

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

1.1 Las presentes Condiciones Generales 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” y en las presentes Condiciones Generales de contratación. Al conjunto de estos documentos se le denomina, en adelante, el “Contrato”. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, las disposiciones que la desarrollen y demás normativa vigente aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, la utilización de los servicios se encuentra sometida a todos los avisos, manuales de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Cliente por **R** a través de su web 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 y/o activación del servicio, completando lo previsto en las presentes Condiciones Generales en cuanto no se opongan a las mismas.

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 Generales de Contratación y las Condiciones Particulares que le sirven de base, que sustituyen automáticamente a cualesquiera otras condiciones firmadas o aceptadas anteriormente, salvo en aquellos extremos que sean compatibles y no contradictorios.

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 cualquier otro sistema que permita dejar constancia de la aceptación; 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 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.

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 por vía telefónica o telemática, el Cliente se ha identificado mediante el envío de copia de cualquiera de los anteriores documentos, mediante firma electrónica, o mediante la recepción de una llamada al número de teléfono facilitado por el Cliente previa verificación de su autenticidad.

1.2. Con el fin de 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; dirección de correo electrónico facilitada por el cliente en este contrato o posteriormente; mensaje escrito en la factura; revista mensual para clientes **R**; página web de **R** (actualmente www.mundo-r.com) o mensajes cortos “sms” al número de teléfono móvil facilitado por el cliente.

1.3. 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. En ambos casos, el cedente y el cesionario se hacen responsables solidariamente de las deudas derivadas de los servicios cedidos.

SEGUNDA.- OBJETO

2.1. En virtud del Contrato, el Cliente acepta abonarse al/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 ampliación de servicio que se tramiten.

2.2. Los servicios ofertados por **R** incluyen, entre otros, el servicio telefónico fijo y/o móvil disponible al público, televisión, acceso a Internet, hospedaje de contenidos y transmisión de datos, así como aquellos otros que en el futuro se presten de conformidad con los títulos habilitantes de que disponga, 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 que son publicadas por **R** en su web www.mundo-r.com.

2.3. 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.

TERCERA.- FINALIDAD DEL SERVICIO, DEPÓSITO DE GARANTÍA, CUOTA DE ALTA

3.1. 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 y exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo 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 de **R** que puede tener suscritos un mismo Cliente (identificado con un determinado NIF, CIF, NIE o Pasaporte) es de cinco (5) 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**.

Queda expresamente prohibida 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.

3.2. 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.

3.3. 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. Se entenderán por motivos justificados que facultan a **R** a exigir un depósito de garantía: la existencia de un riesgo potencial de morosidad en 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 durante la vigencia del contrato no se constituyese la garantía en el plazo de 48 horas a partir de su solicitud realizada por **R**, ésta estará facultada para suspender el servicio y resolver el Contrato.

No obstante lo anterior, para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, los supuestos en que se podrá pedir este depósito de garantía son los siguientes, establecidos en el art. 6 del R.D. 899/2009 de 22 de mayo:

- a) Cuando el cliente haya sido con anterioridad abonado al servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) Cuando el titular tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien de modo reiterado se retrase en el pago de los recibos correspondientes.
- c) Cuando se trate del titular de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- d) Cuando se trate del titular de líneas con las que se presten servicios de tarificación adicional.
- e) Cuando excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de **R**, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

Para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, la negativa del Cliente a constituir el depósito en el momento de la contratación facultará a **R** para desestimar su solicitud.

Para el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, si durante la vigencia del contrato no se constituyese la garantía en el plazo de 15 días a partir de su solicitud realizada por **R**, ésta estará facultada para suspender el servicio. Transcurridos 10 días desde un segundo requerimiento, sin que el Cliente constituya el depósito, **R** podrá resolver el Contrato.

La concurrencia de cualquiera de las situaciones señaladas podrá serle comunicada al Cliente bien directamente por **R** o bien a través de cualquiera de sus distribuidores autorizados con quien contrate el/los servicio/s, tanto en el momento de la firma del/los mismo/s como una vez iniciado éste, sin que en ningún caso pueda reputarse como modificación o novación contractual a los efectos de lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

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 de cada cliente es 150€.

En caso de que la facturación del cliente en un mes supere el límite máximo de crédito fijado para el cliente, **R** estará facultada para restringir el acceso a llamadas de tarificación adicional, internacionales o cualesquiera otros servicios de tarificación especial, hasta que el Cliente asegure el pago a **R**.

3.5. Cuota de alta: sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 5.3, 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 destinada a sufragar los gastos de conexión, 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 a cuenta, u otra figura de naturaleza semejante.

CUARTA.- EQUIPOS E INSTALACIONES

4.1. Equipos

4.1.1. Entregados por R.- **R** entregará al Cliente, si así lo solicita o si fuera necesario para la prestación del servicio contratado, uno o varios equipos (terminal telefónico, cable-modem, router, descodificador, centralita, etc.) y accesorios (en adelante los “Equipos”) en perfectas condiciones de uso, cuya relación y detalle quedará reflejada en el apartado correspondiente del Contrato o en la Orden de Trabajo correspondiente. 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.

4.1.2. Los Equipos se entregarán al Cliente en régimen de depósito, alquiler, compra o cualquier otro título que a tal efecto pacten las partes conforme a las modalidades de contratación vigentes en cada momento y a las disposiciones legales que resulten de aplicación. 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 el traslado físico de los Equipos propiedad de **R** a lugar diferente de aquél en que fueron instalados inicialmente por **R**, debiendo mantenerlos el Cliente en su posesión durante la vigencia del presente contrato, utilizándolos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. 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.

4.1.3. En el supuesto de que el Cliente cambie su domicilio y vaya a seguir disfrutando de los servicios de **R** en la nueva ubicación, deberá contar con la autorización previa y por escrito de **R** para el traslado de los equipos que sean propiedad de **R**. De no ser así, deberá devolverlos de la forma establecida en el punto 4.2.

4.1.4. El Cliente se obliga a custodiar y utilizar adecuadamente los Equipos conforme a su destino, por lo que en caso de extravío, robo, hurto, destrucción, manipulación o deterioro no derivado del uso ordinario de los equipos propiedad de **R**, deberá informar del suceso a **R** en el plazo máximo de tres 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 Condición General 3.3, en el caso de que el Cliente no satisfaga a **R** la indemnización citada.

4.1.5. 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. **R** se reserva el ejercicio de acciones penales en caso de manipulación fraudulenta, así como la posibilidad de anular automáticamente el contrato de servicio y de cortar los servicios que esté prestando.

4.1.6. Procedimiento de envío de Equipos: 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.

Los Equipos deberán ser recibidos personalmente por el Cliente, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional 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**.

4.2. 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 o cuando por cualquier causa finalice la relación contractual entre las partes. Los Equipos deberán ser entregados en cualquier distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación lo dispuesto en la Condición General 14.8. 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.

4.3. 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**.

4.4. Instalaciones

4.4.1. Conexión inicial.- **R** realizará la conexión inicial del Cliente a su red, el día y hora acordados con el Cliente en el plazo máximo de 30 días naturales desde que **R** comunique al Cliente que está en disposición técnica de prestar el servicio, o en un plazo más amplio si así se acordase con el Cliente. 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 que el Cliente activa la tarjeta SIM enviada por **R**.

4.4.2. Domicilio de instalación.- La instalación o entrega de los equipos 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.

4.4.3. 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 paga la primera factura de servicio sin haber efectuado reclamación.

4.5. Mantenimiento

4.5.1. Mantenimiento de la instalación.- **R** realizará sin coste para el Cliente el mantenimiento ordinario de la instalación interna en el domicilio del Cliente realizada por **R** durante los seis (6) primeros meses de vigencia del contrato, bien a través de personal a su cargo o terceros contratados al efecto.

4.5.2. Mantenimiento de los Equipos.- Los Equipos vendidos al Cliente tendrán una garantía de dos (2) años. 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**.

4.6. Averías

4.6.1. 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, desde el momento en que su titular tenga conocimiento de las mismas. 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.

4.6.2. En caso de avería imputable a **R**, los gastos derivados del desplazamiento, la comprobación, reparación o sustitución del equipo, serán asumidos por **R**. Cuando la avería del equipo fuera imputable al Cliente, tanto si se comprobara la inexistencia de la misma, como si ésta procediera de un equipo propiedad del Cliente, serán a su cargo los costes que se generen por los conceptos de desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por **R**, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas vigentes en cada momento y puestas a disposición del Cliente.

4.6.3. Para solicitar una actuación de mantenimiento, el cliente comunicará la incidencia al servicio de atención al cliente de **R** (1446 – empresas / 1449 – residencial).

4.7. Acceso al Domicilio del Cliente

El Cliente facilitará el acceso a su domicilio, previa concertación de visita, al personal autorizado por **R**, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, 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 autorizado.

4.8. Tarjeta de Cliente

4.8.1. **R** podrá entregar al Cliente una tarjeta de carácter personal e intransferible como medio de acceso al/los servicio/s y/o para la contratación de servicios adicionales o aquellos que se presten en régimen de acceso condicional. La propiedad de esta tarjeta será siempre y en todo caso de **R**, reservándose ésta la facultad de poder reemplazarla. Su utilización implica la aceptación y conocimiento de las presentes Condiciones Generales por parte del Cliente.

4.8.2. **R** no asumirá responsabilidad alguna derivada del extravío, robo, hurto o mal uso de la tarjeta; no obstante, adoptará las medidas necesarias para evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en la que, de modo fehaciente, le sea comunicada tal circunstancia. Las menciones relativas a la manipulación de Equipos contenidas en el apartado 4.1 son íntegramente aplicables a las tarjetas.

QUINTA.- TARIFAS, PROMOCIONES, SUBVENCIONES Y FACTURACIÓN

5.1. Tarifas: El Cliente deberá abonar a **R** los precios establecidos en las tarifas en vigor para los servicios contratados. El Cliente reconoce haber recibido con el Contrato copia de las tarifas en vigor para el/los servicio/s contratado/s, así como las condiciones de los bonos y/o tarifas planas que, en su caso, contrate. Además, el Cliente puede obtener información actualizada en todo momento sobre las tarifas, bonos y tarifas planas en la página web <http://legal.mundo-r.com> y en los números gratuitos de atención al cliente (1446 – empresas / 1449 – residencial).

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 Condición General Vigésima. 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 el punto 1.2.

5.2. Promociones: **R** aplicará al Cliente aquellas promociones que estén en vigor en el momento de la firma del contrato y figuren especificadas en el anverso del mismo. El Cliente reconoce haber sido informado y haber recibido copia de todas las condiciones de la promoción que se le aplica. Además, el Cliente conoce y acepta que puede obtener información actualizada en todo momento en internet sobre la promoción que le haya sido ofrecida, en la página <http://legal.mundo-r.com> y en el número gratuito de atención al cliente que figura en el contrato.

5.3. 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 período 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 la forma establecida en las Cláusulas 5.1 y 5.2 anteriores.

Si el Cliente acepta cualquiera de esas subvenciones y decide resolver el contrato antes de finalizar el período 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.

5.4. Facturación: **R** emitirá las facturas correspondientes a los servicios prestados con una periodicidad mensual, salvo pacto en contrario. 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 el Impuesto sobre el Valor Añadido o cualquier otro legalmente exigible. No obstante, las cuotas que tengan carácter anual se facturarán por **R** con anterioridad a la prestación del servicio correspondiente. **R** podrá emitir facturas con una periodicidad inferior a un mes cuando la cantidad adeudada supere el límite máximo de crédito fijado para el Cliente. 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. Los conceptos de los servicios facturados en cada cuota serán los establecidos en las tarifas referidas en el apartado 5.1. Previo acuerdo entre las partes, la facturación se podrá realizar por otros medios autorizados que se ajusten a la legalidad en vigor y, en su caso, sean autorizados por la Administración Tributaria. El cliente acepta expresamente la emisión de factura electrónica que estará a su disposición en la web www.mundo-r.com salvo que solicite expresamente la emisión de la factura en papel.

SEXTA.- PAGO

6.1. 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.

Asimismo, **R** podrá concertar con el Cliente otras modalidades de pago tales como la satisfacción del saldo deudor mediante tarjetas de débito o crédito, así como través de entidades financieras concertadas, o cualquier otro medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

6.2. No obstante lo anterior, con carácter simultáneo a la firma del Contrato, el Cliente podrá optar entre la satisfacción de los pagos debidos por la prestación del/los servicio/s a sus respectivos vencimientos, por cualquier medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

6.3. 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, sin perjuicio de las demás consecuencias que de tal incumplimiento pudieren derivarse para el Cliente.

SEPTIMA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

7.1. Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.

7.1.1. 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 telefónico disponible al público desde una ubicación fija 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.

7.1.2. **R** informará al Cliente de la suspensión del servicio de telefonía con al menos quince días de antelación al momento en que dicha medida se vaya a hacer efectiva, 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.

7.1.3. Si **R** tuviera constancia de que el pago de la totalidad de las cantidades debidas se ha realizado con anterioridad a la suspensión del servicio telefónico, **R** continuará prestando éste sin obligación adicional para el Cliente, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 7.1.5.

7.1.4. 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 Cliente deberá satisfacer la cuota de conexión aplicable según las tarifas vigentes.

7.1.5. En los supuestos de los apartados 7.1.3. y 7.1.4., **R** podrá exigir del Cliente el cumplimiento de alguna de las medidas referidas en el apartado 3 de la Condición General Tercera.

7.1.6. 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 mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de noventa 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.

7.2. Otros servicios

7.2.1. **R** podrá suspender los servicios distintos al señalado en el punto 7.1. anterior en caso de impago de las cantidades facturadas por los servicios de comunicaciones electrónicas. No será suspendido el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija 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 servicios de comunicaciones electrónicas. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el cliente tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

7.2.2. Si **R** tuviera constancia de que el pago de la totalidad de las cantidades debidas se ha realizado con anterioridad a la suspensión del servicio, **R** continuará prestando éste sin obligación adicional para el cliente, con excepción de lo dispuesto en el apartado 7.2.4.

7.2.3. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de que se trate, **R** restablecerá el servicio al Cliente dentro de los dos días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la satisfacción de la cuota aplicable según las tarifas vigentes. A tal efecto, el Cliente deberá satisfacer la cuota de conexión aplicable según las tarifas vigentes.

7.2.4. En los supuestos de los apartados 7.2.2. y 7.2.3., **R** podrá exigir del Cliente el cumplimiento de alguna de las medidas referidas en el apartado 3 de la Condición General Tercera.

OCTAVA.- SERVICIOS DE PAGO POR UNIDAD DE USO

8.1. **R** podrá ofrecer al Cliente el acceso por diferentes medios a servicios de pago por unidad de uso tales como pago por visión, vídeo bajo demanda, video a la carta o cualquier otro para el que resulte habilitado legalmente.

8.2. 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 un servicio de pago por unidad de uso, 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.

8.3. **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 en el modo previsto en la Condición General Sexta anterior.

8.4. 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, autorizarlo exclusivamente mediante tarjeta de crédito autorizada, o supeditar su prestación al cumplimiento de alguna de las medidas a que se hace referencia en el apartado 3 de la Condición General Tercera.

8.5 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.

NOVENA.- PROGRAMACIÓN DE TELEVISION

9.1. **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.

9.2. 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.

DÉCIMA.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

10.1. **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.

10.2. **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.

10.3. 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, 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.

10.4 El Cliente faculta expresamente a **R** para suspender automáticamente y sin necesidad de notificación previa el servicio de Internet contratado en caso de incumplimiento de lo dispuesto en el presente contrato, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que asistan a **R** o a terceros.

10.5 Servicio de hospedaje web. Es el servicio en virtud del cual el Cliente mantiene su información, imágenes, vídeo, 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. **R** queda facultada expresamente por el Cliente para retirar o suprimir dichos contenidos o de cortar la conexión a internet del servidor si recibe alguna reclamación al respecto, sin que de ello se derive ningún derecho de indemnización a favor del Cliente. El Cliente se obliga a utilizar la información a la que acceda a través del servicio exclusivamente para sus propias necesidades, sin realizar, directa o indirectamente, una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso o de sus resultados. Le serán de aplicación al Cliente todas las obligaciones establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.

10.6 Servicio de hospedaje de grabaciones y programas. Es un servicio ofrecido al Cliente que le permite la grabación personal de contenidos y programas del servicio de televisión que el Cliente tenga contratado 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, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas 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. **R** queda facultada expresamente por el Cliente para retirar o suprimir dichos contenidos o de cortar la conexión a internet del servidor si recibe alguna reclamación al respecto, sin que de ello se derive ningún derecho de indemnización a favor del Cliente.

UNDÉCIMA.- SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DE ACCESO INDIRECTO

11.1. Definición

El Servicio Telefónico Fijo de Acceso Indirecto permite al Cliente cursar llamadas a través de la red de **R**, a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador.

11.2. Modalidades de acceso indirecto

El Cliente podrá acceder a la red de **R** iniciando cada llamada con el prefijo que le sea facilitado por **R** o bien mediante la modalidad automática de acceso indirecto denominada "Preselección", que evita la marcación del prefijo.

11.3. Condiciones generales del Servicio de Acceso Indirecto

11.3.1. Dadas las condiciones de este servicio, sólo puede prestarse mientras el Cliente disponga del servicio de telefonía fija disponible al público.

11.3.2. **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**.

11.3.3. **R** podrá entregar e instalar al Cliente los equipos necesarios para conseguir la marcación automática del prefijo de **R**. Estos equipos seguirán el régimen general previsto en la Condición General Cuarta.

DUODÉCIMA.- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El Cliente puede contratar alguno de los servicios de mantenimiento ofrecidos por **R**, en el momento de la contratación inicial haciéndolo constar en el anverso del documento "Contrato y Condiciones Generales" o posteriormente con una solicitud de servicio. El Cliente recibirá en el momento de la contratación copia de las condiciones del mantenimiento contratado, así como su precio. Además, el Cliente puede obtener información actualizada en todo momento sobre los precios, contenido y prestaciones de cada tipo de mantenimiento en la página web <http://legal.mundo-r.com> y en los números gratuitos de atención al cliente (1446 – empresas / 1449 – residencial).

DECIMOTERCERA.- DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

13.1. El Cliente tiene derecho a solicitar a **R** la desconexión de los servicios de llamadas de tarificación adicional, llamadas internacionales y llamadas a móviles.

13.2. Para ejercitar el derecho señalado en el punto anterior, el Cliente deberá solicitarlo previa acreditación de su identidad, indicando expresamente de qué servicio desea ser desconectado por cualquiera de los siguientes medios:

- Por fax, enviando una carta al 902 92 22 92.
- Por correo, enviando una carta al apartado de correos 2096. 15080 A Coruña.
- Por vía telemática, a través del correo electrónico a **fala-con-R@mun-do-R.net** para la comunicación en gallego/ **R-al-habla@mun-do-R.net** para la comunicación en castellano.. **R** procederá a la desconexión solicitada en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de esta comunicación.

DECIMOCUARTA.- DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

14.1. La duración del presente contrato será indefinida, entrando en vigor en el momento en que se produzca uno de los siguientes hechos: cuando el Cliente manifieste su conformidad con la Instalación que le permite acceder a los servicios contratados; cuando **R** le comunique que puede comenzar a hacer uso del servicio contratado; cuando el Cliente comience a utilizar los servicios contratados.

14.2. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Cliente podrá resolver los servicios de comunicaciones electrónicas contratados por voluntad propia comunicándolo fehacientemente a **R**. La resolución solicitada por el Cliente surtirá efecto en el plazo máximo de 2 días hábiles siguientes al de la recepción de la notificación, sin perjuicio de lo dispuesto en la condición 14.8 siguiente.

Para cursar la baja, el Cliente deberá solicitarlo por escrito 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 por cualquiera de los siguientes medios:

- Por fax, enviando una carta al 902 92 22 92.
- Por correo, enviando una carta al apartado de correos 2096. 15080 A Coruña.
- Por vía telemática, a través del correo electrónico a **fala-con-R@mun-do-R.net** para la comunicación en gallego/ **R-al-habla@mun-do-R.net** para la comunicación en castellano.

14.3. Cualquiera de las partes podrá resolver total o parcialmente el presente contrato de pleno derecho mediante comunicación fehaciente a la otra parte por alguna de las siguientes causas:

a) Cese de las actividades por parte de **R** por pérdida del título habilitante, liquidación, o imposibilidad legal de prestar servicios.

b) Acciones y/o actividades fraudulentas por parte del Cliente que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo.

c) Uso del/los servicio/s de forma contraria a lo establecido en el presente contrato y en la normativa vigente y, en particular, por vulnerar el derecho a la intimidad de las personas.

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

e) 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.

La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en el plazo máximo de quince días desde la comunicación.

14.4. 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 entregados. 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.

14.5. **R** podrá, previo aviso al cliente, resolver el presente contrato e interrumpir definitivamente el servicio en caso de retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación 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 exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del servicio.

14.6. **R** podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago del servicio de televisión o cualquier otro servicio a excepción del telefónico fijo disponible al público, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del servicio, previo aviso al Cliente, concediéndole un plazo adicional de diez 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.

14.7. Si el Cliente no ha remitido a **R** el ejemplar correspondiente del “Contrato y Condiciones Particulares” debidamente firmado en un plazo de 15 días desde el inicio de la prestación del servicio, **R** 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, que se deriven de la utilización del servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del servicio.

14.8. 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 Condición General 14.2, **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.

DECIMOQUINTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

15.1 Derechos del Cliente

a) 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 garantiza 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** quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

b) 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:

(i) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a 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.

(ii) 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 que proceda en la factura correspondiente al período de facturación inmediatamente siguiente a aquél en que se produzca la interrupción, cuando ésta suponga una compensación por importe superior a 1 euro, siempre que **R** detecte la interrupción a través de sus sistemas o previa comunicación por parte del cliente. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización.

c) 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 que proceda en la factura correspondiente al período de facturación inmediatamente siguiente a aquél en que se produzca la interrupción, cuando ésta se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00, siempre que **R** detecte la interrupción a través de sus sistemas o previa comunicación por parte del cliente. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización.

d) 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. Esta compensación se realizará de forma automática cuando **R** detecte la interrupción a través de sus sistemas o previa comunicación por parte del cliente. **R** podrá devolver dicha cantidad directamente al Cliente mediante transferencia bancaria a la cuenta previamente comunicada por éste, o por cualquier otro medio que pacte con el Cliente. No obstante, **R** podrá optar por compensar dicho importe con la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción. Cuando la interrupción se produzca en los servicios de telefonía o internet, esta indemnización se acumulará a la señalada en las letras b) y c) anteriores.

e) Sin perjuicio de lo establecido en las letras b), c) y d) anteriores, las compensaciones citadas no serán de aplicación cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

(i) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago.

(ii) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales no aprobados o 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 otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

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

g) 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 los medios establecidos en Condición General 1.2.

15.2. Derechos de R

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

b) Suspender o cancelar la prestación del servicio, en los casos previstos en la Condición General Séptima anterior así como en los demás supuestos en que así se prevea de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

c) Introducir cuantos cambios en los sistemas y/o equipos suministrados al Cliente sean necesarios y vengan exigidos por la organización y necesidades del servicio y/o impuestos por necesidades técnicas o legales, previa comunicación al Cliente con al menos quince días de antelación a la fecha prevista para que los mismos tengan lugar.

d) Solicitar fianzas y/o establecer asignaciones de un límite de crédito, en los términos y con las limitaciones establecidas en la normativa en vigor y en estas Condiciones Generales.

e) Sin perjuicio de lo dispuesto en la Condición General 15.1.b), **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. En todo caso, dichas interrupciones se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínima utilización del servicio.

15.3. Obligaciones de R

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 la página www.mundo-r.com y pueden ser recabados en el número gratuito de atención al cliente que figura en el anverso del contrato.

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

DECIMOSEXTA.- RECLAMACIONES

16.1. El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio ante el Centro de Atención al Cliente, en el plazo de un mes a contar desde la fecha en la que hubiera podido tener conocimiento del hecho que las motive. El Centro de Atención al Cliente de **R** puede ser contactado por cualquiera de las vías indicadas en el documento “Contrato y Condiciones Particulares”. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo (en caso de particulares) o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en todo caso).

16.2. 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.

DECIMOSÉPTIMA.- SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

17.1. **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.

17.2. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales españoles.

DECIMOCTAVA.- PROTECCIÓN DE DATOS

18.1. 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 o la aplicación por parte de **R** de lo establecido en el apartado 3 de la Condición General Tercera del presente contrato.

18.2. El cliente podrá solicitar a **R**, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la cláusula 18.8, 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** en la forma señalada en la cláusula 18.8.

El Cliente podrá solicitar a **R** expresamente, mediante el envío de un escrito por cualquiera de los medios señalados en la cláusula 18.8, que sus datos que figuren en guías de abonados puedan ser utilizados por terceros con fines de publicidad o prospección comercial.

18.3. Salvo manifestación expresa en contrario marcando la casilla habilitada al efecto en el anverso de este Contrato, el Cliente autoriza a **R** a tratar los datos referidos en el apartado 18.2 anterior y los datos del hogar recogidos en el anverso del contrato con fines de desarrollo de acciones comerciales y de promoción comercial y publicitaria de sus productos y servicios, sean de carácter general o adaptadas a sus características personales. El cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento mediante escrito dirigido a **R** en la forma señalada en el punto 18.8.

18.4. 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 en el punto 18.8.

18.5. 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 18.8, 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 en el punto 18.8 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.

18.6. El Cliente reconoce haber sido informado a la firma del Contrato de las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada que están a su disposición y del modo en que afectan a la protección de la intimidad y al derecho a la protección de los datos de carácter personal. El Cliente dispone de las siguientes facilidades:

1.- “Desactivación de la presentación del usuario llamante”: cuando el Cliente reciba una llamada, puede visualizar en su terminal telefónico el número desde el que se realiza la llamada, siempre y cuando su terminal tenga esa prestación y el llamante no haya suprimido la identificación de la línea de origen. La funcionalidad de presentación del usuario llamante está activada por defecto en todas las líneas de **R**. La desactivación de la presentación del usuario llamante impedirá que visualice la identificación del que realiza la llamada en todas las llamadas recibidas en su terminal. Tanto la presentación del usuario llamante como la desactivación de la presentación del usuario llamante son servicios gratuitos.

2.- “Restricción llamada a llamada de la identificación de la línea de origen”: permite al cliente ocultar su número cuando realice una llamada, de manera que no se visualice en el terminal telefónico al que está llamando, marcando el código 067 antes del número de teléfono en cada llamada. Esta funcionalidad es gratuita y está activada por defecto en todos las líneas de **R**. No obstante, a pesar de que el cliente active este servicio, su número aparecerá identificado en las llamadas que realice a entidades que presten servicios de llamadas de urgencias (112) y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o a las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional, o cuando sea procedente conforme a la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.

3.- “Restricción permanente de la identificación de la línea de origen”: permite al cliente que su número no se visualice en el terminal telefónico al que está llamando de manera automática y para todas sus llamadas. No obstante, le recordamos que, a pesar de que active este servicio, su número aparecerá identificado en las llamadas que realice a entidades que presten servicios de llamadas de urgencias (112) y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o a las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional o cuando sea procedente conforme a la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones. El servicio es gratuito.

4.- “Rechazo de llamadas desviadas”: permite al cliente rechazar llamadas entrantes en su línea que hayan sido desviadas por parte de un tercero. El servicio es gratuito.

5.- “Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen”: este servicio permite al cliente rechazar las llamadas cuyo número de origen no venga identificado. Este servicio no es gratuito. Si lo activa se aplicarán las tarifas publicadas y vigentes en cada momento para el servicio.

6.- “Supresión de la identificación de la línea conectada”: en el caso de que transfieran al terminal del cliente una llamada realizada a otro número y su línea sea digital, su número puede visualizarse en la pantalla del terminal telefónico del que realizó la llamada. El cliente puede impedir que el que realiza la llamada vea su número solicitando la activación de este servicio. El servicio es gratuito.

El cliente puede solicitar la activación de los servicios señalados con los números 1, 3, 4, y 6 anteriores por cualquiera de las vías señaladas en el punto 18.8.

Para activar el servicio de “Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen” (número 5) y para desactivar los servicios 1, 3, 4, 5 y 6 , el cliente debe solicitarlo por escrito acompañando fotocopia de su D.N.I. en el FAX gratuito 900.82.55.82 o en el Apartado de Correos 2096, 15080 A Coruña.

18.7. 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.

18.8. Todas las comunicaciones que se hayan de dirigir a **R**, de conformidad con lo dispuesto en los apartados anteriores, se realizarán explicando claramente la solicitud que se realiza, indicando el nombre y apellidos del Cliente y adjuntando fotocopia del D.N.I. Este escrito se enviará al apartado de correos 2096, 15080 A Coruña, o bien al fax gratuito 900.82.55.82 o mediante correo electrónico a **fala-con-R@mun-do-R.net** para la comunicación en gallego/ **R-al-habla@mun-do-R.net** para la comunicación en castellano. En caso de actuar mediante representante, además de los datos anteriores deberán enviarse los del representante y el documento acreditativo de tal representación. 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.

18.9. R utiliza cookies para poder ofrecer algunos de sus servicios de telecomunicaciones; sin ellas, el servicio no funcionará correctamente. Una "cookie" es una serie de caracteres de

texto que una web envía al navegador para que éste se la devuelva en cada petición de página, de forma que puede identificarse una preferencia de usuario, mantener un carrito de la compra o permitir reconocerlo sin pedir usuario y contraseña de cada vez. 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; **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.

DECIMONOVENA.- 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 regirán 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.

VIGÉSIMA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Cualquier modificación del Contrato deberá ser comunicada por **R** al Cliente por cualquiera de los medios previstos en la Condición General 1.2. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación propuesta, podrá comunicar a **R** por correo certificado su voluntad de resolver el contrato en un plazo de un mes desde la recepción de la notificación; transcurrido dicho plazo sin que **R** haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

Aquellas modificaciones exigidas por imperativo de la legislación vigente 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 Condición General 14.2.

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

VIGESIMOPRIMERA.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

En los casos de venta a distancia, el Cliente dispondrá de un plazo de siete (7) días hábiles desde la recepción del producto y/o activación del servicio para desistir del contrato de adquisición y solicitar la devolución del precio abonado, a cuyo fin deberá realizar la totalidad de los siguientes trámites:

- Dirigirse a **R** llamando a los números gratuitos de atención al cliente (1446 – empresas / 1449 – residencial), indicando la voluntad de desistir del contrato o por cualquier otro sistema habilitado por **R** para ejercitar dicho desistimiento;
- **R** pasará a recoger el producto a la dirección que el Cliente indique al efecto. El producto deberá estar en su embalaje original e incluyendo todos sus accesorios (cargador, batería, etc.) en perfecto estado y sin que haya sido utilizado. 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 Usuario, en su caso; y
- Aportar la factura original de compra.

Para el caso de servicios contratados, será requisito indispensable para que pueda ejercitarse el derecho de desistimiento del servicio que no se haya iniciado la prestación del mismo. En todo caso, se considerará iniciada la prestación del servicio con la realización de la primera llamada o conexión de datos. 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.

La devolución del precio abonado se realizará en el plazo de 15 días desde que se comunicó el desistimiento del servicio o desde que **R** recibió el producto en las condiciones establecidas en esta Condición General.

VIGESIMOSEGUNDA.- 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 32/2003, de 3 de noviembre, 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 del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con su normativa de desarrollo o aquella que en un futuro la sustituya.