

1 obxecto

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adiante R, presta os servizos de telefonía fixa e móbil, internet de alta velocidade e televisión por cable, e decidiu lanzar unha campaña comercial de captación de clientes denominada “promoción benvida acceso indirecto 3T1 2019”, en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 22/03/2019 e o 30/04/2019 para novos clientes particulares, en direccións de provisión que non reciban servizos de R nos doce meses anteriores á contratación, nas zonas de non cobertura de rede propia de R.

3 descrición da promoción benvida

A oferta de contratación do servizo de R baixo a promoción benvida é:

- portabilidade, alta e instalación básica para novas altas: gratis nos mambos con internet (prezo sen promoción 180€ (148,76 sen IVE))
- mambo con desconto do 50% na cota (24 €/mes) durante os 4 primeiros meses; despois 48 €/mes.
- mambo contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto coa tarifa plana 500MB), con desconto do 50% na cota durante os 4 primeiros meses, despois prezos según tarifas vixentes.
- 3ollos R opcional con promoción de aluguer do concentrador, cámara HD e sensor de porta por 4,5 €/mes durante os 6 primeiros meses. Prezos sen promoción: concentrador 5€/mes; cota do servizo 0€/mes para clientes con combo ou mambo con internet e 9€/mes para o resto de clientes; cámara HD 4€/mes e sensor de porta 2€/mes. Desconto no financiamento do equipamento de 3ollos R ata un máximo de 2 €/mes durante 24 cotas. O importe dos equipos que supere os 2€ deberá abonalo o cliente. Instalación gratuíta. Prezo dos sensores financiados a 24 meses; o nº máximo de sensores/medidores que pode incluír un servizo é de 4 para clientes residenciais; o nº máximo de cámaras que pode incluír un servizo é de 2 para clientes residenciais. En el caso de baixa, o cliente abonará a R as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 2€ sen ter en conta ningunha promoción. Para o funcionamento do servizo é necesario ter polo menos 2 Mbps de velocidade de subida. Todos os clientes de 3ollos R gozarán automaticamente de 3ollos R móbil, con cota de servizo 0€/mes e sen cota de permanencia ou de financiamento.
- mantemento bronce con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 5 €/mes
- 1.100 minutos de chamadas interpersoais de fixo a móbiles nacionais ao recibir a factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de luns a venres e 1.000 minutos fins de semán e festivos autonómicos e nacionais

3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, con IVE e cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de servizos de R vixentes ao 22/03/2019:

mambo	
tarifa móbilR	cota mensual
plana 100GB	87 €/mes (71,90 sen IVE)
plana 50GB	77 €/mes (63,64 sen IVE)
plana 20GB	67 €/mes (55,38 sen IVE)
plana 10GB	62 €/mes (51,24 sen IVE)
tarifa 200 min + 5GB	51 €/mes (42,15 sen IVE)
tarifa 150 min + 3GB	49 €/mes (40,50 sen IVE)
sin móbilR	48 €/mes (39,67 sen IVE)

Tarifa plana a fixos sen límite de chamadas, limitada a 120 minutos por chamada, os excesos facturaranse a 21 cent/min (17,36 sen IVE).

Os 1.100 minutos de chamadas de fixo a móbiles nacionais, limitados a 60 minutos por chamada, os excesos en chamadas a móbiles a 30 cent/min(24,79 sen IVE) + 30 cent establecemento (24,79 sen IVE).

3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de R vixentes a 22/03/2019:

parella teléfonos dect en aluguer	3,63 €/mes (3 sen IVE)
parella teléfonos dect en venda	43,56 € (36 sen IVE)
solución internacional	3 €/mes (2,48 sen IVE)
bono internacional 150	6 €/mes (4,96 sen IVE)
SOS wifi parella plc's en aluguer	3 €/mes (2,48€ sen IVE)
SOS wifi parella plc's en venda	69 € (57,02 € sen IVE)
repetidor wifi	2,42 €/mes (2€ sen IVE)
seguridade R (3PCs e axuda R)	4,24 €/mes (3,5 sen IVE)
sensor de porta	2 €/mes (1,65 sen IVE)
enchufe intelixente	2 €/mes (1,65 sen IVE)
multisensor 4en1	3 €/mes (2,48 sen IVE)
detector de fume	3 €/mes (2,48 sen IVE)
detector de auga	3 €/mes (2,48 sen IVE)
cámara HD	4 €/mes (3,31 € sen IVE)
medidor de enerxía eléctrica	4 €/mes (3,31 € sen IVE)
cámara HD con altavoz	7 €/mes (5,79 sen IVE)

3.2.1 mantemento

mantemento ouro	18,15 €/mes (15 sen IVE)
mantemento prata	7 €/mes (5,79 sen IVE)
mantemento bronce	5 €/mes (4,13 sen IVE)

- tempo de resolución no caso de corte de servizo de 4 y 8 laborables para os mantemento ouro e prata respectivamente, e 48 horas naturais para o mantemento bronce e o básico. En caso de degradado no servizo, hai que multiplicar por tres os tempos de resolución indicados
- móbil de cortesía con cobertura de danos, válido nos casos nos que o terminal enviado a reparar fora comprado a R; non válido para móbiles comprados fora de R. Durante o período de préstamo, están cubertos os danos que puidera sufrir o móbil de cortesía. Non cubre a non devolución do mesmo. No caso de que o cliente solicite as operacións de actualización SW, optimización rendimento terminal ou eliminación código de seguridade, o custo será 9 € (7,44 sen IVE)
- presupostos reparación rechazados: inclúe os presupostos de terminais de cualquier marca, adquiridos a R e cuxa reparación xestionouse con R.
- garantía da rede interior de por vida (PTR, cableado, tomas)
- axuda R: soporte telefónico para dispositivos e aplicacións ofimáticas
- seguro de desprazamento, que inclúe:
 - reconfiguración de navegación internet (tcp-IP) para cablemódem (rtc non incluído) ata 4 pcs con cablemódem router
 - sintonización de televisores conectados a R
 - reparación da rede interior instalada (PTR, cableado e tomas) ou conectada (cableado e tomas de teléfono reaproveitadas) por R
 - máximo de 3 actuacións por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a R)
- axuda para a configuración do terminal móbil en tenda R inclúe:
 - configuración punto de acceso internet no móbil, configuración correo no móbil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wifi/clientes, descarga e configuración nube R, eliminación do código de seguridade, actualización do software u optimización do rendimento do terminal
 - máximo 3 actuacións por trimestre (considerase actuación cada unha das operacións descritas nos puntos anteriores)

3.3 instalación básica

A instalación básica inclúe a instalación dun punto de terminación de rede integrado para os servizos de teléfono e internet de alta velocidade, a conexión dos terminais comprados ou arrendados a R, así como o cableado dunha toma ou a conexión á rede interior de telefonía do cliente:

A instalación básica é propiedade do cliente, con excepción do punto de terminación de rede, e conta cunha garantía de 6 meses

toma ethernet	45 € (37,19 sen IVE)
toma adicional de telefonía	30 € (24,79 sen IVE)
desprazamento	45 € (37,19 sen IVE)

O desprazamento facturárase en desprazamentos causados por incidencias orixinadas en equipos do cliente ou manipulacións indebidas e en instalacións de tomas adicionais de forma non simultánea coa alta

4 perda das vantaxes da promoción

As vantaxes desta promoción están ligadas á permanencia na modalidade do servizo contratado durante 12 meses completos e seguidos desde a provisión do servizo.

No caso de baixa total do servizo anterior a este período, o cliente deberá abonar a R o importe de 148,76€ (180€ con IVE), reducido de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato

5 bases xerais

Ao termo do período de aplicación da promoción, aplicaranse ao cliente, sen necesidade de comunicación previa, os prezos vixentes do servizo nese momento, que se atoparán publicados e actualizados en **tarifas.mundo-R.com**

Todos os novos clientes, polo feito de participar nesta promoción, aceptan as presentes bases. Esta promoción comercial non é acumulable a outras ofertas e promocións. Bases elaboradas en marzo de 2019.

A efectos de redondeo trabállase con 4 decimais en cargos e con 6 en tarificación de chamadas, que son redondeados a 2 decimais para facturación segundo a lei 46/1998

Todas as condicións e produtos suxeitos a dispoñibilidade do servizo Para maior información consulta **R.gal** ou chama ao 1449

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U. (A15474281); Real 85 A Coruña

PUBLICACIÓN VELOCIDADES INTERNET

1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

Produto	Anunciada Baixada/ Subida	Velocidade Baixada (Kbps)			Velocidade Subida (Kbps)		
		Máxima	Dispoñible Normalmente	Mínima	Máxima	Dispoñible Normalmente	Mínima
20M Internet Fibra Óptica	20Mbps/2Mbps	21.327	21.071	19.774	2.288	2.272	2209
60M Internet Fibra Óptica	60Mbps/6Mbps	62.003	60.814	56.987	6.264	6.096	5455
100M Internet Fibra Óptica	100Mbps/10Mbps	100.843	94.778	76.847	9.386	9.211	9144
150M Internet Fibra Óptica	150Mbps/15Mbps	151.791	139.642	103.904	15.000	13.955	11171
200M Internet Fibra Óptica	200Mbps/20Mbps	203.904	180.618	124.486	17.554	17.121	16928
300M Internet Fibra Óptica	300Mbps/30Mbps	301.998	282.194	184.921	27.026	26.508	25822
350M Internet Fibra Óptica	350Mbps/35Mbps	350.000	320.362	227.946	36.505	29.995	17465
500M Internet Fibra Óptica	500Mbps/50Mbps	511.995	476.000	286.076	44.649	43.982	41507

Velocidades das modalidades relevantes de Internet por FTTH

Produto	Anunciada Baixada/ Subida	Velocidade Baixada (Kbps)			Velocidade Subida (Kbps)		
		Máxima	Dispoñible Normalmente	Mínima	Máxima	Dispoñible Normalmente	Mínima
100M Internet FTTH	100Mbps/100Mbps	100.000	100.000	95.000	100.000	97.000	90000
200M Internet FTTH	200Mbps/200Mbps	200.000	195.000	180.000	200.000	190.000	140000
300M Internet FTTH	300Mbps/300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180000
500M Internet FTTH	500Mbps/500Mbps	500.000	450.000	250.000	500.000	350.000	200000

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 tórnase 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.

2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN A VELOCIDADE

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 dunha tarxeta de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeneran 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. Calquera manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WIFI:
 - A sinal WIFI e a velocidade de navegación empeoran a maior distancia do Cablemodem.
 - A Cobertura Wifi vese afectada pola tipoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquera obstáculo físico) así como polas interferencias que xeran os electrodomésticos e aparellos 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 sean compatible coa versión da rede WIFI.
 - Método de encriptación da rede WIFI.

Velocidades de acceso a internet en tecnoloxía móbil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

	Velocidade Anunciada (Mbps)		Máxima velocidade conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik	Downlik	Uplik
3G	16	8	16	8
4G	75	25	75	25

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no apartado de Tarifas que forma parte do contrato subscrito 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:

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:

- Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura e a banda de transmisión.
A tecnoloxía de acceso (4G, 3G o 2G) vai determinar cal é a máxima velocidade obtida, independentemente do resto de factores.
Asimismo, 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 respecto da 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 da rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería, que para facer unha vídeoconferencia. En consecuencia o 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 a velocidade. Desta forma a baixada é inferior camiñando e incrementase ao moverse dentro dun coche.Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
- 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 4G.
Así mesmo, a calidade da antena do dispositivo do CLIENTE tamén afecta á velocidade experimentada.
- Condições 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.
- Condições climatolóxicas.
Dada a natureza inelámbtrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.