

CONDICIÓNS XERAIS DE USO DO SERVIZO DE COMUNICACIÓNS ELECTRÓNICAS PRESTADO POR R CABLE Y TELECOMUNICACIONES GALICIA, S.A.

PRIMEIRA. XERAL

1.1. As presentes Condicións Xerais conteñen a totalidade dos dereitos e obrigas aplicables á relación contractual existente entre o Cliente (persoa física ou xurídica cuxos datos se recollen no documento denominado «Contrato e Condicións Particulares») e R Cable y Telecomunicaciones, S.A. (en adiante **R**). A relación contractual completa rexerá polo disposto no documento «Contrato e Condicións Particulares» e nas presentes Condicións Xerais de Contratación. O conxunto destes documentos será denominado, en diante, o «Contrato». Todo iso sen prexuízo do establecido na Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, das disposicións que a desenvolvan e da demais normativa vixente aplicable.

Se o asinante do Contrato xa é Cliente de **R**, seranlles de aplicación a todos os servizos e produtos contratados co Cliente as presentes Condicións Xerais de Contratación e as Condicións Particulares que lle serven de base, que substitúen automaticamente a todas as demais condicións asinadas ou aceptadas anteriormente, agás naqueles extremos que sexan compatibles e non contraditorios.

Co fin de acreditar a relación contractual, o consentimento das partes poderá ser documentado ben por escrito (mediante a sinatura do documento «Contrato e Condicións Particulares») ou ben mediante calquera outro sistema que permita deixar constancia da aceptación; para estes efectos, as partes aceptan expresamente a utilización de documentos electrónicos, sinatura dixital, sinatura dixitalizada ou gravacións realizadas co consentimento previo do Cliente.

No momento da aceptación o Cliente foi identificado debidamente mediante a exhibición do seu documento nacional de identidade, pasaporte ou documento equivalente. Nos casos de contratación por vía telefónica ou telemática, o Cliente identificouse mediante o envío de copia de calquera dos anteriores documentos, mediante sinatura electrónica ou mediante a recepción dunha chamada ao número de teléfono facilitado polo Cliente tras a verificación da súa autenticidade.

1.2. Co fin de manter actualizada a información relativa aos servizos que **R** presta e para a comunicación de modificacións a estas Condicións Xerais, **R** poderá manter contacto co Cliente por calquera das seguintes vías, que o Cliente coñece e acepta como válidas: enderezo postal; enderezo de correo electrónico facilitado polo cliente neste contrato ou posteriormente; mensaxe escrita na factura; revista mensual para clientes **R**; páxina web de **R** (actualmente www.mundo-r.com); mensaxes curtas (SMS) ao número de teléfono móbil facilitado polo cliente; gravacións efectuadas con consentimento previo do Cliente.

1.3. Coa sinatura da cláusula de cesión no anverso do documento «Contrato e Condicións Particulares» ou no documento «Solicitud de portabilidade e contratación de servizos» o Cliente cédelle a totalidade do seu contrato á persoa por el indicada. Coa indicación de números cuxa cesión se acepta, o Cliente acepta a cesión realizada por un terceiro. En ambos os casos, o cedente e o cesionario fanse responsables solidariamente das débedas derivadas dos servizos cedidos.

SEGUNDA. OBXECTO

2.1. En virtude do Contrato, o Cliente acepta abonarse ao/os servizo/s de comunicacións electrónicas e telecomunicacións prestados por **R** especificados no documento «Contrato e Condicións Particulares» ou nas sucesivas solicitudes de ampliación de servizo que se tramiten.

2.2. Os servizos ofertados por **R** inclúen, entre outros, o servizo telefónico fixo e/ou móbil dispoñible ao público, televisión, acceso a Internet, hospedaxe de contidos e transmisión de datos, así coma aqueloutros que no futuro se presten de conformidade cos títulos habilitantes de que dispoña, cuxa prestación se rexerá polo establecido nas presentes Condicións Xerais e demais disposicións legais que resulten de aplicación.

2.3. O Cliente queda facultado para elixir e contratar, de forma separada ou conxunta, unha ou varias opcións, conforme á oferta realizada por **R** e co detalle recollido no documento «Contrato e Condicións Particulares», de acordo coas tarifas vixentes en cada momento.

TERCEIRA. FINALIDADE DO SERVIZO, DEPÓSITO DE GARANTÍA, COTA DE ALTA

3.1. A contratación do servizo faise a título persoal, de tal forma que o Cliente non lles poderá ceder os seus dereitos a terceiros, nin exonerarse das súas responsabilidades fronte a **R**. O Cliente utilizará o servizo en calidade de usuario final e exclusivamente para o fin para o que foi contratado, sendo responsable de estender o cumprimento do establecido nas presentes Condicións Xerais ás persoas ao seu cargo.

O número máximo de liñas de servizos de telefonía móbil de **R** que pode ter subscritos un mesmo Cliente (identificado cun determinado NIF, CIF, NIE ou pasaporte) é de cinco (5) en total. Excepcionalmente e tras a solicitude expresa do Cliente, **R** poderá autorizar a contratación dun número superior de liñas. O Cliente acepta que a decisión de aumentar o límite de liñas é unha decisión excepcional e que lle corresponde exclusivamente a **R** conforme aos seus criterios de negocio e aos criterios para evitar os riscos de fraude, morosidade ou uso ilícito dos servizos de **R**.

Queda expresamente prohibida a reprodución, comunicación pública e difusión por calquera medio das emisións ou retransmisións de televisión ou acceso a información vía Internet, ou de calquera outro servizo obxecto do presente contrato, en locais públicos (tales como bares, pubs, etc.) ou establecementos de residencia non permanente (hoteis, moteis, hospitais, cuarteis, etc.) para colectividades, comunidades de veciños ou, en xeral, calquera outro uso non permitido nas presentes Condicións Xerais.

3.2. O Cliente estará obrigado a comunicarlle a **R** calquera cambio que se produza nos seus datos identificativos e nos de domiciliación bancaria, con carácter previo a que sexan efectivos.

3.3. Nos termos establecidos na lexislación vixente e sempre por motivos xustificados, **R** poderá condicionar a prestación dos seus servizos, tanto no momento da contratación coma no curso da vixencia do contrato, á constitución dun depósito en garantía non remunerado, en efectivo ou aval bancario, cuxo importe constituirá o límite máximo de crédito fixado para o Cliente para calquera dos servizos contratados. Entenderanse por motivos xustificados que facultan a **R** a esixir un depósito de garantía: a existencia dun risco potencial de morosidade no Cliente, unha vez consultados os rexistros a que fai referencia a Condición Xeral Décimo Oitava; a negativa do Cliente a facilitar datos de facturación e cobro; ou a ausencia de acreditación de solvencia suficiente para atender as obrigas de pagamento que para o Cliente se derivan do presente contrato.

Non obstante o anterior, para o servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa, os supostos en que se poderá pedir este depósito de garantía son os seguintes, establecidos no art. 6 do **R.D.** 899/2009 do 22 de maio:

- a) Cando o cliente sexa con anterioridade abonado ao servizo e deixase impagados un ou varios recibos, en tanto subsista a morosidade.
- b) Cando o titular tivese contraídas débedas por outro ou outros contratos de abono, vixentes ou non nese momento, ou ben de modo reiterado se atrasase no pagamento dos recibos correspondentes.
- c) Cando se trate do titular de liñas que dan servizo a equipos terminais de uso público para a súa explotación por terceiros en establecementos públicos.
- d) Cando se trate do titular de liñas coas que se presten servizos de tarificación adicional.
- e) Cando excepcionalmente o autorice a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, a pedimento de **R**, en casos de existencia de fraude ou tipos de fraude detectados de modo certo e para asegurar o cumprimento do contrato polos usuarios finais.

A negativa do Cliente a constituír o depósito no momento da contratación facultará a **R** para desestimar a súa solicitude.

Se durante a vixencia do contrato non se constituíse a garantía no prazo de quince días a partir da súa solicitude realizada por **R**, esta estará facultada para suspender o servizo. Transcorridos 10 días dende un segundo requirimento, sen que o Cliente constituía o depósito, **R** poderá resolver o Contrato.

A concorrencia dunha das situacións sinaladas nas letras a) a e) anteriores poderá serlle comunicada ao Cliente ben directamente por **R** ou ben a través de calquera dos seus distribuidores autorizados con quen contrate o/os servizo/s, tanto no momento da súa sinatura como unha vez iniciado este, sen que en ningún caso poida reputarse como modificación ou novación contractual para os efectos do establecido nas presentes Condicións Xerais.

3.5. Cota de alta: sen prexuízo do establecido na Condición Xeral 5.3, o Cliente deberá aboarlle a **R** a cota de alta establecida nas tarifas vixentes no momento da celebración do contrato. A cota de alta está destinada a sufragar os gastos de conexión, instalación de rede e equipos e activación de servizos. Esta cota non será reembolsable e de ningún xeito poderá ser conceptualizada como depósito, fianza, préstamo, pagamento na conta, ou outra figura de natureza semellante.

CUARTA. EQUIPOS E INSTALACIÓNS

4.1. Equipos

4.1.1. Entregados por R. **R** entregaralle ao Cliente, se así o solicita e se fose necesario para a prestación do servizo contratado, un ou varios equipos (terminal telefónico, cable-modem, router, descodificador, central, etc.) e accesorios (en diante os «Equipos») en perfectas condicións de uso, cuxa relación e detalle quedarán reflectidos no apartado correspondente do Contrato ou na Orde de Traballo correspondente. Cando os equipos non lle sexan vendidos ao Cliente, **R** poderá solicitar unha fianza polo importe equivalente ao prezo de restitución dos equipos postos á disposición do Cliente, calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado.

4.1.2. Os Equipos entregaránselle ao Cliente en réxime de aluguer, compra ou calquera outro título que para ese efecto pacten as partes conforme ás modalidades de contratación vixentes en cada momento e ás disposicións legais que resulten de aplicación. A falta de determinación expresa, entenderase que os Equipos están en aluguer. Neste caso, o Cliente non adquirirá a propiedade dos equipos entregados, nin poderá vendelos, cedelos, pignoralos ou entregarllos a terceiros en calquera modalidade que implique a súa transmisión dominical e/ou grave a propiedade dos mesmos. Queda expresamente prohibido o traslado físico dos Equipos propiedade de **R** a un lugar diferente daquel en que foron instalados inicialmente por **R**, pois deberá mantelos o Cliente na súa posesión durante a vixencia do presente contrato e utilízalos exclusivamente no lugar e para o fin contratados.

4.1.3. No caso de que o Cliente cambie o seu domicilio e vaia seguir gozando dos servizos de **R** na nova localización, deberá contar coa autorización previa e por escrito de **R** para o traslado dos equipos que sexan propiedade de **R**. De non ser así, deberá devolvelos da forma establecida no punto 4.2.

4.1.4. O Cliente obrígase a custodiar e utilizar adecuadamente os Equipos conforme ao seu destino, polo que en caso de extravío, roubo, furto, destrución, manipulación ou deterioración non derivada do uso ordinario dos equipos propiedade de **R**, deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres días naturais. Neste caso, **R** poderá esixir unha indemnización polos gastos de reparación dos equipos facilitados ou, en caso de substitución, pola totalidade do seu valor, que poderá facer efectiva, cando proceda, contra a fianza referida na Condición Xeral 3.3, no caso de que o Cliente non lle satisfaga a **R** a indemnización citada.

4.1.5. O Cliente é responsable dos danos producidos polo uso ou manipulación dos Equipos e correrá ao seu cargo calquera reclamación que puidese producirse por estes conceptos. A manipulación, apertura, modificación física ou lóxica, ou calquera outra intervención realizada nos Equipos polo cliente, persoas ao seu cargo ou terceiros pode ser constitutivo de delito, para o que están previstas penas ata de cárcere, segundo establece o Código Penal español. **R** resérvase o exercicio de accións penais en caso

de manipulación fraudulenta, así como a posibilidade de anular automaticamente o contrato de servizo e de cortar os servizos que estea a prestar.

4.1.6. Procedemento de envío de Equipos: Cando un ou máis dos Equipos non sexan entregados no mesmo momento da contratación, **R** enviaraos ao domicilio indicado polo Cliente dentro do territorio español.

Os Equipos deberán ser recibidos persoalmente polo Cliente, que terá que acreditar a súa identidade mediante a presentación do seu documento nacional de identidade ou equivalente e deberá asinar o albará de entrega. Para a recepción dos Equipos por outra persoa que se atope no domicilio sinalado, o Cliente deberá autorizalo expresamente e por escrito dirixido a **R**.

4.2. Devolución de Equipos

O Cliente deberá devolver os Equipos propiedade de **R** no momento de solicitar a baixa do servizo para o que fosen utilizados ou cando por calquera causa finalice a relación contractual entre as partes. Os Equipos deberán ser entregados en calquera distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación o disposto na Condición Xeral 14.8. No entanto, o Cliente poderá solicitar que **R** recolla os devanditos equipos no domicilio do Cliente. Nese caso o Cliente aboaralle a **R** a tarifa en vigor para este servizo, salvo que se trate de equipos que formen parte da infraestrutura común de telecomunicacións do inmovible onde estean instalados.

4.3. Outros equipos:

O Cliente deberá solicitarlle a **R** autorización para conectar equipos que non sexan propiedade de **R**, sempre que contén co preceptivo certificado de aceptación e homologación expedido por **R**. Neste suposto, o Cliente será responsable de calquera reclamación derivada da instalación, funcionamento e mantemento deses equipos.

Con todo, **R** poderá recomendar determinadas marcas de equipos e accesorios, por verificar a íntegra compatibilidade das súas funcións coa rede que explota, declinando, en todo caso, calquera responsabilidade pola imposibilidade de acceder á totalidade das prestacións que proporcione a rede de **R**.

4.4. Instalacións

4.4.1. Conexión inicial. **R** realizará a conexión inicial do Cliente á súa rede telefónica o día e hora acordados co Cliente no prazo máximo de 30 días naturais dende que **R** lle comunique ao Cliente que está en disposición técnica de prestar o servizo, ou nun prazo máis amplo se así se acordase co Cliente. Entenderase como data de conexión inicial a data de sinatura do documento de conformidade coa instalación. No caso do servizo telefónico móbil dispoñible ao público, entenderase que ese prazo comeza no momento en que o Cliente activa a tarxeta SIM enviada por **R**.

4.4.2. Domicilio de instalación. A instalación ou entrega dos equipos realizarase no domicilio designado polo Cliente, salvo que a localización elixida implique imposibilidade técnica para a correcta prestación do/s servizo/s.

4.4.3. Conformidade coa instalación. O Cliente dará a súa conformidade á instalación que lle permite acceder a/os servizo/s contratado/s. Para os efectos de facer constar a conformidade coa instalación, o Cliente poderá autorizar expresamente a persoas ao seu cargo. En caso de ausencia de conformidade expresa, entenderase que o Cliente deu a súa conformidade á instalación se paga a primeira factura de servizo sen efectuar reclamación.

4.5. Mantemento

4.5.1. Mantemento da instalación. **R** realizará sen custo para o Cliente o mantemento ordinario da instalación interna no domicilio do Cliente realizada por **R** durante os seis (6) primeiros meses de vixencia do contrato, ben a través de persoal ao seu cargo ou terceiros contratados para o efecto.

4.5.2. Mantemento dos Equipos. Os Equipos vendidos ao Cliente terán unha garantía de dous (2) anos. No entanto, correrán a cargo do Cliente todos os custos e gastos ocasionados pola reparación da instalación ou os equipos que sexan intervidos, manipulados ou modificados polo Cliente ou por terceiros non autorizados expresamente por **R**, ou usados para un fin distinto do contratado, ou cando sufran danos que non sexan da exclusiva responsabilidade de **R**.

4.6. Avarías

4.6.1. As avarías que se produzan nos equipos e instalacións propiedade de **R** fornecidos ao Cliente serán reparadas durante toda a vixencia do contrato no prazo máis breve posible, dende o momento en que o seu titular teña coñecemento das mesmas. Cando a magnitude da avaría ou a dificultade de reparación así o aconsellen ou cando os equipos avariados non puidesen ser reparados no domicilio do Cliente, **R** poderá substituír os equipos avariados por outros iguais ou de similares características.

4.6.2. En caso de avaría imputable a **R**, os gastos derivados do desprazamento, a comprobación, reparación ou substitución do equipo, serán asumidos por **R**. Cando a avaría do equipo lle fose imputable ao Cliente, tanto se se comprobase a súa inexistencia coma se esta procedese dun equipo propiedade do Cliente, correrán ao seu cargo os custos que se xeren polos conceptos de desprazamento e intervención dos técnicos autorizados por **R**, sendo para estes efectos de aplicación as tarifas vixentes en cada momento e postas á disposición do Cliente.

4.6.3. Para solicitar unha actuación de mantemento, o cliente comunicarlle a incidencia ao servizo de atención ao cliente de **R** (1446 - empresas / 1449 - residencial).

4.7. Acceso ao Domicilio do Cliente

O Cliente facilitará o acceso ao seu domicilio, tras a concertación de visita, ao persoal autorizado por **R**, debidamente identificado, para efectuar altas, baixas, modificacións, inspeccións da instalación, operacións de mantemento, localización ou reparación de avarías, e en calquera caso que xustificadamente resulte necesario. O Cliente non autorizará o acceso nin a manipulación dos Equipos a ningunha outra persoa que non sexa un operario de **R** debidamente autorizado.

4.8. Tarxeta de Cliente

4.8.1. **R** poderá entregarlle ao Cliente unha tarxeta de carácter persoal e intransferible como medio de acceso ao/s servizo/s e/ou para a contratación de servizos adicionais ou aqueles que se presten en réxime de acceso condicional. A propiedade deste tarxeta será sempre e en todo caso de **R**, que se reserva a facultade de poder substituíla. A súa utilización implica a aceptación e coñecemento das presentes Condicións Xerais por parte do Cliente.

4.8.2. **R** non asumirá ningunha responsabilidade derivada do extravío, roubo, furto ou mal uso do tarxeta; con todo, adoptará as medidas necesarias para evitarlle prexuízos ao Cliente dende a data na que, de modo fidedigno, lle sexa comunicada tal circunstancia. As mencións relativas á manipulación de Equipos contidas no apartado 4.1 son integramente aplicables ás tarxetas.

QUINTA. TARIFAS, PROMOCIÓN, SUBVENCIONS E FACTURACIÓN

5.1. Tarifas: O Cliente deberá aboarlle a **R** os prezos establecidos nas tarifas en vigor para os servizos contratados. O Cliente reconece recibir co Contrato copia das tarifas en vigor para o/os servizo/s contratado/s, así coma as condicións dos bonos e/ou tarifas planas que, cando así sexa, contrate. Ademais, o Cliente pode obter información actualizada en todo momento sobre as tarifas, bonos e tarifas planas na páxina web <http://legal.mundo-r.com> e nos números gratuítos de atención ao cliente (1446 - empresas / 1449 - residencial).

R poderá modificar libremente as tarifas e/ou as condicións establecidas para a prestación do/s servizo/s contratados, cumprindo en todo caso coas disposicións legais que resulten de aplicación e cumprindo co previsto na Condición Xeral Vixésima. Calquera modificación das tarifas aplicables seralle comunicada á Administración e representantes dos consumidores e usuarios nos prazos legalmente establecidos.

Calquera modificación das tarifas será posta en coñecemento do Cliente cunha antelación mínima dun mes á data da súa entrada en vigor, mediante os medios de contacto previstos no punto 1.2.

5.2. Promocións: R aplicarlle ao Cliente aquelas promocións que estean en vigor no momento da sinatura do contrato e que figuren especificadas no seu anverso. O Cliente recoñece ser informado e recibir copia de todas as condicións da promoción que se lle aplica. Ademais, o Cliente coñece e acepta que pode obter información actualizada en todo momento en Internet sobre a promoción que lle foi ofrecida, na páxina <http://legal.mundo-r.com> e no número gratuíto de atención ao cliente que figura no contrato.

5.3. Subvencións: Determinadas tarifas e promocións en vigor inclúen a posibilidade de subvencionar total ou parcialmente a cota de alta, a tarifa ou os terminais e equipos entregados ao Cliente, a cambio dun período de permanencia.

A existencia deste período de permanencia, cando sexa de aplicación, seralle comunicada ao cliente no momento da sinatura do contrato, e pode ser consultada igualmente na forma establecida nas Cláusulas 5.1 e 5.2 anteriores.

Se o Cliente acepta calquera desas subvencións e decide resolver o contrato antes de finalizar o período de permanencia establecido en cada caso, deberá satisfacer, ademais das cantidades xeradas pola utilización do/s servizo/s, a parte subvencionada e non satisfeita ou a penalización establecida en cada caso, que será sempre proporcionada na súa contía e se aplicará ponderadamente á vez que reste de cumprimento do período de permanencia.

5.4. Facturación: R emitirá as facturas correspondentes aos servizos prestados cunha periodicidade mensual, agás pacto en contrario. A factura integrará os distintos compoñentes dos servizos contratados, entre os cales se incluírán as cotas periódicas aplicables aos servizos contratados e os consumos rexistrados, repercuíndose o Imposto sobre o Valor Engadido ou calquera outro legalmente esixible. No entanto, as cotas que teñan carácter anual serán facturadas por R con anterioridade á prestación do servizo correspondente. R poderá emitir facturas cunha periodicidade inferior a un mes cando a cantidade debida supere o importe de cento cincuenta (150) euros. O Cliente terá dereito a recibir detallados os importes correspondentes ao servizo básico e, cando proceda, os servizos telefónicos de tarificación adicional contratados. O cliente ten dereito a obter, á súa solicitude, facturas independentes para os servizos de tarificación adicional e outros servizos de tarifas superiores. Os conceptos dos servizos facturados en cada cota serán os establecidos nas tarifas referidas no apartado 5.1. Tras o acordo entre as partes, a facturación poderá ser realizada por outros medios autorizados que se axusten á legalidade en vigor e, en todo caso, sexan autorizados pola Administración Tributaria.

SEXTA. PAGAMENTO

6.1. O pagamento realizarase por parte do Cliente mediante domiciliación bancaria nunha entidade de crédito con sucursal aberta no territorio do Estado español, en calquera conta bancaria que para ese efecto sexa designe por el, comprometéndose a manter saldo abondo para atender o pagamento das cantidades debidas a R. A data efectiva de pagamento será aquela na que a entidade de crédito indicada reciba a notificación de R co importe das cantidades debidas polo Cliente.

Así mesmo, R poderá concertar co Cliente outras modalidades de pagamento tales como a satisfacción do saldo debedor mediante tarxetas de débito ou crédito, así como través de entidades financeiras concertadas, ou calquera outro medio de pagamento entre os comunmente utilizados no tráfico comercial.

6.2. Non obstante o anterior, con carácter simultáneo á sinatura do Contrato, o Cliente poderá optar entre a satisfacción dos pagamentos debidos pola prestación do/s servizo/s aos seus respectivos vencementos, por calquera medio de pagento entre os comunmente empregados no tráfico comercial.

6.3. A falta de pagamento por parte do Cliente das cantidades debidas pola utilización do/s servizo/s na data en que deba realizarse o pagamento, por causas non imputables á entidade de crédito na que se domicilien os pagamentos, facultará a R a reclamar xuros de mora por calquera dos medios admitidos

en Dereito, sen prexuízo das demais consecuencias que de tal incumprimento puideren derivarse para o Cliente.

SÉTIMA. SUSPENSIÓN DO SERVIZO POR FALTA DE PAGAMENTO

7.1. Servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa.

7.1.1. O atraso no pagamento total ou parcial por parte do Cliente durante un período superior a un mes dende a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa poderá dar lugar, tras o aviso ao Cliente, á suspensión temporal do servizo. No entanto, aínda neste caso, manterase o servizo telefónico para todas as chamadas entrantes, agás as de cobro revertido, e as chamadas saíntes de urxencia.

7.1.2. R informará ao Cliente da suspensión do servizo de telefonía con polo menos quince días de antelación ao momento en que esta medida se vaia facer efectiva, aínda que tal suspensión non poderá realizarse en día festivo nin en véspera deste. A suspensión do servizo non exime ao Cliente do pagamento das cantidades debidas polo servizo prestado.

7.1.3. Se **R** fivese constancia de que o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizou con anterioridade á suspensión do servizo telefónico, **R** continuará prestando este sen obriga adicional para o Cliente, sen prexuízo do disposto no apartado 7.1.5.

7.1.4. Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizase con posterioridade á suspensión do servizo de telefonía, **R** restableceralle o servizo ao Cliente dentro do día laborable seguinte á data en que teña coñecemento do pagamento. O Cliente deberá satisfacer a cota de conexión aplicable segundo as tarifas vixentes.

7.1.5. Nos supostos dos apartados 7.1.3. e 7.1.4., **R** poderá esixir do Cliente o cumprimento dalgunha das medidas referidas no apartado 3 da Condición Xeral Terceira.

7.1.6. O Cliente terá dereito a solicitar e obter gratuitamente de **R** a suspensión temporal do servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa por un período determinado que non será menor dun mes nin superior a tres meses. O período non poderá exceder, en ningún caso, de noventa días por ano natural. En caso de suspensión por esta causa, deducirase da cota de abono a metade do importe proporcional correspondente ao tempo ao que afecte.

7.2. Outros servizos

7.2.1. R poderá suspender os servizos distintos ao sinalado no punto 7.1. anterior en caso de impago das cantidades facturadas polos servizos de comunicacións electrónicas. Non será suspendido o servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa por falta de pagamento dos outros servizos que o Cliente teña contratados. Así mesmo, o cliente que pague a parte da factura que corresponda a servizos de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido dos mesmos por impago do importe doutros conceptos facturados que non se refiran a servizos de comunicacións electrónicas. A estes efectos, en caso de disconformidade coa factura, o cliente terá dereito, previa petición, á obtención de facturas independentes para cada servizo.

7.2.2. Se **R** fivese constancia de que o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizou con anterioridade á suspensión do servizo, **R** continuará prestando este sen obriga adicional para o cliente, con excepción do disposto no apartado 7.2.4.

7.2.3. Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizase con posterioridade á suspensión dos servizos de que se trate, **R** restableceralle o servizo ao Cliente dentro dos dous días laborables seguintes á data en que teña coñecemento da satisfacción da cota aplicable segundo as tarifas vixentes. Para ese efecto, o Cliente deberá satisfacer a cota de conexión aplicable segundo as tarifas vixentes.

7.2.4. Nos supostos dos apartados 7.2.2. e 7.2.3., **R** poderá esixir do Cliente o cumprimento dalgunha das medidas referidas no apartado 3 da Condición Xeral Terceira.

OITAVA. SERVIZOS DE PAGAMENTO POR UNIDADE DE USO

8.1. **R** poderá ofrecerlle ao Cliente o acceso por diferentes medios a servizos de pagamento por unidade de uso tales como pagamento por visión, telecarga, vídeo baixo demanda, vídeo á carta ou calquera outro para o que resulte habilitado legalmente.

8.2. A partir do momento en que **R** reciba a solicitude do Cliente, este terá acceso aos servizos por el seleccionados no prazo e durante o tempo solicitado. Unha vez solicitado un servizo de pagamento por unidade de uso, o Cliente poderá anulalo, diferilo ou modificalo, a condición de que non se iniciase a súa prestación. Con todo, **R** por razóns técnicas tales como saturación dos seus sistemas de rexistro poderá condicionar a anulación, modificación ou demora da unidade de uso solicitada polo Cliente, ao cumprimento dun aviso anticipado de polo menos dúas horas ao momento previsto para a súa prestación.

8.3. **R** poderá incluír a facturación dos servizos de pagamento por unidade de uso, unha vez prestados, en calquera factura que se emita en concepto da prestación do servizo. O pagamento destes servizos realizarase no modo previsto na Condición Xeral Sexta anterior.

8.4. En caso de falta de pagamento dos servizos por unidade de uso, **R** resérvase o dereito a suspenderlle ao Cliente o acceso aos mesmos, autorizalo exclusivamente mediante tarxeta de crédito autorizada, ou supeditar a súa prestación ao cumprimento dalgunha das medidas ás que se fai referencia no apartado 3 da Condición Xeral Terceira.

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

NOVENA. PROGRAMACIÓN DE TELEVISIÓN

9.1. **R** velará en todo momento pola calidade dos contidos, así como polo cumprimento das obrigas e compromisos adquiridos polos programadores; no entanto, a orde e número de canles comercializadas, así como a programación, poderán ser modificados total ou parcialmente por **R** informando previamente ao Cliente.

9.2. Será responsabilidade exclusiva do programador o respecto ás condicións de emisión establecidas para a protección da mocidade e a infancia na lexislación vixente. No entanto, **R** advirte da posible retransmisión de programas de televisión para adultos.

DÉCIMA. SERVIZO DE ACCESO A INTERNET

10.1. **R** proporcionará un identificador e un código de acceso ao Cliente, de carácter persoal e intransferible. O Cliente obrígase a preservar a súa confidencialidade, asumindo cantas consecuencias de calquera índole puideren derivarse do quebrantamento da devandita obriga. O identificador e o código de acceso poderán ser modificados por causas razoables a pedimento de calquera das partes. Se esta modificación tivese lugar a petición de **R**, notificaráselle ao Cliente a data de desactivación e substitución do identificador ou do código de acceso por outro novo; a partir desta data, o Cliente non será responsable do uso que se faga do antigo identificador e código de acceso.

10.2. **R** unicamente presta o servizo de acceso a Internet, sen que se responsabilice dos contidos fornecidos ou recibidos polo cliente. **R** declina toda responsabilidade relacionada coa calidade, exactitude, fiabilidade e corrección dos datos, programas e información de calquera clase que circule pola súa rede ou polas redes coas que **R** facilite conectividade. O contido da devandita información é de exclusiva responsabilidade dos suxeitos que a intercambian.

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

10.4 O Cliente faculta expresamente a **R** para suspender automaticamente e sen necesidade de notificación previa o servizo de Internet contratado en caso de incumprimento do disposto no presente contrato, sen prexuízo das accións civís ou penais que asistan a **R** ou a terceiros.

10.5 Servizo de hospedaxe de páxinas web (*hosting*). O *hosting* é o servizo en virtude do cal o Cliente mantén a súa páxina web nos servidores de **R**. O Cliente non pode albergar ou remitir información ou datos contrarios ás leis, á moral ou á orde pública ou que inciten á violencia ou á discriminación por razóns persoais. **R** non será en ningún caso responsable de tales contidos, debendo manter o Cliente indemne a **R** de calquera reclamación. **R** queda facultada expresamente polo Cliente para retirar ou suprimir os devanditos contidos ou para cortar a conexión a Internet do servidor se recibe algunha reclamación respecto diso, sen que se derive disto ningún dereito de indemnización en favor do Cliente. O Cliente obrígase a utilizar a información á que acceda a través do servizo exclusivamente para as súas propias necesidades, sen realizar, directa ou indirectamente, unha explotación comercial dos servizos aos que ten acceso ou dos seus resultados. Seranlle de aplicación ao Cliente todas as obrigas establecidas na Lei 34/2002, do 11 de xullo, de Servizos da sociedade da información e o comercio electrónico.

UNDÉCIMA. SERVIZO TELEFÓNICO FIXO DE ACCESO INDIRECTO

11.1. Definición

O Servizo Telefónico Fixo de Acceso Indirecto permítelle ao Cliente cursar chamadas a través da rede de **R**, a partir dunha liña telefónica fixa contratada con outro operador.

11.2. Modalidades de acceso indirecto

O Cliente poderá acceder á rede de **R** iniciando cada chamada co prefixo que lle sexa facilitado por **R** ou ben mediante a modalidade automática de acceso indirecto denominada «preselección», que evita a marcación do prefixo.

11.2.1. Preselección

Mediante esta facilidade calquera abonado conectado directamente a unha central da rede telefónica fixa doutro operador (Operador de Acceso) terá a facultade de decidir, por adiantado, a utilización de **R** para as chamadas de longa distancia (provinciais, interprovinciais e internacionais) e de fixo a móbil e/ou as metropolitanas, sen necesidade de marcar o código de selección de operador (o «prefixo de **R**») antes que o número telefónico ao que dirixe as devanditas chamadas.

O Cliente manterá na súa liña a posibilidade de selección de operador chamada a chamada, mediante a marcación do código de selección doutro operador, sen que se modifique por iso o operador preseleccionado para aquelas chamadas que se efectúen sen marcar o código de selección de operador. Por defecto, cando o usuario non marque ningún código de selección de operador a chamada será cursada por **R** como operador preseleccionado.

O Cliente, de conformidade cos procedementos establecidos na normativa vixente, terá dereito a habilitar e inhabilitar a preselección, tanto en bloque como separando as chamadas de longa distancia e de fixo a móbil, das metropolitanas.

11.3. Condicións xerais do Servizo de Acceso Indirecto

11.3.1. Dadas as condicións deste servizo, só pode prestarse mentres o Cliente dispoña do servizo de telefonía fixa dispoñible ao público.

11.3.2. R realizará os seus maiores esforzos para asegurar, en todo momento, a máxima calidade en todas as comunicacións do servizo. Con todo, **R** non será responsable por calquera interrupción ou mal funcionamento do servizo motivada por causas de forza maior, caso fortuíto ou por accións ou omisións directa ou indirectamente imputables a outros operadores, ao Cliente ou a terceiros alleos a **R**.

11.3.3. R poderalle entregar e instalar ao Cliente os equipos necesarios para conseguir a marcación automática do prefixo de R. Estes equipos seguirán o réxime xeral previsto na Condición Xeral Cuarta.

DUODÉCIMA. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

O Cliente pode contratar algún dos servizos de mantemento ofrecidos por **R** no momento da contratación inicial facéndoo constar no anverso do documento «Contrato e Condicións Xerais» ou posteriormente cunha solicitude de servizo. O Cliente recibirá no momento da contratación unha copia das condicións do mantemento contratado, así coma o seu prezo. Ademais, o Cliente pode obter información actualizada en todo momento sobre os prezos, contido e prestacións de cada tipo de mantemento na páxina web <http://legal.mundo-r.com> e nos números gratuítos de atención ao cliente (1446 - empresas / 1449 - residencial).

DÉCIMO TERCEIRA. DEREITO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

13.1. O Cliente ten dereito a solicitarlle a **R** a desconexión dos servizos de chamadas de tarificación adicional, chamadas internacionais e chamadas a móbiles.

13.2. Para exercer o dereito sinalado no punto anterior, o Cliente deberá solicitarllo previa acreditación da súa identidade, indicando expresamente de que servizo desexa ser desconectado por calquera dos seguintes medios:

- Por fax, enviando unha carta ao 902 92 22 92.
- Por correo, enviando unha carta ao apartado de correos 2096. 15080 A Coruña.
- Por vía telemática, a través do correo electrónico a fala-con-R@mundo-R.net para a comunicación en galego/ R-al-habla@mundo-R.net para a comunicación en español.

R procederá á desconexión solicitada nun prazo máximo de 10 días dende a recepción desta comunicación.

DÉCIMO CUARTA. DURACIÓN E CAUSAS DE RESOLUCIÓN DO CONTRATO

14.1. A duración do presente contrato será indefinida e entrará en vigor no momento en que se produza un dos seguintes feitos: cando o Cliente manfeste a súa conformidade coa Instalación que lle permite acceder ao/s servizo/s contratados; cando **R** lle comunique que pode comezar a facer uso do/s servizo/s contratado/s; cando o Cliente comece a utilizar os servizos contratados.

14.2. Sen prexuízo do establecido no parágrafo anterior, o Cliente poderá resolver os servizos de comunicacións electrónicas contratados por vontade propia comunicándollo fidedignamente a **R**. A resolución solicitada polo Cliente terá efecto no prazo máximo de 2 días hábiles seguintes ao da recepción da notificación, sen prexuízo do disposto na condición 14.8 seguinte.

Para cursar a baixa, o Cliente deberá solicitalo por escrito indicando os seus datos persoais e os servizos que desexa dar de baixa, achegando copia do documento nacional de identidade, pasaporte ou documento que lle identifique por calquera dos seguintes medios:

- Por fax, enviando unha carta ao 902 92 22 92.
- Por correo, enviando unha carta ao apartado de correos 2096. 15080 A Coruña.
- Por vía telemática, a través do correo electrónico a fala-con-R@mundo-R.net para a comunicación en galego/ R-al-habla@mundo-R.net para a comunicación en castelán.

14.3. Calquera das partes poderá resolver total ou parcialmente o presente contrato de pleno dereito mediante comunicación fidedigna á outra parte por algunha das seguintes causas:

- a) Cesamento das actividades por parte de **R** por perda do título habilitante, liquidación, ou imposibilidade legal de prestar servizos.
- b) Accións e/ou actividades fraudulentas por parte do Cliente que permitan a persoas alleas a este contrato recibir os servizos obxecto do mesmo.
- c) Uso do/s servizo/s de forma contraria ao establecido no presente contrato e na normativa vixente e, en particular, por vulnerar o dereito á intimidade das persoas.
- d) Incumprimento grave de calquera das partes respecto das obrigas previstas no presente contrato.
- e) Forza maior que impida o cumprimento, total ou parcialmente, das obrigas de carácter substancial respecto da outra parte en relación coa prestación do/s servizo/s, por un período continuado de tres meses dende a data en que a obriga tiver de ser cumprida.

A eficacia da resolución do contrato por calquera das causas antes enunciadas terá lugar no prazo máximo de quince días dende a comunicación.

14.4. Sen prexuízo da resolución do presente contrato e da aplicación do establecido nel en relación coa mora, **R** poderá reclamar xudicialmente os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación do Cliente, así como as cantidades debidas e/ou os equipos entregados. Así mesmo, o Cliente poderá reclamar os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación de **R**, así como a percepción das cantidades que, cando proceda, sexan indebidamente cobradas.

14.5. **R** poderá, tras o aviso ao cliente, resolver o presente contrato e interromper definitivamente o servizo en caso de atraso no pagamento do servizo telefónico dispoñible ao público dende unha localización fixa por un período superior a tres meses, ou no caso de que teña lugar a suspensión temporal deste servizo en dúas ocasións por mora no pagamento dos servizos. En ningún caso, a resolución do presente contrato exonerará ao Cliente das súas obrigas ata o momento en que se produza a efectiva desconexión do servizo.

14.6. **R** poderá resolver o presente contrato en caso de mora no pagamento do servizo de televisión ou calquera outro servizo a excepción do telefónico fixo dispoñible ao público, transcorridos vinte días naturais dende que se iniciase a suspensión do servizo, tras o aviso ao Cliente, concedéndolle un prazo adicional de dez días naturais para satisfacer a débeda. A mora no pagamento do servizo de televisión non será causa de resolución do presente contrato no referente ao servizo de telefonía.

14.7. Se o Cliente non lle remitiu a **R** o exemplar correspondente do «Contrato e Condicións Particulares» debidamente asinado nun prazo de 15 días dende o inicio da prestación do servizo, **R** estará facultada para desistir do devandito contrato, coa súa consecuente perda de vixencia. A resolución ou desistencia do presente contrato non exonera ao Cliente do cumprimento das súas obrigas fronte a **R**, incluída a de pagamento, que se deriven da utilización do servizo contratado ata o momento en que se produza a efectiva desconexión do servizo.

14.8. Baixas con devolución de equipos. En caso de baixa do servizo telefónico dispoñible ao público, o Cliente está obrigado a devolver os equipos propiedade de **R** ao solicitar a baixa. Sen prexuízo de que se

produza a baixa do servizo nos termos sinalados na Condición Xeral 14.2, **R** poderá seguir facturando os importes correspondentes ao aluguer de equipos mentres estes non sexan devoltos a **R**.

No caso doutros servizos distintos ao servizo telefónico dispoñible ao público, a baixa entenderase solicitada no momento mesmo de devolución dos equipos e farase efectiva, como máximo, no prazo de 2 días hábiles dende esa data. Non se poderá tramitar a baixa destes servizos se non se produce a devolución previa ou coetánea dos equipos.

DÉCIMO QUINTA. DEREITOS E OBRIGAS DAS PARTES

15.1 Dereitos do Cliente

a) O Cliente terá garantido o carácter secreto das comunicacións previsto no artigo 18.3 da Constitución, na Lei xeral de telecomunicacións e en toda a normativa de desenvolvemento que resulte de aplicación. Para iso, **R** comprométese a dispoñer dos medios técnicos necesarios, adoptar cantas medidas técnicas sexan exixibles pola normativa vixente e organizar a prestación do/s servizo/s de tal modo que poida garantirse eficazmente ese segredo. Cando legalmente resulte procedente, garántese o cumprimento do establecido no artigo 55.2 da Constitución e 579 da Lei de axuízamento criminal.

Non obstante o anterior, **R** queda exonerada de toda responsabilidade que puidese derivarse da obtención por parte do Cliente ou terceiros de gravacións de conversacións telefónicas, do seu uso ou publicidade e, en xeral, de cantas accións ou omisións non imputables a **R** quebranten o segredo das comunicacións telefónicas.

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

(i) A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os 3 meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que dure a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a 3 meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.

(ii) 5 veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

R aplicará automaticamente a compensación que proceda na factura correspondente ao período de facturación inmediatamente seguinte a aquel en que se produza a interrupción, cando esta supoña unha compensación por importe superior a 1 euro, sempre que **R** detecte a interrupción a través dos seus sistemas ou tras a comunicación por parte do cliente. Na factura correspondente farase constar a data, duración e cálculo da contía da indemnización.

c) Cando, durante un período de facturación, un cliente sufra interrupcións temporais do servizo de acceso a Internet, **R** deberá compensar ao cliente coa devolución do importe da cota de abono, se este fose satisfeito polo cliente, e outras cotas fixas, todo iso rateado polo tempo que durase a interrupción. **R** aplicará automaticamente a compensación que proceda na factura correspondente ao período de facturación inmediatamente seguinte a aquel no que se produza a interrupción, cando esta se producira de maneira continua ou discontinua e sexa superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00, sempre que **R** detecte a interrupción a través dos seus sistemas ou previa comunicación por parte do cliente. Na factura correspondente farase constar a data, duración e cálculo da cuantía da indemnización.

d) Cando se produzan restricións ou interrupcións en calquera servizo durante un período superior a setenta e dúas horas, **R** indemnizará ao Cliente cunha cantidade que será igual ao prezo que este pague, por todos os conceptos relativos a este servizo, en proporción ao período de tempo que dure a interrupción. Esta compensación realizarase de forma automática cando **R** detecte a interrupción a través dos seus sistemas ou tras a comunicación por parte do cliente. **R** poderá devolverlle a devandita cantidade directamente ao Cliente mediante transferencia bancaria á conta previamente comunicada por este, ou por calquera outro medio que pacte co Cliente. No entanto, **R** poderá optar por compensar este importe coa factura correspondente ao mes seguinte ao da interrupción. Cando a interrupción se

produza nos servizos de telefonía ou Internet, esta indemnización acumularase á sinalada nas letras b) e c) anteriores.

e) Sen prexuízo do establecido nas letras b), c) e d) anteriores, as compensacións citadas non serán de aplicación cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das causas seguintes:

(i) Incumprimento grave por parte do Cliente das condicións contractuais, en especial en caso de fraude ou mora no pagamento.

(ii) Polos danos producidos na rede debido á conexión por parte do Cliente de equipos terminais non aprobados ou autorizados por **R**.

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

f) O Cliente ten dereito á conservación do número telefónico, de conformidade co disposto na Lei xeral de telecomunicacións.

g) O Cliente ten dereito a ser informado por **R** de cantas cuestións afecten ao servizo, tanto a través do persoal de **R** coma dos axentes que colaboren con este na comercialización dos servizos, así como a través de anuncios nos medios de comunicación ou calquera dos medios establecidos na Condición Xeral 1.2.

15.2. Dereitos de R

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

b) Suspender ou cancelar a prestación do servizo, nos casos previstos na Condición Xeral Sétima anterior, así coma nos demais supostos en que así se dispoña de conformidade co establecido no presente contrato.

c) Introducir cantos cambios nos sistemas e/ou equipos fornecidos ao Cliente sexan necesarios e veñan esixidos pola organización e necesidades do servizo e/ou impostos por necesidades técnicas ou legais, tras a comunicación ao Cliente con polo menos quince días de antelación á data prevista para que os mesmos teñan lugar.

d) Solicitar fianzas e/ou establecer asignacións dun límite de crédito, nos termos e coas limitacións establecidas na normativa en vigor e nestas Condicións Xerais.

e) Sen prexuízo do disposto na Condición Xeral 15.1.b), **R** poderá interromper ocasionalmente a prestación do servizo, por necesidades técnicas tendentes a procurar a súa mellora, sen dereito a compensación en favor do Cliente a condición de que estas non se realicen en máis de dez ocasións ao mes e a súa duración non sexa superior a 30 minutos. En todo caso, estas interrupcións realizaranse preferentemente durante franxas horarias de mínima utilización do servizo.

15.3. Obrigas de R

a) Atender cantas queixas e cuestións poidan ser suscitadas polo cliente no que se refire á prestación do servizo e, en especial, en todo o referente á facturación e calidade do servizo.

b) Acometer as medidas técnicas precisas para reparar, no prazo máis breve posible, cantas avarías se susciten na prestación do servizo.

c) Ofrecer, para cada servizo, os niveis de calidade comprometidos. O detalle de niveis de calidade de servizo, os supostos en que o seu incumprimento dea dereito a esixir unha indemnización así como o seu método de cálculo sonlle comunicados ao Cliente no momento da sinatura do contrato e, ademais, están publicados permanentemente na páxina <http://legal.mundo-r.com> e poden ser solicitados no número gratuíto de atención ao cliente que figura no anverso do contrato.

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

DÉCIMO SEXTA. RECLAMACIÓNS

16.1. O Cliente poderá formular reclamacións relativas ao servizo ante o Centro de Atención ao Cliente, no prazo dun mes dende a data na que puidese ter coñecemento do feito que as motive. O Centro de Atención ao Cliente de **R** pode ser contactado por calquera das vías indicadas no documento «Contrato e Condicións Particulares». Formulada a reclamación, se o Cliente non obtivese resposta satisfactoria no prazo dun mes, poderá acudir ás Xuntas Arbitrais de Consumo (en caso de particulares) ou á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información (en todo caso).

16.2. As reclamacións, incluso as relativas a facturación, en ningún caso serán xustificación para a demora no pagamento das facturas correspondentes aos servizos prestados.

DECIMO SÉTIMA. SOMETEMENTO AO SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

17.1. **R** sométese expresamente ao sistema arbitral de consumo para dirimir calquera discrepancia ou reclamación que xurda con Clientes residenciais (quedan excluídas empresas, entidades, profesionais e autónomos) derivada do presente Contrato. Para estes efectos, as partes comprométese expresamente ao cumprimento dos laudos arbitrais que emitan os colexios arbitrais designados. Exclúese expresamente desta submisión calquera discrepancia derivada da venda de Equipos, servizos de pagamento por unidade de uso, servizos de pagamento por visión, servizos de vídeo baixo demanda, servizos de tarificación adicional ou casos de sospeita de piratería ou manipulación de equipos que se atopen denunciados por vía penal.

17.2. Para todas as cuestións xudiciais que sexan presuposto ou consecuencia do procedemento arbitral, os contratantes sométese expresamente á xurisdición e competencia dos Xulgados e Tribunais españois.

DÉCIMO OITAVA. PROTECCIÓN DE DATOS

18.1. O cliente foi informado por **R** de que os datos de carácter persoal que achega neste acto, xunto aos obtidos durante a vixencia do contrato, serán incluídos nun ou varios ficheiros, cuxo responsable é **R**, con domicilio na rúa Real 85, 15003-A Coruña, creados coa finalidade de facilitar o mantemento, xestión, desenvolvemento, cumprimento e control do presente Contrato. O Cliente tamén foi informado do carácter facultativo de facilitar os datos persoais de carácter opcional que figuran no anverso e de que a súa negativa a facilitar os datos necesarios para os efectos de facturación e cobro poderá implicar a imposibilidade de perfeccionar o contrato de prestación de servizos ou a aplicación por parte de **R** do establecido no apartado 3 da Condición Xeral Terceira do presente Contrato.

18.2. O cliente poderá solicitarlle a **R**, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados na cláusula 18.8, que todos ou algún dos seus datos sexan incluídos na guía de abonados, impresa ou electrónica, correspondente á súa provincia e nos servizos de información ou consulta. Esta guía terá o carácter de fonte accesible ao público. Os datos do cliente aos que se refire este parágrafo son: nome, apelidos, razón social, número de abonado, enderezo postal do domicilio, agás piso, letra e escaleira.

Salvo que o cliente manifeste o contrario, entenderase que a devandita solicitude abrangue a primeira e sucesivas inclusións dos seus datos nas guías impresas ou electrónicas que se elaboren durante toda a vixencia do presente contrato.

Se o cliente desexa que se omita algún dos datos que aparezan nas guías (omisión parcial do seu enderezo ou algún outro dato), poderá solicitalo mediante escrito dirixido a **R** na forma sinalada na cláusula 18.8.

O Cliente poderá solicitarlle a **R** expresamente, mediante o envío dun escrito por calquera dos medios sinalados na cláusula 18.8, que os seus datos que figuren en guías de abonados poidan ser utilizados por terceiros con fins de publicidade ou prospección comercial.

18.3. Salvo manifestación expresa en contrario marcando a casa habilitada para o efecto no anverso deste Contrato, o Cliente autoriza a **R** a tratar os datos referidos no apartado 18.2 anterior con fins de desenvolvemento de accións comerciais e de promoción comercial e publicitaria dos seus produtos e servizos, sexan de carácter xeral ou adaptadas ás súas características persoais. O cliente poderá revogar o devandito consentimento en calquera momento mediante escrito dirixido a **R** na forma sinalada no punto 18.8.

18.4. Salvo manifestación expresa en contrario marcando a casa habilitada para o efecto no anverso deste Contrato, o Cliente autoriza a **R** a tratar, durante a vixencia da relación contractual, xunto cos datos persoais que o Cliente lle facilite a **R**, todos os datos de tráfico e facturación, todo iso coa finalidade de que **R** poida proporcionarlle ao Cliente información comercial e promocional sobre os seus servizos e para que **R** poida prestarlle servizos de valor engadido. O cliente poderá revogar o devandito consentimento en calquera momento mediante escrito dirixido a **R** na forma sinalada no punto 18.8.

18.5. O Cliente poderá exercer os dereitos de acceso, rectificación e cancelación dos seus datos, mediante solicitude escrita dirixida a **R** na forma sinalada no punto 18.8, sinalando que dereito desexa exercer, domicilio para os efectos de notificacións, data e sinatura do solicitante. No caso de que se exercite o dereito de rectificación, ademais de remitir a solicitude de acordo co antes exposto, o solicitante deberá acompañala a documentación xustificativa da rectificación solicitada, salvo que esta dependa exclusivamente do consentimento do interesado.

Así mesmo, o cliente poderá opoñerse ao tratamento dos seus datos en calquera momento, ben mediante escrito dirixido a **R** na forma sinalada no punto 18.8 ou ben na forma que utilizou para prestar o seu consentimento ao tratamento dos mesmos, o que supoñerá a baixa do servizo no caso de que os datos sexan necesarios para a súa prestación.

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

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

2. «Restrición chamada a chamada da identificación da liña de orixe»: permítelle ao cliente ocultar o seu número cando realice unha chamada, de maneira que non se visualice no terminal telefónico ao que está chamando, marcando o código 067 antes do número de teléfono en cada chamada. Esta funcionalidade é gratuítas e está activada por defecto en todas as liñas de **R**. No entanto, malia que o cliente active este servizo, o seu número aparecerá identificado nas chamadas que realice a entidades que presten servizos de chamadas de urxencias (112) e outras autorizadas para a atención das de urxencia ou ás relacionadas coa seguridade pública ou a defensa nacional, ou cando sexa procedente conforme á normativa sobre protección e suspensión das garantías do segredo das comunicacións.

3. «Restrición permanente da identificación da liña de orixe»: permítelle ao cliente que o seu número non se visualice no terminal telefónico ao que está chamando de xeito automático e para todas as súas chamadas. No entanto, recordámoslle que, malia que active este servizo, o seu número aparecerá identificado nas chamadas que realice a entidades que presten servizos de chamadas de urxencias (112) e outras autorizadas para a atención das de urxencia ou ás relacionadas coa seguridade pública ou a defensa nacional ou cando sexa procedente conforme á normativa sobre protección e suspensión das garantías do segredo das comunicacións. O servizo é gratuítas.

4. «Rexeitamento de chamadas desviadas»: permítelle ao cliente rexeitar chamadas entrantes na súa liña que sexan desviadas por parte dun terceiro. O servizo é gratuítas.

5. «Rexeitamento de chamadas con restrición da identificación da liña de orixe»: este servizo permítelle ao cliente rexeitar as chamadas cuxo número de orixe non veña identificado. Este servizo non é gratuíto. Se o activa aplicaranse as tarifas publicadas e vixentes en cada momento para o servizo.

6. «Supresión da identificación da liña conectada»: no caso de que transfiran ao terminal do cliente unha chamada realizada a outro número e a súa liña sexa dixital, o seu número pode visualizarse na pantalla do terminal telefónico do que realizou a chamada. O cliente pode impedir que o que realiza a chamada vexa o seu número solicitando a activación deste servizo. O servizo é gratuíto.

O cliente pode solicitar a activación dos servizos sinalados cos números 1, 3, 4, e 6 anteriores por calquera das vías sinaladas no punto 18.8.

Para activar o servizo de «Rexeitamento de chamadas con restrición da identificación da liña de orixe» (número 5) e para desactivar os servizos 1, 3, 4, 5 e 6, o cliente debe solicitalo por escrito acompañando fotocopia do seu DNI no Fax gratuíto 900.82.55.82 ou no apartado de correos 2096, 15080, A Coruña.

18.7. R poderá comprobar a solvencia do Cliente mediante o acceso a ficheiros automatizados nos que os datos de carácter persoal se obtiveron de conformidade co sinalado no artigo 29 da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de datos de carácter persoal, que cumpran cos requisitos establecidos no devandito artigo, así como verificar a exactitude dos datos achegados polo Cliente. No caso de non producirse o pagamento nos termos previsto e cumprirse os requisitos esixidos no art. 38 do Real Decreto 1720/2007 de 21 de decembro, os datos relativos a impago poderán ser comunicados a ficheiros relativos ao cumprimento ou incumprimento das obrigas monetarias.

18.8. Todas as comunicacións que se deban dirixir a **R**, de conformidade co disposto nos apartados anteriores, realizaranse explicando claramente a solicitude que se realiza, indicando o nome e apelidos do Cliente e achegando fotocopia do DNI. Este escrito enviarase ao apartado de correos 2096, 15080 A Coruña, ou ben ao fax gratuíto 900.82.55.82 ou mediante correo electrónico a fala-con-R@mundo-R.net para a comunicación en galego/ R-al-habla@mundo-R.net para a comunicación en castelán. En caso de actuar mediante representante, ademais dos datos anteriores, deberán enviarse os do representante e o documento acreditativo de tal representación. Sen prexuízo do anterior, **R** atenderá as solicitudes de acceso, rectificación, cancelación ou oposición realizadas a través de calquera medio que permita acreditar o envío e a recepción da solicitude e que esta conteña os elementos referidos no art. 25.1 do Real Decreto 1720/2007 de 21 de decembro.

DÉCIMO NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

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

VIXÉSIMA. MODIFICACIÓN DO CONTRATO

Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente por calquera dos medios previstos na Condición Xeral 1.2. Se o Cliente non estivese conforme coa modificación proposta, poderá comunicarlle a **R** por correo certificado a súa vontade de resolver o contrato nun prazo dun mes dende a recepción da notificación; transcorrido o devandito prazo sen que **R** reciba ningunha comunicación, entenderase que o Cliente acepta as modificacións.

Aquelas modificacións esixidas por imperativo da lexislación vixente e/ou pola evolución tecnolóxica e/ou polo progreso técnico e/ou polo interese do Cliente, deberán ser aceptadas obrigatoriamente polo Cliente, sen prexuízo do seu dereito a resolver unilateralmente o contrato de conformidade coa Condición Xeral 14.2.

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

VIXÉSIMO PRIMEIRA. DEREITO DE DESISTENCIA

Nos casos de venda a distancia, o Cliente dispoñerá dun prazo de sete (7) días hábiles dende a recepción do produto e/ou activación do servizo para desistir do contrato de adquisición e solicitar a devolución do prezo aboado, para o cal deberá realizar a totalidade dos seguintes trámites:

- dirixirse a **R** chamando aos números gratuítos de atención ao cliente (1446 - empresas / 1449 - residencial), indicando a vontade de desistir do contrato ou por calquera outro sistema habilitado por **R** para exercer a devandita desistencia;
- **R** pasará a recoller o produto ao enderezo que o Cliente indique para o efecto. O produto deberá estar na súa embalaxe orixinal e con todos os seus accesorios (cargador, batería, etc.) en perfecto estado e sen que sexa utilizado. Así mesmo, no caso de terminais telefónicos, o número de serie do terminal (IMEI) debe coincidir co que apareza na caixa orixinal e co asociado ao tarxeta SIM enviada ao Usuario, cando así sexa; e
- achegar a factura orixinal de compra.

Para o caso de servizos contratados, será requisito indispensable para que poida exercitarse o dereito de desistencia do servizo que non se iniciou a prestación do mesmo. En todo caso, considerarase iniciada a prestación do servizo coa realización da primeira chamada ou conexión de datos. Se, ademais da alta no servizo, se solicitou a portabilidade do número telefónico, o Cliente deberá solicitarlle ao seu antigo operador a cancelación da portabilidade, se iso fose posible por atoparse en prazo, ou volver tramitar unha portabilidade inversa se a solicitude inicial xa foi tramitada.

A devolución do prezo aboado realizarase no prazo de 15 días dende que se comunicou a desistencia do servizo ou dende que **R** recibiu o produto nas condicións establecidas nesta Condición Xeral.

VIXÉSIMO SEGUNDA. NORMATIVA APLICABLE

O presente contrato rexerase pola lexislación española, que será de aplicación en todo canto resulte necesario no referente á súa interpretación, validez e cumprimento. O Cliente ostentará todos os dereitos recoñecidos aos usuarios na Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, no R.D. 899/2009 do 22 de maio e demais normativa vixente. A este contrato sonlle de aplicación as disposicións do Real decreto legislativo 1/2007 polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, coa súa normativa de desenvolvemento ou aquela que nun futuro a substitúa.