

Condições Particulares do Servizo de Mantemento Avanzado prestado por R, cable y telecomunicaciones Galicia, S.A:

1 Obxecto

En virtude das presentes condicións, **R** cable y telecomunicaciones Galicia, S.A., en diante **R**, obrígase a prestarlle ó Cliente, a cambio de prezo, o Servizo de Mantemento Avanzado sobre os equipos e elementos que máis adiante se detallan, vinculados á prestación dos servizos de telefonía fixa, internet de alta velocidade e televisión por cable, empaquetados nos produtos comerciais denominados comboR, combo3, combo2 e combo1.

R presta o Servizo de Mantemento Avanzado sobre os seguintes elementos en función do paquete de servizos contratados:

- comboR, combo3, combo2 e combo1:
 - Punto de terminación de rede
 - Cableado e tomas de telefonía instaladas por **R**
 - Cableado e tomas de telefonía propiedade do Cliente conectadas por **R**
 - Cableado e tomas de coaxial para internet instaladas por **R**
 - Terminais telefónicos arrendados por **R** ó Cliente

- comboR, combo3, e opción alta velocidade internet:
 - Cableado e tomas de coaxial para internet instaladas por **R**
 - Tarxeta ethernet subministrada e instalada por **R**
 - Cabledem en réxime de aluguer

- comboR e combo2:
 - Cableado e tomas de coaxial para televisión instaladas por **R**
 - Descodificador de televisión e mando a distancia arrendado por **R**

2 Descrición do Servizo de Mantemento Avanzado

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

- teléfono
 - revisión e mantemento do cableado interno dende o punto de terminación de rede ó/ós terminal/is telefónico/s
 - substitución do/os terminal/is telefónico/s arrendado/s por **R** ó Cliente
 - desprazamento ó domicilio do Cliente no caso de incidencia para realizar as devanditas actividades
 - restauración do servizo de telefonía fixa nun tempo máximo de 12 horas computadas conforme se describe nas presentes condicións particulares

- internet
 - revisión e mantemento do cableado interno dende o punto de terminación de rede ó cabledem e deste ó ordenador persoal do Cliente
 - reconfiguración do cabledem, do navegador, do protocolo TCP/IP e da tarxeta ethernet asociadas a un equipo informático do cliente
 - substitución do cabledem arrendado por **R** ó Cliente
 - substitución da tarxeta ethernet instalada por **R**
 - desprazamento ó domicilio do Cliente no caso de incidencia para realizar as devanditas actividades
 - restauración do servizo de internet de alta velocidade por cabledem nun tempo máximo de 12 horas computadas conforme se describe nas presentes condicións particulares

- televisión
 - revisión e mantemento do cableado interno dende o punto de terminación de rede ó descodificador de televisión e deste ó televisor do Cliente
 - sintonización do televisor e programación do mando a distancia subministrado por **R**
 - substitución do descodificador de televisión e mando a distancia arrendado por **R** ó Cliente
 - desprazamento ó domicilio do Cliente en caso de incidencia para realizar as devanditas actividades
 - restauración do servizo de televisión por cable nun tempo máximo de 12 horas computadas conforme se describe nas presentes condicións particulares

O Servizo de Mantemento Avanzado cubre a perda de configuración que se produza no/os equipo/s ou elemento/s referenciado/s, como consecuencia do seu uso ordinario, quedando incluído no servizo a man de obra necesaria para a reconfiguración.

O Servizo de Mantemento Avanzado será domiciliario, e inclúe o desprazamento ó domicilio onde o Cliente teña instalados o/os equipo/s ou elemento/s avariado/s, cun máximo de tres actuacións por semestre (unha actuación no caso de sintonización dos equipos de televisión).

Os equipos arrendados por **R** ó Cliente que precisen ser substituídos serán cambiados por outros equipos iguais ou equivalentes.

Para a prestación do Servizo de Mantemento Avanzado, o Cliente deberá avisar a **R** mediante chamada telefónica ó 1449 indicando os datos necesarios para a identificación do equipo ou instalación avariados.

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

R atenderá os avisos de avaría dende a recepción da incidencia coa maior rapidez posible, en todo caso, dentro das 12 horas laborables dende a recepción da comunicación da incidencia por parte do Cliente, computadas dentro do seguinte horario: de luns a sábado laborables de 9 a 21 horas; fóra deste horario non computará o prazo establecido, polo que quedan expresamente excluídos os domingos e festivos nacionais, autonómicos e locais correspondentes ó domicilio do equipo avariado.

R ofreceralle ó cliente unha cita concertada. O Cliente non estará obrigado a aceptar a primeira cita concertada proposta por **R**. En tal caso, sen embargo, o período de tempo que medie entre esta primeira cita ofrecida por **R** e a finalmente aceptada polo Cliente non computará a efectos dos compromisos de resolución de incidencias establecido nas presentes condicións particulares. O cómputo dos prazos de compromiso para a resolución de incidencias tamén se suspenderá durante o tempo en que, previamente concertada a cita, o Cliente demore ou non facilite o acceso ás instalacións ou equipos avariados ó persoal designado por **R**.

O Cliente ten dereito a una compensación do 100% da cota mensual asociada ó Servizo de Mantemento Avanzado por cada 12 horas laborables de retraso na resolución da avaría, computadas dentro do horario laboral sinalado anteriormente, cun máximo de 3 cotas mensuais.

Queda excluído do obxecto das presentes condicións particulares a reparación de avarías debidas a mal uso ou trato inadecuado realizado polo Cliente de forma voluntaria, manipulacións dunha persoa allea ós servizos de mantemento de **R**, as localizadas nos elementos non reverenciados nestas condicións e aquelas debidas a casos fortuítos ou forza maior.

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

3 Entrada en vigor

3.a.- No caso de que se solicite a alta no Servizo de Mantemento Avanzado conxuntamente coa contratación do servizo de telefonía e/ou internet de alta velocidade e/ou televisión por cable, a alta do Servizo de Mantemento Avanzado coincidirá coa data efectiva da alta no servizo contratado conxuntamente.

3.b.- Así mesmo, no caso de que se solicite a alta no Servizo de Mantemento Avanzado conxuntamente coa reparación ou instalación por persoal autorizado por **R** dalgún dispositivo relacionado coa prestación do servizo de telefonía, internet ou televisión por cable, a alta efectiva do Servizo de Mantemento Avanzado tamén coincidirá coa data efectiva da devandita reparación ou instalación.

3.c.- Fóra do caso referido anteriormente, a alta no Servizo de Mantemento Integral será efectiva no período de quince días dende a solicitude de alta no Servizo.

4 Prezo

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

5 Modificacións do servizo

R poderá modificar as características do Servizo cando existan razóns que xustifiquen a devandita modificación, comunicándollo ó cliente con 15 días de antelación á data prevista para aplicar a modificación correspondente. Se o cliente non estivese de acordo coa modificación realizada, poderá solicitar a baixa no Servizo de Mantemento Avanzado.

6 Vixencia

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

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

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

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

7 Facturación

R facturará a mes vencido o importe correspondente ó Servizo de Mantemento Avanzado. A estes efectos, a primeira mensuralidade prorratearase en función da data de entrada en vigor do Servizo de Mantemento Avanzado.

A facturación do Servizo de Mantemento Avanzado integrarase na factura relativa ó abono telefónico do Cliente.

8 Terminación

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

No presente acordo resolverase:

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

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

- Por impago do servizo contratado
- Polas manipulacións no equipo ou elementos externos efectuadas polo Cliente ou por terceiros, sen o consentimento de **R**
- Por impedirlle o cliente o acceso ós empregados de **R** ou á empresa que esta designe a fin de prestar o Servizo de Mantemento Avanzado

Terminada a prestación do Servizo de Mantemento Avanzado, **R** facturará o importe correspondente á parte proporcional da última cota mensual, en función da data de efectividade da baixa, agás que a baixa sexa por culpa do Cliente; nese caso **R** poderá facturar a éste o total das cotas pendentes ata a finalización de prazo de vixencia do contrato.

9 Notificacións

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

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

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

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

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

10 Tratamento automatizado de datos de carácter persoal

A efectos do disposto na normativa vixente sobre protección de datos **R** infórmalle ó cliente da existencia de ficheiros automatizados con datos de carácter persoal creados por el, e baixo a súa responsabilidade, cuxa finalidade é realizar o mantemento e a xestión contractual co cliente así como os labores de información do Servizo e outros servizos asociados e actividades relacionadas cos mesmos. Así mesmo, infórmalle da posibilidade de exercer, de acordo co establecido na devandita normativa, os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición dirixindo un escrito a **R** a través do fax 902 922 292,

acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

O cliente autorízalle expresamente a cesión dos datos confidos nos ficheiros descritos anteriormente ó canal de distribución e/ou axentes que colaboren con **R** na contratación e/ou prestación do Servizo de Mantemento Avanzado, así como calquera entidade mercantil que ostente unha participación maioritaria no capital social de **R**, ou na que **R** ostente unha participación maioritaria no seu capital social. A devandita comunicación só podará ter a finalidade anteriormente descrita, así como a de realizar os labores de información e comercialización, que lle possibiliten ó Cliente o acceso ós servizos e produtos máis avanzados de telecomunicacións.

O cliente consinte o envío de comunicacións comerciais sobre produtos e servizos de telecomunicacións de **R** ou comercializados por éste á súa dirección de correo electrónico e ó seu teléfono móbil a través de mensaxes curtos. Non obstante, se non desexa recibir esta información, pode revocar o seu consentimento en calquera momento enviando un fax ó número 902 922 292, acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

11 Subcontratación

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