Contrato deberá ser comunicada por **R** al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación propuesta, podrá comunicar a **R** su voluntad de resolver el contrato en un plazo de un mes desde la recepción de la notificación (CG 19).

13. El presente contrato se regirá por la legislación española: Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones R.D. 889/2009 de 22 de mayo; Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007; cualquier otra que resulte de aplicación (CG 20).

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS PRESTADO POR R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A.

1 GENERAL:

1.1 Contrato:

Las presentes Condiciones Generales (en adelante, **CG**) contienen la totalidad de los derechos y obligaciones aplicables a la relación contractual existente entre el Cliente (persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el documento denominado “Contrato y Condiciones Particulares”) y R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A. (en adelante **R**). La relación contractual completa se regirá por lo dispuesto en el documento “Contrato y Condiciones Particulares”, en la promoción aplicable y en las presentes Condiciones Generales de contratación. Al conjunto de estos documentos se le denomina, en adelante, el “**Contrato**”.

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

1.2 Acreditación:

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

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

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

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

1.3 Vías de contacto con el cliente:

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

1.4 Vías de contacto con el CAC:

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

Teléfono: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes residenciales)

Fax: 902 92 22 92

Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña

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

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

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

1.5 Cesión de servicios:

Con la firma de la cláusula de cesión en el anverso del documento “Contrato y Condiciones Particulares” o en el documento “Solicitud de portabilidad y contratación de servicios” el Cliente cede la totalidad de su contrato a la

persona por él indicada. Con la indicación de números cuya cesión se acepta, el Cliente acepta la cesión realizada por un tercero. Las deudas derivadas de los servicios cedidos serán reclamadas de conformidad con las cláusulas del contrato de cesión en vigor, las cuales están siempre disponibles en www.mundo-R.com.

2 OBJETO Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

2.1 Objeto:

Los servicios ofertados por **R** incluyen, entre otros, el servicio telefónico fijo y/o móvil disponible al público; televisión; acceso a Internet; servicios de pago por unidad de uso tales como pago por visión, vídeo bajo demanda, vídeo a la carta o cualquier otro para el que resulte habilitado legalmente; hospedaje de contenidos y transmisión de datos, así como aquellos otros que en el futuro se presten, rigiéndose su prestación por lo establecido en las presentes Condiciones Generales y demás disposiciones legales que resulten de aplicación, así como por las especificaciones técnicas de cada servicio, las cuales figuran publicadas en www.mundo-R.com.

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

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

2.2 Finalidad del servicio:

La contratación del servicio se hace a título personal, de tal forma que el Cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni exonerarse de sus responsabilidades frente a **R**.

El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, para comunicaciones interpersonales y exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado. Quedan excluidos, con carácter enunciativo y no limitativo:

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

Queda expresamente prohibida, salvo que el producto lo permita, la reproducción, comunicación pública y difusión por cualquier medio de las emisiones o retransmisiones de televisión o acceso a información vía internet, o de cualquier otro servicio objeto del presente contrato, en locales públicos (tales como bares, pubs, etc.) o establecimientos de residencia no permanente (hoteles, moteles, hospitales, cuarteles, etc.) para colectividades, comunidades de vecinos o, en general, cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones generales.

El cliente es responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en las presentes Condiciones Generales a las personas a su cargo.

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

3 DÉPOSITO EN GARANTÍA:

En los términos establecidos en la legislación vigente y siempre por motivos justificados, **R** podrá condicionar la prestación de sus servicios, tanto en el momento de la contratación como en el curso de la vigencia del contrato, a la constitución de un depósito en garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe constituirá el límite máximo de crédito fijado para el Cliente para cualquiera de los servicios contratados.

Para el “servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija” (en adelante, **telefonía fija**), será de aplicación lo establecido en el art. 6 del R.D. 899/2009 de 22 de mayo. Para el resto de servicios prestados por **R**, se entenderán por motivos justificados, entre otros, la existencia de un riesgo potencial de morosidad en el Cliente, la superación del límite máximo de crédito fijado para el cliente, la negativa del Cliente a facilitar datos de facturación y cobro o la ausencia de acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones de pago que para el Cliente se derivan del presente contrato.

La negativa del Cliente a constituir el depósito en el momento de la contratación facultará a **R** para desestimar su solicitud. Si el depósito fuese solicitado durante la vigencia del contrato, el cliente dispone de 48 horas para constituirlo a partir de su solicitud por parte de **R**. El depósito en garantía será devuelto, cuando ya no existan motivos que lo justifiquen, siempre por la misma vía por la que fue recibido.

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

4 EQUIPOS:

4.1 Entrega de equipos:

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

Si no hubiere disponibilidad del equipo escogido por el cliente, éste será informado a la mayor brevedad de la falta de disponibilidad del mismo.

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

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

Cuando uno o más de los Equipos no sean entregados en el mismo momento de la contratación, **R** los enviará al domicilio indicado por el Cliente dentro del territorio español o le dejará a su disposición en el Centro de Atención al Cliente o en el Distribuidor autorizado. Los Equipos deberán ser recibidos personalmente por el Cliente, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de un documento de identidad o equivalente y deberá firmar el albarán de entrega. Para la recepción de los Equipos por otra persona que se encuentre en el domicilio señalado, el Cliente deberá autorizarlo expresamente y por escrito dirigido a **R**, acompañando copia del DNI del Cliente y de la persona autorizada por éste existiendo en

www.mundo-R.com, a tal efecto, un formulario estandarizado.

4.2 Custodia:

En caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro no derivado del uso ordinario de los equipos propiedad de **R**, el Cliente deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres (3) días naturales. En este caso, **R** podrá exigir una indemnización por los gastos de reparación de los equipos facilitados o, en caso de sustitución, por la totalidad de su valor, que podrá hacer efectiva, en su caso, contra la fianza referida en la CG 3.

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

4.3 Devolución de Equipos:

El Cliente deberá devolver los Equipos propiedad de **R** en el momento de solicitar la baja del servicio para el que hubieran sido utilizados, cuando desista del contrato o cuando por cualquier causa finalice la relación contractual entre las partes. Los Equipos podrán ser entregados en cualquier Distribuidor autorizado indicado por **R** o remitidos por correo al Apartado postal 2096, 15080, de A Coruña, en cuyo caso correrán por cuenta del cliente los gastos de devolución de dichos equipos bajo esta modalidad. Será de aplicación lo dispuesto en la CG 15.4. No obstante, el Cliente podrá solicitar que **R** recoja dichos equipos en el domicilio del Cliente, en cuyo caso el Cliente abonará a **R** la tarifa en vigor para este servicio, salvo que se trate de equipos que formen parte de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones del inmueble donde estén instalados. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos propiedad de **R** tras solicitar la baja de los servicios, **R** estará facultada para exigirle una penalización, calculada sobre la base del valor de su adquisición en el mercado, y cuyo importe actualizado figura siempre en www.mundo-R.com.

4.4 Otros equipos:

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

5 INSTALACION, MANTENIMIENTO Y AVERIAS:

5.1 Instalación:

5.1.1 Conexión inicial:

Salvo pacto en contrario, **R** realizará la conexión inicial del Cliente a su red, el día y hora acordados con el Cliente en el plazo máximo de treinta (30) días naturales desde que **R** comunique al Cliente que está en disposición técnica de prestar el servicio. Se entenderá como fecha de conexión inicial la fecha de firma del documento de conformidad con la instalación. En el caso del servicio telefónico móvil disponible al público, se entenderá que ese plazo comienza en el momento en el que la tarjeta SIM es activada.

5.1.2 Domicilio de instalación:

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

5.1.3 Conformidad con la instalación:

El Cliente dará su conformidad a la instalación que le permite acceder a/los servicio/s

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

5.2 Mantenimiento:

5.2.1 De la instalación:

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

5.2.2 De los equipos:

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

5.2.3 Servicios de mantenimiento:

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

5.3 Averías:

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

En caso de avería imputable a **R**, los gastos derivados del desplazamiento, comprobación, reparación o sustitución del equipo serán asumidos por **R**.

Para solicitar una actuación de mantenimiento, el cliente comunicará la incidencia a **R** a través de las formas de comunicación indicadas en la en la CG 1.4.. **R** realizará durante los seis (6) primeros meses, sin coste para el Cliente, el mantenimiento ordinario de la instalación interna realizada.

6 TARIFAS Y PROMOCIONES, CUOTA DE ALTA Y SUBVENCIONES:

6.1 Tarifas y promociones:

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

R podrá modificar libremente las tarifas y/o las condiciones establecidas para la prestación del/los servicio/s contratados, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales que resulten de aplicación y cumpliendo con lo previsto en la CG 19. Cualquier modificación de las tarifas será puesta en conocimiento del Cliente con una antelación mínima de un mes previo a la fecha de su entrada en vigor, mediante los medios de contacto previstos en la CG 1.3.

El Cliente podrá solicitar, en algunos casos, un cambio en la tarifa contratada, si bien habrá de abonar las cantidades correspondientes (accesible en www.mundo-R.com) por las diferencias que pudiere haber entre la tarifa inicialmente contratada y la tarifa para la que solicita el cambio. Los cambios en las tarifas, se efectuarán a la mayor brevedad, si bien podrían no tener lugar hasta el siguiente ciclo de facturación.

6.2 Cuota de alta:

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente deberá abonar a **R** la cuota de alta establecida en las tarifas vigentes en el momento de la celebración del contrato. La cuota de alta está destinado a sufragar los gastos de conexión, portabilidad,

instalación de red y equipos y activación de servicios. Esta cuota no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago o cuenta u otra figura de naturaleza semejante.

6.3 Subvenciones:

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

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

7 FACTURACION, PAGO E INTERESES DE DEMORA:

7.1 Facturación:

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

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

El cliente acepta la emisión de factura electrónica que estará a su disposición en www.mundo-R.com salvo que solicite expresamente la emisión de la factura en papel. Previo acuerdo entre las partes, la facturación se podrá realizar por otros medios autorizados que se ajusten a la legalidad en vigor.

7.2 Pago:

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

7.3 Intereses de demora:

El impago por parte del Cliente de las cantidades debidas por la utilización del/los servicio/s en la fecha en que deba realizarse el pago, por causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, facultará a **R** a reclamar intereses de demora por cualquiera de los medios admitidos en Derecho y según la legislación vigente, sin perjuicio de las demás consecuencias que de tal incumplimiento pudieren derivarse para el Cliente. Para el caso de clientes de la división Empresa, los intereses a aplicar se calcularán de conformidad con lo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre.

8 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO:

8.1 Telefonía fija:

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio podrá dar lugar, previo aviso al Cliente, a la suspensión temporal del servicio. No obstante, aún en este caso, se mantendrá el servicio telefónico para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas

salientes de urgencia y gratuitas. **R** informará al Cliente de la fecha a partir de la cual podría tener lugar la suspensión del servicio, si bien tal suspensión no podrá realizarse en día festivo ni en víspera del mismo en la localidad de la dirección de facturación. La suspensión del servicio no exime al Cliente del pago de las cantidades debidas por el servicio prestado. **R** continuará prestando el servicio sin obligación alguna para el Cliente si tiene conocimiento del pago de todas las cantidades debidas antes de que se produzca la suspensión.

8.2 Otros servicios:

A excepción del servicio de telefonía fija indicada en el apartado anterior, **R** podrá suspender la prestación de cualquiera de sus servicios en caso de impago de las cantidades facturadas. No será suspendido el servicio de teléfono fijo por impago de los otros servicios que el Cliente tenga contratados. Asimismo, el cliente que pague la parte de la factura que corresponda a servicios de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en los mismos por impago del importe de otros conceptos facturados que no se refieran a estos. A estos efectos, en caso de desconformidad con la factura, el cliente tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio. En caso de impago de los servicios por unidad de uso, **R** se reserva el derecho a suspender al Cliente el acceso a los mismos o autorizar el acceso a estos exclusivamente mediante pago con tarjeta de crédito autorizada. **R**, si tiene conocimiento del pago de todas las cantidades debidas antes de la suspensión, continuará prestando el servicio sin obligación alguna para el Cliente.

8.3 Reactivación del servicio suspendido por impago:

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

9 RECLAMACIONES:

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

10 SERVICIO DE TELEVISIÓN:

10.1 Programación:

R velará en todo momento por la calidad de los contenidos, así como por el cumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos por los programadores; no obstante, el orden y número de canales comercializados, así como la programación, podrán ser modificados total o parcialmente por **R** informando previamente al Cliente. Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a las condiciones de emisión establecidas para la protección de la juventud y la infancia en la legislación vigente. No obstante, **R** advierte de la posible retransmisión de programas de televisión para adultos.

10.2 Servicios de pago por unidad de uso:

A partir del momento en que **R** reciba la solicitud del Cliente, el mismo tendrá acceso a los servicios por éste seleccionados en el plazo y durante el tiempo solicitado. Una vez solicitado expresamente un servicio de pago por unidad de uso, o el suministro de contenido digital (art. 103.m), el Cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. No obstante, **R** por razones técnicas tales como saturación de sus sistemas de registro podrá condicionar la anulación, modificación o demora de la unidad de uso solicitada por el Cliente al cumplimiento de un preaviso de al menos dos horas al momento previsto para su prestación.

R podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio. El pago de estos servicios se realizará según la CG 7.1.

A los efectos oportunos, las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de **R** y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios por unidad de uso solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

11 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET:

11.1 Identificador:

R proporcionará un identificador y un código de acceso al Cliente, de carácter personal e intransferible. El Cliente se obliga a preservar la confidencialidad de los mismos, asumiendo cuantas consecuencias de cualquier índole pudieren derivarse del quebrantamiento de dicha obligación. El identificador y el código de acceso podrán ser modificados por causas razonables a instancia de cualquiera de las partes. Si dicha modificación tuviera lugar a petición de **R**, se notificará al Cliente la fecha de desactivación y sustitución del identificador o del código de acceso por otro nuevo; a partir de esta fecha, el Cliente no será responsable del uso que se haga del antiguo identificador y código de acceso.

11.2 Contenido:

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

11.3 Uso:

11.3.1 Internet:

El Cliente se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad personal y patrimonial, a realizar un uso lícito de los servicios de internet cuando utilice la conexión suministrada por **R**, bajo los principios de buena fe y con respeto en todo caso a lo pactado en el presente contrato, a la legalidad vigente y a los derechos de **R** y de terceros. El Cliente se obliga a no realizar, ni directa ni indirectamente, prácticas que sean contrarias a los principios de buena conducta generalmente aceptados entre los usuarios de Internet. Con carácter enunciativo y no limitativo, el Cliente se abstendrá de realizar prácticas contrarias al espíritu y finalidad del presente contrato, tales como enviar mensajes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder o modificar correos de otros usuarios, intervenir o alterar de algún modo correos electrónicos o cualquier información de otros usuarios sin autorización expresa y escrita de los mismos o acceder a bases de datos ajenas sin la debida autorización. Asimismo, el Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de **R** o de terceros, que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de terceros, que sean ilícitos civiles o penales o atenten a la moralidad, dejando en cualquier caso indemne a **R** de cualquier reclamación en este sentido. Queda expresamente prohibido destruir, alterar, dañar o inutilizar los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes a **R**, a sus proveedores o a terceros, así como introducir o difundir en la red programas, virus, controles, o cualquier otro instrumento o dispositivo físico o electrónico susceptible de causar cualquier tipo de alteración en la red, en el sistema o en equipos de terceros.

11.3.2 Hospedaje web:

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

11.3.3 Servicio de hospedaje de grabaciones y programas:

El servicio de hospedaje de grabaciones y programas es aquel ofrecido al Cliente que le permite la grabación personal y temporal de contenidos y programas del servicio de televisión que el Cliente tenga contratados con **R**, de manera que éstos se recogen en un espacio remoto de hospedaje personal del Cliente en los servidores de **R**. El Cliente se obliga a hacer un uso de los contenidos grabados y alojados conforme a las presentes Condiciones Generales, a las leyes, la moral, las

buenas costumbres y al orden público. El Cliente se compromete a abstenerse de compartir, distribuir, permitir el acceso público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, debiendo mantener el Cliente indemne a R de cualquier reclamación al respecto.

12 SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DE ACCESO INDIRECTO:

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

13 DERECHOS DEL CLIENTE:

13.1 Secreto comunicaciones:

El Cliente tendrá garantizado el secreto de las comunicaciones previsto en el artículo 18.3 de la Constitución, en la Ley General de Telecomunicaciones y en toda la normativa de desarrollo que resulte de aplicación. Para ello, R se compromete a disponer de los medios técnicos necesarios, adoptar cuantas medidas técnicas sean exigibles por la normativa vigente y organizar la prestación del/los servicio/s de tal modo que pueda garantizarse eficazmente ese secreto. Cuando legalmente resulte procedente, se garantizará el cumplimiento de lo establecido en el artículo 55.2 de la Constitución y 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. No obstante lo anterior, R queda exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a R quebranen el secreto de las comunicaciones telefónicas.

13.2 Facturación separada:

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

13.3 Desconexión a determinados servicios:

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

13.4 Suspensión temporal del servicio:

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

13.5 Interrupción temporal del servicio:

Cuando se produzcan restricciones o interrupciones en cualquier servicio durante un período superior a 48 horas, R indemnizará al Cliente con una cantidad que será igual al precio que éste pague, por todos los conceptos relativos a este servicio, en proporción al período de tiempo que haya durado la interrupción. Cuando la interrupción se produzca en los servicios de telefonía o internet, a esta indemnización se acumulará el resultante de los epígrafes posteriores. Esta compensación se realizará de forma automática cuando R detecte la interrupción a través de sus sistemas o previa comunicación por parte del cliente. Por norma general, R compensará dicho importe con la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción, donde hará constar la cuantía de la indemnización. No obstante, R podrá informar/devolver dicha cantidad por cualquier otro medio que pacte con el Cliente.

13.5.1 Servicio telefónico:

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

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se atenderá al importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas, o a la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

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

13.5.2 Servicio internet:

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

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

13.5.3 Excepciones a la compensación por interrupción temporal:

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

- Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de uso ilícito, fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales no aprobados o no autorizados por R.

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

13.6 Conservación de número:

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

13.7 Información:

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

13.8 Comunicaciones comerciales:

En las comunicaciones comerciales a distancia el cliente tendrá derecho a oponerse a recibir ofertas no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

13.9 Derecho desistimiento:

El Cliente tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales, desde el día de la celebración del contrato o de la posesión material del terminal, sin necesidad de justificación alguna siempre que no haya comenzado la prestación del servicio (se entiende como tal la realización de la primera llamada, conexión de de datos y/o el desprecintado de los equipos de su embalaje original). El Cliente podrá ejercitar este derecho por escrito, indicando su nombre, dirección completa del servicio, número de teléfono y/o dirección de correo electrónico, así como su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. Podrá utilizar el modelo de formulario que le ha sido entregado, también disponible en www.mundo-R.com, y remitirlo a R por cualquiera de las formas señaladas en la CG 1.4. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por el Cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Si con motivo del contrato le han sido entregados al Cliente equipos de telecomunicaciones, éste deberá devolverlos a R en el plazo de catorce (14) días naturales a

partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato. Podrá devolverlos en la forma indicada en la CG 4.3. Si, además del alta en el servicio se hubiera solicitado la portabilidad del número telefónico, el Cliente deberá solicitar a su antiguo operador la cancelación de la portabilidad, si ello fuera posible por encontrarse en plazo, o volver a tramitar una portabilidad inversa si la solicitud inicial ya hubiera sido tramitada.

En caso de desistimiento le serán devueltos al Cliente todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por el Cliente de una modalidad de entrega diferente a la ofrecida por R) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato, salvo que se le haya entregado uno o varios equipo/s, en cuyo caso, R retendrá las cantidades a devolver hasta haber recibido los mismos en perfecto estado y sin que haya/n sido utilizado/s. Asimismo, en el caso de terminales telefónicos, el número de serie del terminal (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Cliente. R efectuará dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial, a no ser que este disponga expresamente lo contrario. Si el medio de pago elegido por el Cliente fue domiciliación bancaria, R procederá a efectuar el reembolso una vez haya vencido el plazo en el que el Cliente puede devolver el recibo original.

14 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE R:

14.1 Derechos:

14.1.1 Cobro de los servicios prestados:

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

14.1.2 Equipos:

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

14.1.3 CAC:

Rechazar las llamadas dirigidas a su Centro de Atención al Cliente, cuando éstas no contengan la identificación de la línea de origen.

14.1.4 Interrupción del servicio:

Sin perjuicio de lo dispuesto en la CG 13.5., R podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del servicio, por necesidades técnicas tendentes a procurar la mejora del mismo, sin derecho a compensación a favor del Cliente siempre y cuando éstas no se realicen en más de diez ocasiones al mes y su duración no sea superior a 30 minutos. Dichas interrupciones se realizarán, preferentemente, durante franjas horarias de mínima utilización del servicio.

14.1.5 Suspensión del servicio:

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

- Cuando el uso realizado de los servicios contratados por el Cliente no sea acorde con lo indicado en este Contrato respecto a la finalidad de los mismos.
- Realización de acciones o actividades fraudulentas por parte del Cliente, o la presunción razonable de comisión de las mismas por este o un tercero, que permitan al titular del contrato y/o a personas ajenas al mismo, recibir o beneficiarse de los servicios objeto del contrato y/o puedan suponer un uso ilícito de estos.
- Cuando R identifique que los consumos realizados por el Cliente son anómalos frente al comportamiento habitual de sus clientes o frente al uso histórico que este viniera realizando sobre los mismos.
- Si el uso que el Cliente realiza de los servicios pone en peligro la calidad de los servicios prestados por R, la integridad de la red de R, de cualquier plataforma a través de la cual ésta preste sus servicios y/o el normal funcionamiento de los procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de R.
- Cuando se realice un uso de los servicios de forma contraria a lo establecido en la normativa vigente y, en particular, por vulnerar el derecho a la intimidad de las personas y la buena fe contractual.

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

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

h) Si el cliente manipula fraudulentamente los equipos propiedad de R.

i) En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la CG 11, o de recibirse alguna reclamación al respecto. R podrá, además, retirar o suprimir los contenidos albergados en los servidores de R.

j) Uso reiterado por parte del Cliente del/los servicio/s de atención al cliente de R en sus distintas modalidades (teléfono, correo electrónico, redes sociales, etc.) de forma inadecuada e impropia. Se considera uso impropio la comunicación de forma descortés, soez, insolente, agresiva, impertinente, amenazadora o profiriendo insultos contra R o su personal.

La suspensión de los servicios por cualquiera de las causas anteriores no derivará ningún derecho de indemnización a favor del Cliente. En todo caso, el Cliente será responsable de cualquier actividad fraudulenta realizada a través de los servicios contratados y que pueda causar daño o perjuicio a R o a terceros.

14.2 Obligaciones:

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

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

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

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

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

15 DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO:

15.1 Duración:

La duración del presente contrato será indefinida, entrando en vigor en el momento en que se produzca la conexión inicial o cuando el Cliente comience a utilizar los servicios contratados.

15.2 Causas resolución:

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

15.2.1 Ambas partes:

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

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

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

c) Mutuo acuerdo de las partes.

15.2.2 El Cliente:

El Cliente podrá resolver los servicios contratados por voluntad propia comunicándolo fehacientemente a R. La resolución solicitada por el Cliente surtirá efecto en el plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes al de la recepción de la notificación, sin perjuicio de lo dispuesto en la CG 15.4. Para cursar la baja, el Cliente lo solicitará a través de las vías mencionadas en la en la CG 1.4., indicando sus datos personales y los servicios que desea dar de baja, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o documento que le identifique.

15.2.3 R:

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

- Cese de actividad, pérdida de la condición de operador, liquidación o imposibilidad de prestar el/los servicios.
- Retraso en el pago del servicio de telefonía fija: **R** podrá, previo aviso al cliente, resolver el presente contrato e interrumpir definitivamente el servicio en caso de retraso en el pago del servicio de telefonía fija por un período superior a tres meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios. En ningún caso, la resolución del presente contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio.
- Retraso en el pago del resto servicios: **R** podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago del servicio de televisión o cualquier otro servicio a excepción servicio de teléfono fijo, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del servicio, previo aviso al Cliente, concediéndole un plazo adicional de diez (10) días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago del servicio de televisión no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía. En ningún caso, la resolución del presente contrato por esta causa exonerará al Cliente de aquellas obligaciones contraídas con anterioridad a la efectiva desconexión del servicio
- Cuando **R** haya procedido a suspender el servicio por cualquiera de las causas indicadas en la CG 14.1.5.
- Falta confirmación y/o aceptación: si **R** no ha recibido, ya sea en formato papel o en cualquier soporte duradero, acreditación de la identidad del Cliente y/o confirmación de la aceptación de la oferta realizada en el plazo acordado y/o del contrato en el plazo de quince (15) días desde su solicitud, estará facultada para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia. La resolución o desistimiento del presente contrato no exonera al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a **R**, incluida la de pago de cualesquiera prestaciones que pudiera haber recibido hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del servicio.

15.3 Reclamación daños y perjuicios:

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

15.4 Bajas con devolución de equipos:

En caso de baja del servicio telefónico disponible al público, el Cliente está obligado a devolver los equipos propiedad de **R** al solicitar la baja. Sin perjuicio de que se produzca la baja del servicio en los términos señalados en la CG 15.2.2., **R** podrá seguir facturando los importes correspondientes al alquiler de equipos mientras éstos no sean devueltos a **R**.

En el caso de otros servicios distintos al servicio telefónico disponible al público, la baja se entenderá solicitada en el momento mismo de devolución de los equipos y se hará efectiva, como máximo, en el plazo de 2 días hábiles desde esa fecha. No se podrá tramitar la baja de estos servicios si no se produce la devolución previa o coetánea de los equipos.

16 SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

R se somete expresamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación que surja con Clientes residenciales (quedan excluidas empresas, entidades, profesionales y autónomos) derivada del presente Contrato. A estos efectos, las partes se comprometen expresamente al cumplimiento de los laudos arbitrales que emitan los colegios arbitrales designados. Se excluye expresamente de esta sumisión cualquier discrepancia derivada de la venta de Equipos, servicios de pago por unidad de uso, servicios de pago por visión, servicios de video bajo demanda, servicios de tarificación adicional o casos de sospecha de piratería o manipulación de equipos que se encuentren denunciados por vía penal.

Para todas las cuestiones judiciales originadas o consecuencia del procedimiento arbitral, los

contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales españoles.

17 PROTECCIÓN DE DATOS:

17.1 Consentimiento:

El Cliente ha sido informado por **R** de que los datos de carácter personal que aporta en este acto, junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato, serán incluidos en uno o varios ficheros cuyo responsable es **R**, con domicilio en calle Real 85, 15003-A Coruña, creados con la finalidad de facilitar el mantenimiento, gestión, desarrollo, cumplimiento y control del presente Contrato. El Cliente también ha sido informado del carácter facultativo de facilitar los datos personales de carácter opcional que figuran en el anverso y de que su negativa a facilitar los datos necesarios a efectos de facturación y cobro podrá implicar la imposibilidad de perfeccionar el contrato de prestación de servicios.

17.2 Guías:

El Cliente podrá solicitar a **R**, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la CG 17.7., que todos o alguno de sus datos sean incluidos en la guía de abonados, impresa o electrónica correspondiente a su provincia y en los servicios de información o consulta. Dicha guía tendrá el carácter de fuente accesible al público. Los datos del cliente a los que se refiere este párrafo son: nombre, apellidos, razón social, número de abonado, dirección postal del domicilio, excepto piso, letra y escalera. Salvo que el cliente manifieste lo contrario, se entenderá que dicha solicitud abarca la primera y sucesivas inclusiones de sus datos en las guías impresas o electrónicas que se elaboren durante toda la vigencia del presente contrato. Si el cliente desea que se omita alguno de los datos que aparezcan en las guías (omisión parcial de su dirección o algún otro dato), podrá solicitarlo mediante escrito dirigido a **R**. El Cliente podrá solicitar a **R** expresamente, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la CG 17.7., que sus datos que figuren en guías de abonados puedan ser utilizados por terceros con fines de publicidad o prospección comercial.

R, en el cumplimiento de sus obligaciones como operador de telefonía, suministrará a las Administraciones, organismos públicos y servicios de emergencia pertinentes la información proporcionada por el Cliente.

17.3 Datos tráfico y facturación:

Salvo manifestación expresa en contrario marcando la casilla habilitada al efecto en el anverso de este Contrato, el Cliente autoriza a **R** a tratar, durante la vigencia de la relación contractual, junto con los datos personales que el Cliente facilite a **R**, todos los datos de tráfico y facturación, todo ello con la finalidad de que **R** pueda proporcionar al Cliente información comercial y promocional sobre sus servicios y para que **R** pueda prestarle servicios de valor añadido. El cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento mediante escrito dirigido a **R** en la forma señalada la CG 17.7.

17.4 Derechos ARCO:

El cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos, mediante solicitud escrita dirigida a **R** en la forma señalada la CG 17.7, señalando qué derecho desea ejercer, domicilio a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante. En el supuesto de que se ejercite el derecho de rectificación, además de remitir la solicitud de acuerdo con lo antes expuesto, el solicitante deberá acompañar a la misma la documentación justificativa de la rectificación solicitada, salvo que ésta dependa exclusivamente del consentimiento del interesado. Asimismo, el cliente podrá oponerse al tratamiento de sus datos en cualquier momento, bien mediante escrito dirigido a **R** en la forma señalada la CG 17.7 o bien en la forma que utilizó para prestar su consentimiento al tratamiento de los mismos, lo que supondrá la baja del servicio en el caso de que los datos sean necesarios para la prestación del mismo.

17.5 Ficheros de solvencia:

R podrá comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que cumplan con los requisitos establecidos en dicho artículo, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. En caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos exigidos en el art. 38 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, los datos

relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

17.6 Vías de contacto:

Las comunicaciones que sobre esta cláusula se hayan de dirigir a **R** se realizarán explicando claramente la solicitud que se realiza, indicando el nombre y apellidos del Cliente y adjuntando fotocopia del D.N.I. En caso de actuar mediante representante, además de los datos anteriores deberán enviarse los del representante y el documento acreditativo de tal representación. La petición podrá ser remitida por cualquiera de las vías de contacto indicadas en la CG 1.4. o al fax gratuito 900.825.582. Sin perjuicio de lo anterior, **R** atenderá las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición realizadas a través de cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud y que ésta contenga los elementos referidos en el art. 25.1 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre.

17.7 Cookies:

R utiliza cookies propias y de terceros para poder ofrecer algunos de sus servicios de telecomunicaciones; sin ellas, el servicio no funcionará correctamente. Las cookies utilizadas por **R** son de dos tipos: 1.- Cookies de sesión, que no se almacenan en el equipo del usuario pero se necesitan durante cada sesión de uso en cada servicio web; son imprescindibles para el funcionamiento correcto del servicio; 2.- Cookies almacenadas temporalmente en el equipo del usuario, y que se utilizan para la personalización del contenido, o para realizar estudios estadísticos anónimos y agregados del uso que los usuarios hacen del servicio, para que **R** pueda mejorar y optimizar éstos; **R** utiliza los servicios de Google Analytics para ello.

Aunque **R** no puede garantizar el funcionamiento correcto del servicio si el usuario impide el uso de cookies, es posible desactivarlas utilizando las características del sistema operativo o navegador que utilice el usuario; como hay decenas de combinaciones de navegadores en el mercado (equipos domésticos, portátiles, en móviles, consolas de videojuegos, tablets con diversos sistemas operativos y cada uno con sistemas operativos y navegadores alternativos), **R** recomienda que se consulte la documentación de cada navegador para saber cómo desactivar el uso de cookies.

18 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

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

19 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:

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

Aquellas modificaciones exigidas por imperativo legal y/o por la evolución tecnológica y/o por el progreso técnico y/o por el interés del Cliente, deberán ser aceptadas obligatoriamente por el Cliente, sin perjuicio de su derecho a resolver unilateralmente el contrato de conformidad con la CG 15.2.2.

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

20 NORMATIVA APLICABLE:

El presente contrato se regirá por la legislación española, que será de aplicación en todo cuanto resulte necesario en lo referente a su interpretación, validez y cumplimiento. El Cliente ostentará todos los derechos reconocidos a los usuarios en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en el R.D. 899/2009 de 22 de mayo y demás normativa vigente. A este contrato le son de aplicación las

disposiciones de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, con su normativa de desarrollo o aquella que en un futuro la sustituya.