



compromiso





## **benvido a R**

Antes de nada, queremosche dar as grazas pola túa confianza en **R**.

Esta guía é un compromiso **R** de calidade nos servizos que acabas de contratar. Tamén has atopar información sobre os próximos pasos que imos dar dende que contratas **R** ata que o tes a funcionar na túa casa.

**alta gratis** en **combo+**.

### **instalación básica gratis**

En **combo+** con internet ou alta de liña.

Esta instalación é totalmente gratuíta.

Non inclúe tomas adicionais nin cables superiores a 20 metros. Nestes casos excepcionais habémosche presentar un orzamento axustado para que o prezo non che supoña un inconveniente.

### **promoción de benvida**

Aplicarémose a nosa promoción de benvida, que consiste nun desconto nas primeiras facturas do teu **combo+** e un desconto no prezo do teu teléfono móbil. Pódela consultar en [tarifas.mundo-R.com](http://tarifas.mundo-R.com)

### **instalación realizada por técnicos de R na túa casa**

Ademais do técnico de **R**, nos casos en que sexa preciso dar de alta unha liña nova, tamén acudirá primeiro un técnico de Movistar ao teu domicilio. Ao rematar a Instalación, deixamos configurado o produto contratado.

### **manter os teus números de teléfono non ten custo ningún (portabilidade)**

Se portas a **R** os números fixos e móbiles que tiñas noutros operadores, podes conservar eses mesmos números en **R** sen custo ningún.

### **a mellor cobertura móbil**

En España e 168 países.

### **chamadas gratis a móbiles para sempre**

O teu **combo+** inclúe chamadas a móbiles **R** gratis para sempre

(300 minutos ao mes; non aplicable en desvíos; exceso segundo tarifas vixentes).



## chamadas a fixos incluídas

A liña de teléfono de **R** leva incluídas **todas as chamadas a fixos nacionais**

A tarifa plana a fixos nacionais inclúe os 120 primeiros minutos de cada chamada nacional.

## proba o móbil sen compromiso

Os clientes de **móbilR** dispoñedes dun período de 15 días durante o cal poderedes devolver o terminal ou a tarxeta adquirida sen custo ningún.

## web exclusiva para clientes R

En [clientes.mundo-R.com](http://clientes.mundo-R.com), poderás acceder aos teus servizos e xestións a calquera hora do día e sen esperas: consultar a túas facturas, o que levas consumido, os teus servizos contratados e outras xestións, como renovar o teu móbil, solicitar a factura electrónica...

## atención gratuíta ao cliente

24 horas ao día, 365 días ao ano. Por teléfono, fax ou mail. En galego ou en castelán. Información, modificacións de servizos, incidencias, reclamacións, etc.

web de clientes: **clientes.mundo-R.com**

email: **fala-con-R@mundo-R.net**

teléfono gratuíto: **1449**

fax: **902 922 292**

## mantemento a domicilio en 72h

Os nosos produtos inclúen gratuitamente o mantemento a domicilio con substitución dos equipos de acceso se é preciso.

## todos os servizos nunha única factura, e agora tamén coa factura electrónica

Para que che resulte máis doado consultares as túas facturas, **R** inclúe todos os servizos nunha única factura. Solicita de forma gratuíta a túa factura electrónica en [factura.mundo-R.com](http://factura.mundo-R.com).



## o proceso de alta do teu combo+: teléfono, internet

### 1 contratación dos servizos

Dende que te dás de alta como cliente, arranca a contra atrás para a instalación na túa casa dos servizos contratados. O proceso é o mesmo, tanto se te dás de alta asinando un contrato comercial como se o fas a través da nosa web ou mediante chamada telefónica ao centro de atención ao cliente.

### 2 comunicación da data de instalación

Unha vez recibamos a documentación asinada ou ben se realizamos a verificación telefonicamente, continúa o proceso de alta, que será diferente dependendo de se xa dispoñas dunha liña fixa no teu domicilio ou non.

De seguido, explicámosche os pasos da instalación.

#### a) clientes que xa dispoñan de liña fixa no seu domicilio (con ou sen ADSL)

Chamarémoste para che dar unha cita de instalación nun prazo dunhas 72 horas.

Se tiñas ADSL, o teu antigo operador deixará de darche servizo de internet antes de que recibas a visita do técnico de **R**. Despois da instalación de **R** terás de novo o servizo de internet operativo.

No deixarás de ter o servizo de telefonía en ningún momento do proceso de alta. En aproximadamente unha semana dende a solicitude da alta habémosche enviar un correo electrónico ou SMS para che indicar dende que data che pasa a facturar **R** as chamadas de teléfono.

Normalmente o proceso dende que recibimos a documentación asinada ata que tes todos os servizos operativos con **R** dura uns 15 días.



### **b) clientes que non dispoñan de liña fixa no seu domicilio**

Sen non dispoñas dunha liña fixa no teu domicilio antes de darte de alta con **R**, o proceso é semellante ao anteriormente explicado, pero previamente é necesario que se che instale unha liña fixa. Con este fin, no prazo máximo de 15 días, un instalador de Movistar colocará no teu domicilio un PTR (a caixiña ata onde chega o cable da liña).

Así que Movistar nos comunique que se che instalou a liña, darémosche unha cita para que o instalador de **R** pase polo teu domicilio, che instale a toma e mais o router e che deixe o servizo de internet e teléfono totalmente configurado e operativo. Normalmente todo este proceso dura uns 25 días.

## **3 instalación**

Deseguido, explicámosche os pasos da instalación do técnico de **R** na túa casa.

### **o día da instalación**

Vamos instalar na túa casa os servizos de **R** e queremos que sexa do teu agrado e que che cause o menor trastorno posible.

### **explicación antes de comezar**

Antes de empezarmos, habémosche comentar que servizos imos instalar e como os instalaremos, acordando contigo o paso dos cables, a colocación das tomas, etc.

### **comprobamos que os servizos funcionan**

Probaremos diante de ti o correcto funcionamento dos servizos instalados.

### **kit de benvida**

Ao finalizarmos a instalación, entregámosche un kit de benvida onde atoparás información sobre os servizos contratados.



## o día da instalación

### deixámosche configurado o teu acceso a internet

Se contrataches internet, o acceso quedará configurado e comprobaremos que o teu equipo, PC ou Mac, navega correctamente. Habémosche ensinar o velocímetro **R**, a páxina na que podes comprobar a velocidade de navegación ([velocimetro.mundo-R.com](http://velocimetro.mundo-R.com)).

Ademais, podes configurar as túas contas de correo e outros servizos a través da web de clientes de **R**.

Todas as contas de correo electrónico de **R** inclúen antivirus e antispam.

Recomendámosche que as configures e as uses. O instalador hache explicar como se activa unha conta de correo e descargará o manual actualizado para que o teñas a man.

### limpeza e supervisión

Finalizado o traballo técnico, deixaremos a túa casa nas mesmas condicións de limpeza e orde en que se encontraba.

### axúdanos a mellorar

Se nos queres facer algunha recomendación sobre como mellorar o proceso de instalación, pódelo facer a través de [clientes.mundo-R.com](http://clientes.mundo-R.com), enviando un correo electrónico a [fala-con-R@mundo-R.net](mailto:fala-con-R@mundo-R.net) ou no teléfono gratuíto **1449**.



## outras cousas importantes

### baixa do antigo operador

Non é preciso que xestiones a baixa das liñas de teléfono nin do ADSL. Non obstante, cómpre que te asegures de que o teu antigo operador non che segue a facturar alugamentos de equipos nin bonos de consumo a partir de que che confirmemos que tes o servizo activado con **R**.

### seguimento do proceso

En calquera momento poderás consultar como vai a alta dos teus combos **R** (en espera de portabilidade, activados, etc). Para sabelo só tes que entrar na web **clientes.mundo-R.com**



## móbilR

### 1 contratación de servizo

A solicitude de alta é o primeiro paso para ser cliente de **móbilR**. O proceso é o mesmo tanto se te dás de alta asinando un contrato con comercial coma se o fas a través da nosa web ou mediante chamada telefónica ao centro de atención ao cliente.

### 2 recepción da documentación (só altas con portabilidade telefónicas ou web)

Logo de que recibamos a documentación asinada ou realicemos a verificación telefonicamente, continuaremos co proceso de alta.

### 3 recepción do terminal móbil

a) **Se non solicitaches portabilidade**, nun prazo duns tres días despois de teres solicitado a alta, has recibir na túa casa un paquete co teléfono móbil e a tarxeta SIM (ou ben só a tarxeta SIM, se non pediches ningún terminal móbil).

b) **Se portas o número do teu antigo operador**, nun prazo aproximado de cinco días laborables despois de que recibamos as túas solicitudes de portabilidade ou ben a verificación telefónica, recibirás na túa casa un paquete co teléfono móbil e a tarxeta SIM. No punto 5 tes máis información sobre a portabilidade. Lembra que o mensaxeiro só lle entregará o móbil ao titular da liña acreditado co seu DNI.



#### 4 activación

En canto recibas o terminal, tes que chamar ao centro de atención ao cliente, ao número gratuíto **1449**, para activar a liña. A partir desa chamada, nun máximo de 2 horas, ou ben logo da ventá de cambio (se pediches portabilidade), terás a túa liña **móbilR** en funcionamento. Enviarémosche un SMS para configurar o teu móbil, de xeito que quede totalmente operativo.

#### 5 a ventá de cambio (só altas con portabilidade)

A ventá de cambio é o período de tempo durante o cal deixará de funcionar a túa antiga liña móbil e pasará a funcionar a nova liña móbil de **R**, mantendo sempre o teu número de teléfono. Este proceso ten lugar entre as 2 e as 6 da madrugada, para evitar que perdas chamadas. Ha ter lugar aproximadamente 7 días laborables despois de que recibamos a túa solicitude de portabilidade asinada. Catro días antes da ventá, enviarémosche un SMS ao teu antigo móbil para che indicar cando terá lugar o cambio.



## atención gratuíta ao cliente

24 horas ao día, 365 días ao ano. Por teléfono, fax ou mail. En galego ou en castelán. Atendemos todas as túas necesidades: información, modificación de servizos, incidencias, reclamacións, etc.

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

Email: **fala-con-R@mundo-R.net**

Teléfono gratuíto: **1449**

Fax: **902 922 292**

## mantemento

Todos os combos de **R** inclúen gratuitamente un compromiso de resolución de incidencias que impliquen corte de servizo. O mantemento inclúe a substitución dos equipos de acceso se fora necesario. Comprometémonos a resolver a incidencia en 72 horas laborables, ou en 24 horas se contratas mantemento avanzado.



## a mellor cobertura móbil

**R** ofrécete a mellor cobertura móbil en España e en 168 países, a través de máis de 400 operadores.

## atención técnica especializada en internet

**R** ofrécete un servizo técnico especializado en internet para resolver dúbidas, atender incidencias, axudarche coas configuracións dos equipos, etc. Podes acceder a este servizo a través do teléfono gratuíto **1449**, as 24 horas do día, os 365 días do ano.

## compromiso de ofrecerche sempre a mellor relación calidade-prezo

En **R** revisamos continuamente os prezos dos nosos servizos para que sempre contes coas alternativas máis competitivas do mercado. O compromiso de **R** coa calidade-prezo é un dos aspectos mellor valorados polos nosos clientes.

Diversos estudos, como o Índice Stiga de Satisfacción del Consumidor Español e Navegantes en la Red, realizados por entidades independentes, avalan que **R** é a operadora líder en España en aspectos tales coma a satisfacción dos seus clientes e o nivel de recomendación e fidelidade, tanto en telefonía coma en internet e televisión.

## todos os servizos nunha única factura, e agora tamén coa factura electrónica

Para que che resulte máis doado consultares as túas facturas, **R** inclúe todos os servizos nunha única factura. Solicita de forma gratuíta a túa factura electrónica en [factura.mundo-R.com](http://factura.mundo-R.com).







informate gratis no

**1449**

**fala-con-R@undo-R.net**

Ref. 082011