

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes Empresas

Las tarifas de los Servicios, así como el resto de condiciones comerciales y económicas asociadas a los mismos, se facilitarán al Cliente en el momento de la



1. Objeto.

Las presentes condiciones generales (en adelante, las **Condiciones Generales**) son de aplicación a los servicios prestados por **MyRodrigoSoria S.L.** (operador inscrito en el Registro de Operadores de la CNMC), que actúa en el mercado bajo su marca registrada **RS Business** (en adelante, el **Operador o RS Business**). Dichos servicios incluyen Comunicaciones Móviles, Comunicaciones Fijas, soluciones de comunicaciones empresariales, Televisión y cualesquiera otros servicios de valor añadido (cualquiera de ellos, el **Servicio** o los **Servicios**), destinados a su utilización en el ámbito profesional, empresarial o comercial.

El Cliente acepta y reconoce que, para la provisión técnica de los Servicios, RS Business podrá utilizar infraestructuras, redes, plataformas y servicios de operadores mayoristas, proveedores tecnológicos y otros terceros autorizados. La relación contractual del Cliente se mantiene en todo caso con RS Business, que será responsable frente al Cliente de la contratación, atención, gestión y facturación de los Servicios. La intervención de dichos terceros en tareas técnicas, de instalación, mantenimiento, soporte o provisión de infraestructura no implicará la existencia de una relación contractual directa entre estos y el Cliente.

La provisión del **Servicio de Comunicaciones Móviles** (en adelante, el **Servicio Móvil**) comprende la prestación de servicios de voz, mensajería y/o acceso a Internet de banda ancha móvil (Internet Móvil), que el Cliente podrá utilizar mediante tarjeta SIM o eSIM en dispositivos compatibles, incluidos teléfonos móviles, tabletas, ordenadores portátiles u otros equipos compatibles, de conformidad con las Condiciones Particulares de la oferta contratada.

La provisión del **Servicio de Comunicaciones Fijas** (en adelante, el **Servicio Fijo**) comprende la prestación de servicios de acceso a Internet de banda ancha (Internet Fijo) y/o, en su caso, servicios de comunicaciones de voz que permitan realizar y recibir llamadas desde numeración fija, conforme a las Condiciones Particulares aplicables.

El Servicio Fijo podrá asimismo incluir **soluciones de centralita virtual, Cloud PBX, comunicaciones unificadas, extensiones, usuarios, grabación, analítica, integraciones, conectores y demás funcionalidades empresariales**, con el alcance y condiciones establecidos en la modalidad contratada.

La provisión del **Servicio de Televisión** (en adelante, el **Servicio TV**) comprende el acceso a servicios audiovisuales y contenidos correspondientes a la modalidad empresarial contratada, a través de las plataformas, aplicaciones o medios técnicos habilitados en cada momento, con el alcance, funcionalidades, derechos de utilización y condiciones específicas establecidos en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en las Condiciones Particulares correspondientes.

El Cliente podrá contratar los Servicios de forma individual o conjunta, incluyendo paquetes convergentes, soluciones para empresas, servicios destinados a establecimientos o colectividades y otros productos empresariales disponibles en cada momento, en función de sus necesidades y de las ofertas comerciales vigentes.

1.1. Documentación contractual y orden de prevalencia.

La relación contractual estará integrada por el Contrato de Servicios, las Condiciones Particulares correspondientes a los Servicios contratados, los anexos o documentos específicos expresamente aceptados por el Cliente y las presentes Condiciones Generales.

En caso de contradicción entre dichos documentos, prevalecerán, respecto de la materia específicamente regulada, las Condiciones Particulares y los documentos específicos expresamente aceptados sobre las presentes Condiciones Generales.

Los catálogos, materiales publicitarios, simulaciones, páginas informativas y demás comunicaciones comerciales tendrán carácter informativo, salvo que su contenido haya sido expresamente incorporado al Contrato o a la oferta individual aceptada por el Cliente, sin perjuicio de aquella información precontractual que, conforme a la normativa aplicable, forme parte integrante del Contrato.

En ningún caso este orden de prevalencia limitará los derechos que correspondan al Cliente conforme a la normativa imperativa aplicable.

2. Condiciones Particulares, facturación y pago de los Servicios.

2.1. Condiciones Particulares.

contratación y, junto con los datos proporcionados por este necesarios para la contratación y provisión de los Servicios, constituirán las Condiciones Particulares aplicables entre el Cliente y RS Business.

Las Condiciones Particulares y las presentes Condiciones Generales constituyen conjuntamente el contrato (en adelante, el **Contrato**) que regirá la relación entre el Cliente y RS Business.

Las tarifas vigentes y el resto de precios asociados a los Servicios se encuentran disponibles en la web de RS Business y a través de los canales de información y contratación habilitados en cada momento.

El Cliente podrá solicitar, en el momento de la contratación de los Servicios de Comunicaciones o en cualquier momento durante su prestación, la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de las llamadas internacionales, por escrito o mediante llamada telefónica, a través de los canales de Atención al Cliente de RS Business, incluyendo el correo electrónico hola@rsbusiness.es y el teléfono **822 24 21 26**.

La desconexión deberá realizarse en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si no se produjera dentro del plazo indicado por causas no imputables al Cliente, RS Business asumirá los costes derivados del servicio cuya desconexión hubiera sido solicitada.

2.2. Facturación.

RS Business asumirá la facturación y el cobro de los Servicios contratados por el Cliente, así como, en su caso, la prestación de servicios accesorios relacionados con la atención al Cliente, servicios logísticos y servicios de posventa.

RS Business emitirá una factura con periodicidad mensual, salvo que las Condiciones Particulares de una determinada modalidad establezcan una periodicidad diferente. Las cuotas periódicas correspondientes a los Servicios, Packs y complementos de contratación mensual se facturarán a período vencido, una vez finalizado el período o ciclo de facturación al que correspondan. La primera factura podrá incluir la parte proporcional correspondiente al período comprendido entre la fecha de activación efectiva del Servicio y el cierre del primer ciclo de facturación. Los bonos, servicios de activación puntual y demás conceptos no recurrentes se incluirán en la primera factura posterior a su devengo o activación. Los consumos variables, excesos de uso, llamadas no incluidas y demás conceptos cuyo importe dependa del consumo efectivamente realizado se facturarán una vez producido dicho consumo. La factura podrá incluir asimismo descuentos, costes de instalación o envío, cuotas correspondientes a Equipos, cargos por suscripción a contenidos, compensaciones por costes o beneficios no amortizados, servicios de tarificación adicional y otros conceptos facturables relacionados con los Servicios.

Cuando RS Business tenga habilitada esta modalidad, el Cliente podrá contratar a través de RS Business bienes o servicios prestados por terceros cuyo importe podrá ser incluido en la factura de RS Business, siempre que su contratación y facturación hayan sido previamente autorizadas por el Cliente. Dichos conceptos se identificarán de forma separada y suficientemente clara. El impago exclusivo de bienes o servicios de terceros no dará lugar a la suspensión de los Servicios de comunicaciones electrónicas cuyo importe haya sido abonado. RS Business no responderá de la correcta prestación de aquellos bienes o servicios cuya responsabilidad corresponda directamente al tercero proveedor, salvo por las obligaciones que legal o contractualmente correspondan a RS Business.

En caso de cambio de tarifa, modalidad o configuración de los Servicios, la regularización de las cuotas o importes correspondientes se realizará en la factura del período en el que se produzca el cambio o en la inmediatamente posterior. Cuando por razones técnicas no resulte posible efectuar la facturación en dicho período, RS Business podrá incluir las cantidades legítimamente devengadas en facturas posteriores.

Las facturas serán expedidas y puestas a disposición del Cliente por medios electrónicos cuando así resulte obligatorio conforme a la normativa vigente o cuando dicho medio haya sido acordado entre las partes. Mientras la utilización de factura electrónica no resulte legalmente obligatoria para la relación

contractual correspondiente, la factura podrá emitirse por los medios legal y técnicamente disponibles y acordados entre las partes.

RS Business podrá adelantar la facturación y el cobro de las cantidades devengadas cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) el Cliente exceda los límites de crédito previamente establecidos; (ii) se produzca la suspensión de uno o varios Servicios; (iii) el Cliente incumpla las obligaciones previstas en el Contrato; o (iv) concurren circunstancias objetivas de fraude, riesgo de impago o insolvencia.

Los registros de consumo de voz, datos y demás Servicios facilitados por los operadores mayoristas, proveedores de red y proveedores tecnológicos que intervengan en su prestación servirán como base técnica para la facturación, sin perjuicio del derecho del Cliente a solicitar su revisión, formular reclamaciones y aportar la información que considere procedente conforme al Contrato y a la normativa aplicable.

2.3. Pago.

El Cliente abonará el importe de las facturas emitidas por RS Business mediante alguno de los medios de pago habilitados en cada momento, incluyendo, entre otros, domiciliación bancaria, transferencia bancaria y, cuando se encuentre disponible, pago mediante tarjeta de crédito o débito u otros medios electrónicos de pago.

La disponibilidad de cada medio de pago podrá depender de las características del Servicio contratado, del canal de contratación y de las condiciones técnicas aplicables en cada momento. El Cliente deberá mantener actualizados los datos necesarios para la correcta gestión de los pagos.

2.3.1. Scoring.

RS Business podrá comprobar la solvencia del Cliente y evaluar el riesgo asociado a la contratación mediante procedimientos de análisis de riesgo o *scoring*, incluyendo la consulta de sistemas comunes de información crediticia y otros sistemas legalmente habilitados para la prevención del fraude y la evaluación de solvencia, conforme a la normativa vigente.

A estos efectos, RS Business podrá comunicar los datos estrictamente necesarios a operadores mayoristas, proveedores tecnológicos, entidades de evaluación de solvencia o terceros que intervengan en los procesos de validación, prevención del fraude, aprobación y provisión de los Servicios, siempre dentro de las finalidades y bases jurídicas legalmente permitidas.

Cuando el resultado de dichas comprobaciones haga necesario un análisis adicional, RS Business podrá solicitar información o garantías adicionales razonables y proporcionadas antes de aprobar la contratación o ampliación de Servicios.

En caso de incumplimiento de obligaciones de pago, RS Business podrá comunicar los datos correspondientes a sistemas comunes de información crediticia cuando concurren los requisitos legalmente exigidos.

El tratamiento de datos personales de representantes, autorizados, empleados o personas de contacto del Cliente se realizará conforme a lo establecido en la Condición 4 de las presentes Condiciones Generales y en la normativa vigente en materia de protección de datos.

2.3.2. Garantías.

RS Business podrá solicitar al Cliente garantías razonables y proporcionadas destinadas a asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato cuando concurren circunstancias objetivas que lo justifiquen, incluyendo: (i) la existencia de cantidades impagadas; (ii) retrasos reiterados en el pago; (iii) deudas derivadas de otros contratos mantenidos con RS Business; (iv) un riesgo objetivo de fraude, morosidad o uso ilícito del Servicio; o (v) que el volumen de líneas, Servicios, equipos o compromisos económicos solicitados determine un riesgo financiero objetivamente apreciable.

Cuando resulte procedente, RS Business podrá: (i) solicitar un depósito de garantía no remunerado o un aval bancario; (ii) requerir el pago anticipado de determinadas cantidades; (iii) establecer límites de crédito o consumo; y/o (iv) restringir el acceso a determinadas tarifas, servicios de tarificación adicional, llamadas internacionales u otros Servicios que impliquen riesgo económico adicional.

Cuando la garantía consista en un depósito asociado al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, únicamente podrá exigirse en los supuestos permitidos por la normativa específicamente aplicable a dicho Servicio.

Cuando la garantía sea requerida durante la vigencia del Contrato, RS Business comunicará al Cliente las causas que la motivan mediante un medio que permita acreditar su recepción y concederá un plazo mínimo de quince (15) días para su constitución o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes.

Las garantías exigidas deberán guardar proporción con el riesgo que las motive y dejarán de aplicarse cuando desaparezcan las circunstancias que justificaron su constitución. Cuando corresponda su devolución, RS Business la realizará en el plazo máximo de quince (15) días desde que quede acreditada la desaparición de dichas circunstancias.

En caso de que el Cliente con cantidades pendientes solicite la baja de los Servicios o un cambio de titularidad, RS Business podrá aplicar la garantía constituida al pago de la deuda existente, poniendo a disposición del Cliente cualquier remanente que pudiera corresponderle.

La falta de constitución de una garantía válidamente requerida podrá dar lugar a la denegación del alta o ampliación de Servicios o, durante la vigencia del Contrato y previo cumplimiento de los requisitos y avisos aplicables, a la suspensión o resolución de los Servicios afectados.

2.4. Incumplimiento de la obligación de pago.

El retraso en el pago, total o parcial, de las cantidades debidas por el Cliente producirá las consecuencias previstas en el Contrato y en la normativa aplicable.

Cuando resulte aplicable la normativa sobre lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, el retraso en el pago devengará automáticamente el interés de demora que corresponda conforme a lo pactado o, en defecto de pacto, conforme al tipo legal vigente. Asimismo, RS Business tendrá derecho a exigir la cantidad fija establecida legalmente en concepto de costes de cobro y, cuando proceda, los costes de cobro adicionales debidamente acreditados.

Sin perjuicio de lo anterior, el retraso total o parcial en el pago de un Servicio de comunicaciones electrónicas durante un período superior a un (1) mes desde la presentación al Cliente del correspondiente documento de cargo podrá dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del Servicio afectado.

El retraso en el pago durante un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los Servicios correspondientes, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del Servicio afectado y a la correspondiente resolución contractual.

El impago de cantidades correspondientes exclusivamente a servicios de tarificación adicional, bienes o servicios de terceros u otros conceptos diferenciados únicamente dará lugar a la suspensión o reclamación de dichos conceptos cuando resulte técnica y jurídicamente procedente, sin afectar a los Servicios de comunicaciones electrónicas cuyo importe haya sido abonado.

En caso de suspensión del servicio telefónico disponible desde una ubicación fija por impago, se mantendrán las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes dirigidas a servicios de emergencia, en los términos establecidos por la normativa vigente.

La presentación de una reclamación no suspenderá por sí misma las acciones de gestión y cobro ni las medidas de suspensión o resolución que legalmente correspondan, sin perjuicio de los derechos del Cliente respecto de las cantidades controvertidas.

Una vez RS Business tenga constancia del pago íntegro de las cantidades que motivaron la suspensión, solicitará el restablecimiento del Servicio a través de los sistemas técnicos correspondientes, que se efectuará en el menor plazo posible y, como compromiso contractual de RS Business, en un plazo máximo de un (1) día laborable cuando resulte técnicamente posible.

RS Business podrá repercutir los costes administrativos y técnicos razonablemente asociados al proceso de reactivación, con un importe máximo de treinta (30) euros por cada proceso, cuando dichos costes se hayan producido y hayan sido previamente informados al Cliente.

Si RS Business debiera reintegrar al Cliente alguna cantidad como consecuencia de una reclamación por error de facturación imputable a RS Business, dicha cantidad será abonada incrementada con el interés legal del dinero aumentado en **dos puntos porcentuales**, sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que pudieran corresponder al Cliente.

3. Atención al Cliente y Reclamaciones.

3.1. Atención al Cliente.

El Cliente dispone de un servicio gratuito de atención e información a través de la web de RS Business, de los canales digitales habilitados en cada momento, del servicio telefónico de Atención al Cliente en el número 822 24 21 26, del domicilio indicado en el Contrato, de los puntos de atención comercial que, en su caso, RS Business ponga a disposición del Cliente, y del correo electrónico hola@rsbusiness.es.

RS Business garantizará la disponibilidad de los canales de atención que resulten legalmente exigibles y mantendrá actualizada la información relativa a los mismos en rsbusiness.es y en los canales oficiales de la compañía.

A través de la web y de los canales de Atención al Cliente, el Cliente podrá consultar información sobre las zonas de cobertura, disponibilidad y características de los Servicios, sujetas a las redes, infraestructuras y disponibilidad técnica de los operadores mayoristas y proveedores utilizados por RS Business, así como las tarifas y condiciones vigentes aplicables en cada momento.

Cuando el Cliente formule una consulta, incidencia, petición, queja, reclamación o cualquier otra gestión con incidencia contractual, RS Business le facilitará un número o clave de referencia que permita identificar y realizar el seguimiento de la gestión.

Las conversaciones mantenidas con el Servicio de Atención al Cliente podrán ser grabadas, **previa información al interlocutor**, con finalidades relacionadas con la gestión y acreditación de las operaciones realizadas, la seguridad de las transacciones, la resolución de incidencias y reclamaciones y el control de calidad del servicio, conservándose dichas grabaciones conforme a la normativa vigente.

Cuando la atención se realice por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un justificante en soporte duradero que permita acreditar la presentación y el contenido de la consulta, incidencia, petición, queja o reclamación, así como la fecha de su realización.

3.2. Reclamaciones.

El Cliente podrá presentar reclamaciones ante RS Business en relación con los Servicios contratados dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable y, cuando resulte de aplicación el plazo sectorial correspondiente, en el plazo máximo de **un (1) mes desde que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación**.

Las reclamaciones podrán presentarse mediante cualquiera de los canales habilitados al efecto, incluyendo por escrito al domicilio indicado en el Contrato, por teléfono a través del Servicio de Atención al Cliente en el número 822 24 21 26, mediante los canales digitales habilitados y por correo electrónico a **hola@rsbusiness.es**, así como, en todo caso, por la misma vía por la que se hubiera iniciado la relación contractual cuando la reclamación, incidencia, consulta o queja tenga incidencia contractual.

RS Business será el interlocutor del Cliente para la tramitación de las reclamaciones relativas a los Servicios contratados y realizará, cuando resulte necesario, las correspondientes gestiones ante los operadores mayoristas, proveedores tecnológicos, titulares de infraestructuras o terceros que intervengan en su provisión, sin que el Cliente tenga que gestionar directamente la reclamación con dichos proveedores.

Una vez recibida la reclamación, RS Business facilitará al Cliente el correspondiente número o clave de referencia.

Las consultas, incidencias, quejas y reclamaciones serán atendidas y resueltas en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro de los plazos máximos que resulten establecidos por la normativa aplicable.

El procedimiento de reclamaciones estará disponible en la web de RS Business. La presentación de una reclamación **no impedirá ni suspenderá por sí misma las acciones de gestión de cobro** que correspondan, sin perjuicio de los derechos del Cliente respecto de las cantidades controvertidas y de las limitaciones que resulten legalmente aplicables.

Cuando el Cliente tenga derecho a acceder a procedimientos administrativos o extrajudiciales de resolución de controversias en materia de comunicaciones electrónicas —incluyendo, cuando corresponda, a personas físicas que actúen como autónomos, trabajadores por cuenta propia o microempresas— podrá acudir a dichos procedimientos en los términos y plazos establecidos por la normativa vigente.

Los demás Clientes podrán asimismo ejercitar los mecanismos de mediación, arbitraje, resolución extrajudicial o acciones judiciales que resulten legal o contractualmente aplicables en función de su condición jurídica.

RS Business podrá encontrarse adherido a sistemas de autorregulación, mediación, arbitraje o resolución alternativa de controversias, en cuyo caso informará al Cliente de las condiciones y procedimientos aplicables.

3.3. Notificaciones.

A efectos de notificaciones, se considerarán válidos el domicilio, dirección de correo electrónico, teléfono y demás datos de contacto del Cliente que consten en el Contrato o que hayan sido posteriormente comunicados a RS Business por los canales habilitados.

Los Servicios objeto del Contrato se prestarán en territorio español y quedarán sujetos a la disponibilidad técnica, cobertura y demás requisitos aplicables a la modalidad contratada.

El Cliente deberá comunicar a RS Business cualquier modificación de los datos necesarios para la correcta provisión, gestión y facturación de los Servicios y, en particular, cualquier cambio en su denominación o razón social, NIF, domicilio, dirección de instalación, representante o persona autorizada, número de cuenta bancaria, teléfono de contacto o dirección de correo electrónico.

Las notificaciones relativas al Contrato podrán efectuarse mediante correo postal, correo electrónico, área privada, SMS u otros medios electrónicos habilitados que permitan acreditar razonablemente su envío o puesta a disposición, conforme a la normativa aplicable y a los datos de contacto facilitados por el Cliente.

4. Datos del Cliente.

4.1. Protección de datos de carácter personal.

RS Business informa de que los datos personales correspondientes a representantes legales, administradores, personas autorizadas, empleados, usuarios de los Servicios y demás personas de contacto vinculadas al Cliente que sean recabados con motivo de la contratación o durante la prestación de los Servicios serán tratados bajo la responsabilidad de **MYRODRIGOSORIA S.L.**, con la finalidad de gestionar la relación contractual con el Cliente, tramitar altas, bajas, modificaciones y portabilidades, prestar y mantener los Servicios contratados, gestionar incidencias y soporte, efectuar la facturación y cobro, gestionar impagos, prevenir el fraude y cumplir las obligaciones legales aplicables.

Las bases jurídicas que legitiman dichos tratamientos serán, según corresponda:

(i) la ejecución del Contrato y la aplicación de medidas precontractuales cuando la persona afectada sea parte del mismo, incluidos empresarios individuales o profesionales; (ii) el cumplimiento de obligaciones legales aplicables a RS Business, incluidas las derivadas de la normativa de telecomunicaciones, fiscal, contable, de seguridad y demás normativa aplicable; (iii) el interés legítimo de RS Business o de terceros para gestionar la relación profesional con el Cliente, mantener el contacto con sus representantes, personas autorizadas, empleados o usuarios, prevenir y detectar el fraude, garantizar la seguridad de las redes y Servicios, gestionar y reclamar deudas y defender derechos e intereses legítimos, previa ponderación de los derechos e intereses de las personas afectadas; y (iv) el consentimiento cuando la normativa exija dicha base jurídica. Cuando los datos solicitados resulten necesarios para formalizar o ejecutar la relación contractual, tramitar una solicitud, prestar los Servicios o cumplir una obligación legal, la falta de aportación de dichos datos podrá impedir la contratación, gestión o prestación correspondiente.

El Cliente declara que las personas cuyos datos facilite a RS Business están vinculadas legítimamente a su organización o autorizadas para actuar en relación con los Servicios contratados y se compromete a mantener actualizada dicha información, sin perjuicio de las obligaciones de información que correspondan a RS Business conforme a la normativa de protección de datos.

Para la correcta provisión, activación, mantenimiento y soporte de los Servicios, RS Business podrá comunicar los datos estrictamente necesarios a operadores mayoristas, operadores de red, proveedores tecnológicos, proveedores de comunicaciones unificadas, proveedores audiovisuales, instaladores, empresas logísticas y demás terceros que intervengan en la prestación de los Servicios.

Dichas entidades tratarán los datos en la condición que legalmente les corresponda en cada caso, como encargados o subencargados del tratamiento, destinatarios necesarios o responsables independientes. Estas comunicaciones no requerirán un consentimiento adicional cuando sean necesarias para la ejecución de la relación contractual, el cumplimiento de obligaciones legales o la correcta prestación de los Servicios.

En los procesos de portabilidad numérica fija o móvil, RS Business tratará y comunicará los datos necesarios entre los operadores, proveedores y plataformas técnicas intervinientes para verificar la identidad del solicitante, tramitar la solicitud de portabilidad y conservar la numeración conforme a la normativa aplicable.

RS Business podrá tratar los datos necesarios para la prevención, detección y persecución del fraude, la seguridad de las redes y Servicios, la gestión de incidencias, la evaluación de riesgos y solvencia, la gestión de impagos y la defensa frente a usos ilícitos, abusivos o no autorizados de los Servicios. Cuando concurren los requisitos legalmente establecidos, podrá consultar sistemas de información crediticia y comunicar a dichos sistemas información relativa a obligaciones de pago incumplidas.

Los datos de tráfico necesarios para la prestación, gestión técnica y facturación de los Servicios serán tratados durante el tiempo y en las condiciones permitidos por la normativa aplicable.

La utilización de datos de tráfico para la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido únicamente tendrá lugar previa obtención del consentimiento de la persona

afectada y en la medida y durante el tiempo necesarios para dichas finalidades. Dicho consentimiento podrá retirarse en cualquier momento y con efecto inmediato.

Los datos de localización distintos de los datos de tráfico únicamente serán tratados cuando se encuentren debidamente anonimizados o cuando la persona afectada haya prestado su consentimiento, y exclusivamente durante el tiempo y para las finalidades para las que dicho tratamiento resulte necesario, sin perjuicio de los tratamientos legalmente permitidos o exigidos, incluidos los relacionados con comunicaciones de emergencia.

Cuando resulte necesario realizar transferencias internacionales de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo, RS Business garantizará que dichas transferencias se realicen conforme a la normativa vigente, mediante una decisión de adecuación o mediante la adopción de garantías apropiadas, incluyendo, cuando corresponda, las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea. La persona afectada podrá solicitar información sobre las garantías aplicables y, cuando proceda, obtener una copia de las mismas o conocer el lugar donde se encuentren disponibles, a través de derechosprotecciondatos@rsbusiness.es.

RS Business únicamente realizará los siguientes tratamientos adicionales cuando resulte necesario obtener previamente el consentimiento de la persona afectada:

- (i) tratamiento de datos de localización para ofrecer productos, servicios o funcionalidades personalizados;
- (ii) tratamiento de datos de tráfico, facturación, navegación o utilización de los Servicios para elaborar perfiles o remitir comunicaciones comerciales personalizadas cuando dicho tratamiento requiera consentimiento; y
- (iii) utilización de los datos de contacto para remitir comunicaciones comerciales relativas a productos u ofertas de empresas colaboradoras de RS Business cuando resulte exigible dicho consentimiento.

Las entidades colaboradoras podrán pertenecer, entre otros, a los sectores financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, organizaciones no gubernamentales, Administraciones Públicas y telecomunicaciones.

RS Business podrá remitir comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios propios cuando exista una base jurídica que lo permita. Cuando exista una relación contractual previa, podrán remitirse comunicaciones electrónicas relativas a productos o servicios propios similares a los contratados, siempre que los datos de contacto hayan sido obtenidos lícitamente y se facilite al destinatario un procedimiento sencillo y gratuito para oponerse a dichas comunicaciones, tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada comunicación comercial. Cuando las comunicaciones se realicen por correo electrónico, cada comunicación incluirá una dirección electrónica válida u otro mecanismo electrónico adecuado que permita ejercer dicho derecho de oposición.

Las comunicaciones comerciales podrán realizarse a través de los canales legalmente permitidos, incluyendo teléfono, correo electrónico, SMS o aplicaciones de mensajería. Tras la finalización del Contrato únicamente podrán realizarse cuando exista una base jurídica que permita dicho tratamiento y mientras la persona destinataria no haya ejercitado su derecho de oposición o retirado el consentimiento cuando este resulte necesario.

RS Business podrá elaborar y utilizar información debidamente anonimizada y agregada relativa al funcionamiento y utilización de los Servicios con fines estadísticos, operativos, de análisis, seguridad y mejora de los Servicios. Cuando dicha información se encuentre anonimizada de forma que no permita identificar o reidentificar a una persona física, podrá ser utilizada o facilitada a terceros para dichas finalidades.

RS Business garantiza la confidencialidad de los datos personales y el secreto de las comunicaciones en los términos previstos por la legislación vigente, sin perjuicio de las obligaciones de conservación, suministro de información o intervención legalmente impuestas por las autoridades competentes.

Las personas afectadas podrán gestionar, modificar o retirar los consentimientos otorgados y expresar sus preferencias en materia de protección de datos a través de los canales habilitados por RS Business.

RS Business pone a disposición de las personas interesadas el correo electrónico derechosprotecciondatos@rsbusiness.es para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos personales y para el ejercicio de sus derechos. Podrán ejercerse los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, así como retirar los consentimientos otorgados, mediante solicitud dirigida a:

MYRODRIGOSORIA S.L.
CIF B02735009
Apartado Postal 46

38300 – La Matanza de Acentejo

Santa Cruz de Tenerife

Correo electrónico: derechosprotecciondatos@rsbusiness.es

Referencia: «Protección de Datos»

Con carácter general, no será necesario acompañar copia del documento de identidad para ejercer estos derechos. Cuando RS Business tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona que formula la solicitud, podrá requerir la información adicional estrictamente necesaria para verificarla.

Las personas afectadas podrán presentar una reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** cuando consideren que el tratamiento de sus datos personales no se ajusta a la normativa vigente.

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para la prestación de los Servicios y el mantenimiento de la relación contractual y, posteriormente, durante los plazos establecidos por las obligaciones legales aplicables y para la atención de posibles responsabilidades, siendo bloqueados o suprimidos cuando proceda.

La documentación mercantil y contable podrá conservarse durante los plazos legalmente exigibles, incluyendo el período de seis (6) años previsto para determinada documentación empresarial y justificantes mercantiles.

Para obtener información adicional sobre el tratamiento de los datos personales, podrá consultarse la Política de Privacidad de RS Business disponible en sus canales oficiales.

4.2. Guía de abonados.

RS Business, directamente o a través de los mecanismos técnicos habilitados para ello, facilitará a la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)**, mediante el **Sistema de Gestión de Datos de Abonado (SGDA)**, los datos de los abonados que deban ser suministrados conforme a la normativa vigente.

La inclusión de datos en guías de abonados y servicios de consulta telefónica sobre números de abonado se realizará únicamente en los términos establecidos por la normativa aplicable y conforme a las preferencias manifestadas por el Cliente o por la persona titular de la numeración cuando corresponda.

Antes de la inclusión en dichos servicios, el interesado será informado de su finalidad y podrá decidir no figurar en las guías o solicitar la omisión de aquellos datos cuya publicación no desee, dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

La voluntad de figurar o no figurar en las guías podrá modificarse posteriormente mediante los canales habilitados por RS Business.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del suministro de los datos que resulte obligatorio para la prestación de servicios de emergencia, el cumplimiento de obligaciones legales, los requerimientos de autoridades competentes y demás finalidades previstas legalmente.

5. Uso lícito de los Servicios.

El Cliente se obliga a realizar un uso lícito, responsable y conforme a la finalidad de los Servicios contratados, de acuerdo con la legislación vigente, las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y, cuando resulte aplicable, las políticas de uso razonable comunicadas por RS Business.

Los Servicios contratados al amparo de las presentes Condiciones están destinados al desarrollo de la actividad profesional, empresarial o comercial del Cliente y podrán ser utilizados por sus administradores, representantes, empleados, colaboradores y demás usuarios autorizados en el marco de dicha actividad.

A estos efectos, el uso lícito de los Servicios comprende, entre otros: (i) su utilización para las necesidades profesionales o empresariales del Cliente; (ii) el uso responsable de los Servicios sin perjudicar los derechos de terceros, de RS Business o de los operadores y proveedores que intervengan en su prestación; (iii) el uso no fraudulento; y (iv) el respeto de los límites, características técnicas, condiciones comerciales y políticas de uso razonable correspondientes a la modalidad contratada.

Quedan prohibidos los usos fraudulentos, ilícitos, abusivos o manifiestamente contrarios a la finalidad del Servicio, así como aquellos que puedan comprometer la seguridad, integridad, estabilidad o correcto funcionamiento de las redes, sistemas o Servicios.

En particular, salvo que la modalidad contratada permita expresamente dicha utilización, podrán considerarse usos no permitidos:

- (i) la reventa, sublicencia, cesión o comercialización de los Servicios a terceros ajenos a la organización del Cliente;

(ii) la generación artificial de tráfico, llamadas o mensajes con la finalidad de obtener un beneficio económico indebido, alterar los sistemas de tarificación o producir tráfico fraudulento;

(iii) el envío masivo, automatizado o indiscriminado de comunicaciones no solicitadas, incluyendo spam, campañas de llamadas o mensajería realizadas en contravención de la normativa aplicable;

(iv) la utilización de tarjetas SIM o eSIM en sistemas de generación artificial de tráfico, SIM boxes, pasarelas de reventa de tráfico o dispositivos M2M/IoT cuando dicha utilización resulte incompatible con la modalidad contratada o requiera un Servicio específicamente habilitado por RS Business;

(v) la manipulación, alteración o utilización de los Servicios con el propósito de falsear el origen o destino de las comunicaciones, eludir mecanismos de seguridad, identificación, tarificación o control, o facilitar actividades ilícitas; y

(vi) el uso intensivo, anómalo o extraordinario que, atendiendo a circunstancias objetivas, pueda comprometer gravemente la integridad o seguridad de la red, provocar situaciones excepcionales de congestión o afectar de forma relevante a la prestación de los Servicios a otros usuarios.

No tendrán la consideración de usos prohibidos por sí mismos las funcionalidades empresariales expresamente contratadas o autorizadas por RS Business, incluyendo centralitas virtuales o Cloud PBX, extensiones, sistemas IVR, colas de llamadas, módulos de Call Center, comunicaciones multicanal, integraciones CRM, conectores, grabación, analítica, transferencia de llamadas u otras soluciones profesionales habilitadas dentro de la modalidad contratada. Del mismo modo, la utilización de teléfonos, ordenadores, routers u otros equipos terminales compatibles no se considerará por sí misma irregular, sin perjuicio de las limitaciones técnicas o de modalidad expresamente aplicables al Servicio contratado.

RS Business podrá publicar a través de sus canales oficiales información adicional relativa a las políticas de uso razonable, límites técnicos y ejemplos de prácticas incompatibles con las distintas modalidades de Servicio. Dicha información no podrá alterar retroactivamente las condiciones esenciales del Servicio ni reducir los derechos reconocidos al Cliente por el Contrato o por la normativa aplicable. RS Business y los operadores o proveedores que intervengan en la prestación podrán aplicar medidas técnicas destinadas a la seguridad de las redes y Servicios, prevención y detección del fraude, integridad de las comunicaciones y gestión razonable del tráfico cuando resulten necesarias. Dichas medidas deberán ser adecuadas, transparentes, proporcionadas y no discriminatorias y se mantendrán únicamente durante el tiempo necesario para la finalidad que las motive.

En los Servicios de acceso a Internet, las medidas de gestión del tráfico se aplicarán de conformidad con la normativa vigente sobre acceso a una Internet abierta. No se bloquearán, ralentizarán, alterarán, restringirán o degradarán contenidos, aplicaciones, servicios o categorías de tráfico salvo cuando resulte necesario para cumplir obligaciones legales, proteger la integridad y seguridad de las redes, Servicios o equipos terminales, o prevenir o mitigar situaciones de congestión excepcionales o temporales, en los términos legalmente previstos.

Cuando existan indicios objetivos de un uso contrario a esta Condición, RS Business podrá analizar las circunstancias concurrentes y adoptar las medidas razonables y proporcionadas que resulten necesarias. Dependiendo de la naturaleza y gravedad del incumplimiento, dichas medidas podrán consistir en: (i) restringir temporalmente los Servicios o funcionalidades directamente afectados; (ii) excluir al Cliente de promociones o condiciones comerciales cuyo régimen haya incumplido; (iii) suspender temporalmente el Servicio afectado; y/o (iv) en caso de incumplimiento grave o reiterado, resolver el Servicio o Contrato correspondiente.

Salvo que resulte necesaria una actuación inmediata para proteger la seguridad o integridad de las redes y Servicios, prevenir un fraude en curso, cumplir una obligación legal o evitar daños a terceros, RS Business informará previamente al Cliente de la medida adoptada y de la causa que la motive.

La adopción de dichas medidas se entiende sin perjuicio del derecho de RS Business a facturar los consumos efectivamente realizados conforme a las tarifas aplicables y, cuando corresponda, reclamar los daños y perjuicios efectivamente causados.

El Cliente será responsable de la custodia y utilización diligente de las contraseñas, credenciales, claves de acceso, códigos de seguridad y demás elementos de autenticación asociados a los Servicios. Asimismo, deberá adoptar medidas razonables para que sus administradores, empleados, colaboradores y demás usuarios autorizados utilicen los Servicios conforme al Contrato y deberá comunicar a RS Business cualquier pérdida, sustracción, acceso no autorizado o circunstancia que pueda comprometer su seguridad.

6. Roaming en el Servicio Móvil.

Cuando el Cliente o los usuarios de las líneas móviles vinculadas al Contrato se encuentren fuera del territorio nacional, RS Business podrá prestar el Servicio

Móvil en régimen de roaming o itinerancia internacional a través de las redes, operadores mayoristas y acuerdos de itinerancia que intervengan en la prestación del Servicio.

El Cliente podrá solicitar la activación o desactivación del servicio de roaming para una o varias líneas mediante los canales de Atención al Cliente habilitados por RS Business, sin perjuicio de las limitaciones técnicas, geográficas o comerciales que puedan resultar aplicables en cada destino.

El uso del Servicio Móvil realizado durante viajes periódicos dentro del ámbito territorial sujeto al régimen europeo **Roam Like at Home (RLAH)** se prestará, con sujeción a la política de utilización razonable, en las mismas condiciones tarifarias aplicables al consumo nacional, de conformidad con el **Reglamento (UE) 2022/612** y la normativa de desarrollo vigente.

A la fecha de las presentes Condiciones, dicho ámbito comprende los Estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega, así como **Moldavia y Ucrania**, incorporadas al régimen RLAH desde el 1 de enero de 2026. Los destinos incluidos podrán actualizarse como consecuencia de modificaciones normativas o de la incorporación de nuevos países o territorios al régimen europeo de roaming.

A efectos comerciales, RS Business podrá identificar como **Zona 1** los países y territorios en los que resulte aplicable el roaming incluido en la tarifa conforme a las condiciones vigentes en cada momento. La relación actualizada de destinos correspondientes a cada zona de roaming estará disponible en **rsbusiness.es** y a través de los canales de Atención al Cliente.

RS Business podrá extender comercialmente las condiciones de Zona 1 a países o territorios no incluidos legalmente en el régimen RLAH cuando así se establezca expresamente en la tarifa o condiciones comerciales aplicables. La inclusión comercial de un determinado destino no supondrá que dicho país forme parte jurídicamente del ámbito RLAH.

Para los países y territorios no incluidos en Zona 1 se aplicarán las tarifas, bonos, zonas y condiciones de roaming vigentes correspondientes al destino utilizado, que estarán disponibles a través de los canales informativos de RS Business.

El roaming sujeto al régimen RLAH está destinado a viajes periódicos y no a su utilización permanente fuera de España. RS Business y los operadores o proveedores que intervengan en la prestación podrán aplicar mecanismos objetivos, razonables y proporcionados destinados a prevenir usos abusivos o anómalos, conforme a la normativa europea vigente.

A estos efectos, podrán tenerse en consideración, entre otros, los siguientes indicadores:

- la inexistencia de residencia, establecimiento, actividad económica o vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en España, pudiendo solicitarse la documentación razonablemente necesaria para acreditarlos cuando concurran indicios objetivos que lo justifiquen;
- largos períodos de inactividad de una tarjeta SIM asociados a una utilización principal o exclusiva en roaming;
- la contratación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM vinculadas al mismo Cliente; y
- que, durante un período de observación de al menos cuatro (4) meses, la presencia o utilización de una línea fuera de España y su consumo en roaming prevalezcan sobre su presencia y consumo nacionales.

En el caso de contratos empresariales con múltiples líneas, las circunstancias podrán analizarse respecto de cada línea o usuario cuando resulte técnicamente posible, sin que la utilización regular de roaming por determinados empleados o usuarios como consecuencia de viajes profesionales implique por sí sola la existencia de un uso abusivo.

Cuando existan evidencias objetivas y suficientemente fundamentadas de un posible uso abusivo o anómalo, RS Business informará al Cliente antes de aplicar cualquier recargo. El Cliente dispondrá de un plazo mínimo de **catorce (14) días** desde el aviso para acreditar las circunstancias concurrentes o modificar las pautas de utilización de la línea afectada.

Si transcurrido dicho período se mantiene el patrón de uso abusivo o anómalo, RS Business podrá aplicar a los consumos posteriores al aviso los recargos permitidos por la normativa europea vigente. Dichos recargos no podrán superar los límites máximos legalmente establecidos en cada momento.

En las tarifas que, conforme a la normativa europea, tengan la consideración de paquetes de datos abiertos, ilimitados o sujetos a un volumen específico de utilización razonable en roaming, podrá establecerse un volumen máximo de datos que el Cliente pueda consumir en Zona 1/RLAH a precio nacional.

Dicho volumen se determinará conforme a la metodología y a los precios mayoristas máximos vigentes establecidos por la normativa europea. RS Business informará al Cliente del volumen disponible cuando resulte aplicable y

comunicará el alcance de los límites y, en su caso, los recargos correspondientes al consumo adicional. La normativa europea permite establecer estos límites en determinadas tarifas abiertas o de precio reducido.

Cuando el Cliente utilice servicios de roaming en países o territorios no incluidos en Zona 1, o mediante redes no terrestres tales como redes marítimas, aéreas o satelitales, se aplicarán las tarifas específicas vigentes correspondientes. RS Business aplicará los mecanismos de información, aviso y control de gasto que resulten exigibles conforme a la normativa aplicable.

Cualquier reclamación relacionada con el Servicio de roaming, la aplicación de la política de utilización razonable o los recargos correspondientes podrá tramitarse conforme a la **Condición 3** de las presentes Condiciones Generales.

7. Acceso a los Servicios de Emergencia.

En los Servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en numeración que permitan realizar llamadas a números de un plan nacional o internacional de numeración, RS Business facilitará al Cliente y a los usuarios autorizados el acceso a los servicios de emergencia mediante el número 112 y los demás números de emergencia que se determinen conforme a la normativa vigente, a través de las redes, infraestructuras y operadores que intervengan en su prestación.

Las comunicaciones dirigidas a los servicios de emergencia serán gratuitas para el Cliente y sus usuarios, sin contraprestación económica de ningún tipo y sin necesidad de utilizar ningún medio de pago.

En las comunicaciones de emergencia, RS Business y los operadores o proveedores de red que intervengan en su prestación pondrán a disposición de las autoridades receptoras la información relativa a la ubicación de la persona que efectúe la comunicación, en los términos, condiciones y con el grado de precisión y fiabilidad establecidos por la normativa vigente. La generación y transmisión de dicha información será gratuita para el usuario.

La información relativa a la ubicación obtenida con motivo de una comunicación de emergencia únicamente podrá utilizarse con la finalidad de facilitar la localización de la persona que realiza la comunicación en relación con la concreta comunicación de emergencia realizada.

La precisión y disponibilidad de la información de ubicación podrán depender de las características técnicas de la red, del dispositivo utilizado, de la tecnología disponible y de los sistemas empleados por los servicios de emergencia, dentro de los niveles y requisitos establecidos por la normativa aplicable.

En los Servicios de voz prestados mediante tecnologías **IP o sobre conexión a Internet**, la posibilidad material de efectuar una comunicación de emergencia podrá verse afectada por interrupciones del suministro eléctrico, indisponibilidad de la conexión a Internet, averías de la red local, del router, del terminal o de otros elementos necesarios para el funcionamiento del Servicio.

RS Business garantizará, en los términos legalmente exigibles, que los usuarios finales con discapacidad puedan acceder a los servicios de emergencia en condiciones equivalentes a las disponibles para el resto de usuarios.

8. Cesión, Modificación, Suspensión y Finalización del Contrato.

8.1. Cesión.

El Cliente no podrá ceder total o parcialmente el Contrato, ni transmitir a un tercero la titularidad de los Servicios, sin la previa aceptación de RS Business.

Cuando el Cliente desee transmitir la titularidad de uno o varios Servicios deberá solicitar el correspondiente cambio de titularidad mediante los procedimientos habilitados por RS Business y aportar la documentación necesaria para identificar y validar al nuevo titular y, en su caso, a su representante.

El nuevo titular deberá aceptar las condiciones contractuales aplicables y superar, cuando corresponda, los procedimientos de identificación, solvencia, prevención del fraude y validación necesarios para la prestación de los Servicios.

El cambio de titularidad podrá estar sujeto a los gastos de gestión o tarifas vigentes que resulten aplicables, de los que se informará previamente al Cliente. La efectividad del cambio no exonerará al anterior titular del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha efectiva de la transmisión.

RS Business podrá subcontratar total o parcialmente las actividades técnicas, operativas, logísticas, de instalación, mantenimiento, soporte o provisión necesarias para la prestación de los Servicios, sin que dicha subcontratación implique por sí misma una cesión de la posición contractual de RS Business frente al Cliente.

Asimismo, RS Business podrá ceder o transmitir su posición contractual cuando resulte necesario como consecuencia de una operación societaria, reorganización

empresarial, fusión, escisión, sucesión, transmisión de unidad de negocio, operación dentro de su grupo empresarial o sustitución del operador responsable de la prestación, siempre que dicha operación se realice conforme a la normativa aplicable y no suponga una disminución de los derechos contractuales del Cliente. Cuando resulte legalmente exigible, el Cliente será informado de dicha cesión o transmisión.

8.2. Modificación.

El Contrato podrá ser modificado cuando así lo exija la normativa aplicable o cuando concurra alguno de los motivos válidos expresamente previstos en las presentes Condiciones Generales.

RS Business podrá modificar las condiciones contractuales cuando resulte objetivamente necesario como consecuencia de:

- (i) cambios normativos, regulatorios o decisiones de autoridades competentes;
- (ii) modificaciones técnicas necesarias para la prestación, seguridad, continuidad o evolución de los Servicios;
- (iii) cambios relevantes en las redes, infraestructuras, plataformas, operadores mayoristas, proveedores tecnológicos o proveedores audiovisuales utilizados para prestar los Servicios;
- (iv) modificaciones objetivas de los costes directamente vinculados a la prestación de los Servicios que hagan necesaria la revisión de sus condiciones económicas;
- (v) sustitución, evolución, retirada o incompatibilidad de tecnologías, plataformas o funcionalidades que afecten materialmente al Servicio contratado; o
- (vi) necesidad de adaptar el Servicio a cambios técnicos, de seguridad o interoperabilidad imprescindibles para mantener su correcta prestación.

RS Business comunicará al Cliente cualquier modificación de las condiciones contractuales de forma clara, comprensible, individualizada y en soporte duradero con una antelación mínima de un (1) mes respecto de su entrada en vigor.

Cuando la modificación no sea exclusivamente beneficiosa para el Cliente, no tenga carácter estrictamente administrativo sin efectos negativos y no venga impuesta normativamente, la comunicación indicará el motivo de la modificación e informará al Cliente de su derecho a resolver el Servicio o Contrato afectado sin coste adicional si no acepta las nuevas condiciones. Este derecho podrá ejercerse durante el plazo de un (1) mes desde la comunicación.

Cuando el Cliente ejerza dicho derecho, no procederán cargos derivados de compromisos de permanencia o resolución anticipada respecto del Servicio afectado por la modificación, sin perjuicio de las cantidades correspondientes a Servicios efectivamente prestados, de la obligación de devolver los equipos entregados en régimen de cesión o alquiler y, cuando resulte legalmente procedente, de la compensación correspondiente al equipo terminal subvencionado que el Cliente decida conservar, dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

Cuando varios Servicios se comercialicen conjuntamente en un paquete o solución convergente, se aplicarán asimismo los derechos de resolución que correspondan al Cliente conforme a la normativa vigente y a su condición jurídica.

8.3. Suspensión y Finalización del Contrato.

8.3.1. Suspensión.

Además de los supuestos de suspensión por incumplimiento previstos en las presentes Condiciones Generales, el Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del **servicio telefónico disponible desde una ubicación fija** cuando dicho derecho resulte aplicable.

La suspensión podrá solicitarse por un período no inferior a un (1) mes ni superior a tres (3) meses y no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. Durante dicho período se aplicará a la cuota correspondiente al servicio telefónico fijo la reducción que resulte legalmente procedente.

Respecto de los demás Servicios —incluidos fibra, móvil, PBX, televisión u otros servicios empresariales— RS Business podrá ofrecer modalidades de suspensión temporal cuando se encuentren disponibles comercial y técnicamente, aplicándose en tal caso las condiciones específicas comunicadas al Cliente.

8.3.2. Finalización.

El Contrato se extinguirá por las causas generales legalmente previstas y, en particular, por voluntad del Cliente, quien podrá solicitar en cualquier momento la baja total o parcial de los Servicios.

La baja deberá comunicarse a RS Business con una antelación mínima de **dos (2) días hábiles** respecto de la fecha en que el Cliente desee que produzca efectos, salvo que solicite expresamente una fecha posterior. El régimen vigente reconoce al abonado ese plazo y prohíbe facturar cantidades posteriores a la fecha en que la baja debió hacerse efectiva por causa no imputable al usuario.

El Cliente podrá solicitar la baja mediante los canales de Atención al Cliente habilitados por RS Business, incluyendo el servicio telefónico de Atención al Cliente, el correo electrónico hola@rsbusiness.es, el correo postal dirigido al domicilio indicado en el Contrato y los canales digitales habilitados en cada momento.

RS Business podrá requerir la información razonablemente necesaria para verificar la identidad y facultades de representación del solicitante e identificar los Servicios objeto de la baja.

RS Business facilitará al Cliente un justificante o número de referencia que permita acreditar la solicitud y se abstendrá de facturar cuotas correspondientes a periodos posteriores a la fecha en que la baja deba haber producido efectos por causa no imputable al Cliente, sin perjuicio de los consumos, cuotas, cargos o cantidades legítimamente devengados con anterioridad.

Cuando la baja afecte únicamente a parte de los Servicios contratados, los Servicios restantes continuarán activos y sus condiciones económicas o comerciales se adaptarán, cuando corresponda, a la modalidad aplicable tras la baja parcial.

La solicitud de baja no eliminará las obligaciones económicas previamente devengadas ni, cuando corresponda, las compensaciones por compromisos de permanencia válidamente asumidos, las obligaciones derivadas de equipos o dispositivos ni las condiciones específicas de cancelación correspondientes a determinados Servicios.

RS Business podrá resolver total o parcialmente el Contrato, previo cumplimiento de los avisos y requisitos legalmente aplicables, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) pérdida o extinción de la habilitación legal necesaria para la prestación del Servicio, cese o modificación sustancial de acuerdos mayoristas, infraestructuras o plataformas esenciales para su prestación cuando no resulte razonablemente posible mantener o migrar el Servicio a una solución alternativa, o modificación normativa o regulatoria que imposibilite legal o técnicamente su continuidad;
- b) incumplimiento grave o reiterado por parte del Cliente de sus obligaciones contractuales;
- c) retraso en el pago durante un período superior a tres (3) meses o suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones **por mora en el pago**, cuando concurran los requisitos establecidos por la normativa aplicable;
- d) existencia de fraude acreditado o de indicios objetivos y razonablemente fundados de fraude que justifiquen la suspensión o resolución del Servicio;
- e) falta de constitución de las garantías válidamente requeridas conforme a la Condición 2.3.2; o
- f) utilización ilícita, fraudulenta, abusiva o gravemente contraria a las condiciones de uso establecidas en la Condición 5.

Cuando resulte posible atendiendo a la naturaleza del incumplimiento, RS Business informará previamente al Cliente y le concederá la posibilidad de subsanarlo antes de proceder a la resolución, salvo que resulte necesaria una actuación inmediata por motivos de fraude, seguridad, cumplimiento legal o protección de las redes y Servicios.

En el caso de los Servicios asociados a una ubicación física, incluidos fibra, telefonía fija, PBX o televisión cuando corresponda, cualquier cambio de domicilio, establecimiento o sede solicitado por el Cliente quedará sujeto a la disponibilidad técnica y de cobertura en la nueva dirección.

Cuando no resulte técnicamente posible trasladar el Servicio a la nueva ubicación, podrá ser necesario tramitar la baja del acceso existente y, en su caso, una nueva alta. Las posibles consecuencias económicas derivadas de compromisos de permanencia, costes de instalación u otras condiciones específicas se regirán por las Condiciones Particulares aplicables al Servicio.

La finalización del Contrato no eximirá al Cliente del pago de las cantidades legítimamente devengadas hasta la fecha efectiva de terminación ni, cuando corresponda, de la devolución de los equipos entregados en régimen de cesión de uso.

9. Instalación de los Servicios.

La provisión de los Servicios asociados a una ubicación física estará sujeta a la disponibilidad de cobertura, viabilidad técnica y características de las redes e infraestructuras disponibles en la dirección de instalación indicada por el Cliente.

Cuando el Servicio Fijo se preste mediante fibra óptica, su instalación quedará condicionada a la existencia de cobertura y a la posibilidad técnica de realizar el acceso en la sede, oficina, establecimiento, local o centro de trabajo del Cliente.

RS Business podrá prestar determinados Servicios mediante otras tecnologías de acceso cuando se encuentren disponibles y hayan sido expresamente contratadas, aplicándose en tal caso las condiciones técnicas y comerciales correspondientes a dicha modalidad.

La contratación de un nuevo Servicio Fijo no implicará por sí misma la baja automática de otros servicios que el Cliente pudiera mantener contratados con terceros operadores, salvo que dicha baja se produzca como consecuencia directa de un proceso de portabilidad o cambio de operador gestionado conforme a la normativa aplicable.

Cuando para la provisión, activación, mantenimiento, reparación, sustitución o retirada de los Servicios resulte necesario acceder a las instalaciones del Cliente, este autoriza el acceso a los técnicos debidamente identificados designados por RS Business, por los operadores mayoristas, empresas de despliegue, instaladores o proveedores que intervengan en la prestación.

El Cliente deberá facilitar razonablemente dicho acceso y declara disponer de las autorizaciones que, en su caso, resulten necesarias por parte del propietario del inmueble, comunidad de propietarios, administración del polígono, arrendador o cualquier otro tercero con derechos sobre la ubicación en la que deba realizarse la instalación.

Cuando la dirección de instalación no disponga de la infraestructura necesaria para la prestación del Servicio de Fibra, podrá ser necesaria la realización de trabajos de instalación física por parte de un técnico autorizado, incluyendo tendido, conexión, instalación o configuración de los elementos necesarios para la puesta en servicio.

Las condiciones económicas de la instalación, alta y activación serán las indicadas en las Condiciones Particulares y en la oferta contratada.

Cuando, conforme a la oferta comercial vigente, RS Business asuma total o parcialmente los costes de alta, instalación o activación, dicha ventaja podrá estar vinculada a un compromiso de permanencia expresamente aceptado por el Cliente.

En caso de baja voluntaria anticipada por causa imputable al Cliente antes de la finalización del período comprometido, RS Business podrá repercutir exclusivamente la parte proporcional del coste o beneficio no amortizado, calculada en función del tiempo pendiente de permanencia y sin superar el importe máximo establecido en las Condiciones Particulares.

En las modalidades de **RS Office**, incluidas las soluciones convergentes que incorporen dicho Servicio, cuando se haya establecido un compromiso de permanencia de veinticuatro (24) meses y un importe máximo de ciento veinte euros (120 €), impuestos incluidos, la compensación por resolución anticipada se reducirá proporcionalmente en función del tiempo ya transcurrido.

Los equipos necesarios para la prestación del Servicio Fijo podrán ser suministrados, instalados o configurados por RS Business o por los operadores y proveedores que intervengan en la prestación, conforme a lo establecido en la Condición 10 y en las Condiciones Particulares aplicables.

El **Servicio de Televisión Negocios** y el **Servicio TV HORECA** se prestarán, con carácter general, mediante la aplicación, plataforma o medio habilitado por el proveedor correspondiente y podrán ser utilizados en Smart TV, dispositivos externos u otros equipos compatibles conectados a Internet.

Salvo que una modalidad concreta establezca expresamente lo contrario, dichos Servicios de Televisión no requerirán instalación técnica presencial ni suministro de decodificador por parte de RS Business. El Cliente será responsable de disponer de un dispositivo compatible, conexión a Internet y demás elementos técnicos necesarios para acceder al Servicio.

Cuando excepcionalmente resulte necesaria una actuación técnica presencial para un Servicio de Televisión u otro Servicio empresarial, el Cliente autoriza el acceso del técnico designado en los mismos términos establecidos anteriormente para los Servicios Fijos.

10. Equipos.

RS Business podrá poner a disposición del Cliente los equipos, dispositivos y elementos técnicos necesarios o asociados a la prestación de los Servicios, en régimen de cesión de uso, alquiler, venta, pago aplazado o cualquier otra modalidad expresamente indicada en las Condiciones Particulares o en la oferta contratada.

La entrega de un equipo en régimen de cesión o alquiler no implicará la transmisión de su propiedad al Cliente. Dichos equipos podrán ser propiedad de RS Business o, cuando así corresponda por la modalidad técnica utilizada, de un operador mayorista o proveedor que intervenga en la prestación del Servicio, correspondiendo al Cliente exclusivamente su derecho de utilización durante el período y en las condiciones aplicables.

Las tarjetas SIM, eSIM, credenciales, claves y demás elementos de identificación o autenticación facilitados para el acceso a los Servicios se destinarán exclusivamente a su utilización con los Servicios de RS Business y estarán sujetos a las condiciones técnicas, de seguridad y de uso aplicables en cada momento.

10.1. Equipos del Servicio Fijo.

En el Servicio Fijo mediante fibra, RS Business podrá facilitar al Cliente, según la modalidad contratada, los equipos necesarios para su prestación, pudiendo incluir, entre otros, router, ONT, dispositivo de respaldo móvil, fuentes de alimentación, cableado y demás elementos técnicos asociados.

La modalidad de entrega de dichos equipos —cesión de uso, alquiler, venta u otra expresamente acordada— y, en su caso, sus condiciones económicas serán las indicadas en las Condiciones Particulares o en la oferta contratada.

En los equipos entregados en régimen de cesión o alquiler, RS Business gestionará su mantenimiento y, cuando corresponda, su reparación o sustitución en caso de avería no imputable al Cliente. La asistencia podrá ser realizada directamente por RS Business o mediante los operadores, proveedores o servicios técnicos que intervengan en la prestación del Servicio.

Cuando el Cliente detecte una avería en un equipo cedido o alquilado o un mal funcionamiento del Servicio, deberá comunicarlo a RS Business a través de los canales de Atención al Cliente habilitados, sin necesidad de gestionar directamente la incidencia con el operador mayorista o proveedor técnico.

El Cliente será responsable del uso diligente y correcta conservación de los equipos cedidos o alquilados y no podrá venderlos, cederlos a terceros ajenos a su organización, manipularlos indebidamente o destinarlos a usos incompatibles con el Servicio contratado.

Tras la baja del Servicio o cuando RS Business lo solicite por causa justificada, el Cliente deberá devolver íntegramente los equipos entregados en régimen de cesión de uso correspondientes al Servicio, incluyendo, cuando proceda, router, ONT, equipo o dispositivo de respaldo móvil, fuentes de alimentación, tarjeta SIM asociada al equipamiento y demás elementos principales suministrados.

Una vez finalizado el Servicio, RS Business remitirá al Cliente la **etiqueta e instrucciones de devolución**. El Cliente deberá introducir los equipos y accesorios en una caja cerrada y adecuadamente protegida para su transporte, adherir la etiqueta proporcionada y depositar el envío en una **oficina de Correos**, salvo que RS Business indique expresamente otro procedimiento de devolución.

La devolución deberá efectuarse en un plazo máximo de **diez (10) días naturales**, computados desde la fecha de envío por RS Business de la etiqueta e instrucciones de devolución al medio de contacto facilitado por el Cliente.

A efectos del cumplimiento de dicho plazo, se considerará como fecha de devolución la fecha de admisión del envío por Correos. El Cliente deberá conservar el justificante de depósito hasta que se confirme la correcta recepción y verificación del equipamiento.

Los equipos deberán devolverse completos y en correcto estado de conservación y funcionamiento, admitiéndose el desgaste normal derivado de un uso adecuado.

La falta de devolución dentro del plazo establecido, así como la devolución sustancialmente incompleta o la existencia de daños imputables al Cliente que impidan la reutilización del equipamiento, podrá dar lugar a la facturación de un cargo de ciento cincuenta euros (150 €), impuestos incluidos, conforme a las condiciones de la oferta contratada. La falta o deterioro de accesorios menores que no impida la reutilización del equipamiento podrá ser objeto de regularización conforme al coste correspondiente, sin que resulte de aplicación automática el citado cargo máximo.

RS Business podrá sustituir los equipos facilitados por otros técnicamente equivalentes cuando resulte necesario por motivos de mantenimiento, evolución tecnológica, compatibilidad, disponibilidad o mejora del Servicio, siempre que ello no implique una reducción sustancial de las prestaciones contratadas.

El terminal IP para los Servicios de telefonía fija, centralita virtual o comunicaciones unificadas **no estará incluido**, salvo que una oferta indique expresamente lo contrario. El Cliente podrá adquirir terminales compatibles a RS Business, cuando estén disponibles, o a terceros. En terminales adquiridos a terceros, RS Business no garantiza su configuración, compatibilidad, homologación ni correcto funcionamiento con todas las funcionalidades del Servicio.

10.2. Equipos del Servicio de Televisión.

Los Servicios de **Televisión Negocios y TV HORECA** se prestarán, con carácter general, mediante la aplicación, plataforma, navegador o medio habilitado por el proveedor correspondiente y podrán utilizarse en Smart TV, dispositivos externos u otros equipos compatibles conectados a Internet.

Salvo que las Condiciones Particulares de una modalidad establezcan expresamente lo contrario, la contratación del Servicio de Televisión **no implicará el suministro de decodificador, mando, televisor u otro dispositivo físico por parte de RS Business**.

El Cliente será responsable de disponer de dispositivos compatibles, conexión a Internet y demás elementos necesarios para utilizar el Servicio. La compatibilidad podrá depender del modelo del equipo, sistema operativo, versión del software, aplicaciones disponibles y demás características técnicas.

Cuando excepcionalmente RS Business facilite un dispositivo específico en régimen de cesión, alquiler o venta para la prestación del Servicio de Televisión, su propiedad, mantenimiento, devolución y demás condiciones se regirán por las Condiciones Particulares correspondientes y, cuando resulte aplicable, por las reglas generales de devolución establecidas en la presente Condición.

10.3. Dispositivos del Servicio Móvil.

RS Business podrá ofrecer al Cliente la adquisición de teléfonos móviles, tablets, routers, accesorios u otros dispositivos destinados a su actividad o flota corporativa, mediante compra, pago aplazado, financiación, promoción o cualquier otra modalidad disponible en cada momento.

El precio, forma de pago, titularidad, plazos, condiciones económicas y, cuando corresponda, cualquier compromiso específico asociado a la adquisición del dispositivo serán los indicados en las Condiciones Particulares, pedido, contrato de adquisición o documento contractual correspondiente.

La adquisición de un dispositivo no implicará por sí misma la existencia de un compromiso de permanencia sobre el Servicio Móvil, salvo que dicho compromiso haya sido establecido y aceptado expresamente por el Cliente.

10.4. Garantía y Posventa.

Los equipos y dispositivos adquiridos en propiedad por el Cliente estarán sujetos a la garantía que resulte aplicable conforme a la naturaleza de la operación, a las condiciones de venta pactadas, a la garantía ofrecida por el fabricante o proveedor y a la normativa vigente.

Cuando el Cliente contrate actuando en el ámbito de su actividad empresarial o profesional, no resultará aplicable automáticamente el régimen específico de garantía previsto para consumidores y usuarios, sin perjuicio de los derechos y garantías que correspondan conforme a la legislación mercantil o civil aplicable y a las condiciones expresamente ofrecidas en la venta.

RS Business podrá prestar o gestionar servicios de asistencia posventa respecto de los equipos adquiridos a través de la compañía y, cuando proceda, tramitar reparaciones, sustituciones o incidencias ante el fabricante, distribuidor o servicio técnico correspondiente, de acuerdo con las condiciones de garantía aplicables.

Las averías o daños provocados por uso indebido, golpes, líquidos, manipulación no autorizada, modificaciones, instalación incorrecta, incumplimiento de las instrucciones del fabricante o cualquier otra causa excluida de la garantía correspondiente podrán quedar fuera de su cobertura.

Lo establecido en esta Condición respecto de los equipos adquiridos en propiedad será independiente de las obligaciones de mantenimiento que correspondan a RS Business respecto de los equipos entregados en régimen de cesión o alquiler.

11. Condiciones específicas en la provisión de los Servicios de Comunicaciones.

11.1. Gestión de la red y acceso.

RS Business, directamente o a través de los operadores mayoristas, proveedores de red y proveedores tecnológicos que intervengan en la prestación de los Servicios, podrá utilizar sistemas de supervisión y gestión destinados a conocer el estado y funcionamiento de las redes, detectar incidencias, prevenir situaciones de congestión, proteger la seguridad e integridad de los Servicios y optimizar los recursos técnicos disponibles.

Cualquier medida de gestión del tráfico se aplicará conforme a la normativa vigente y deberá ser transparente, proporcionada, no discriminatoria y limitada al tiempo estrictamente necesario para la finalidad que la motive.

En los Servicios de acceso a Internet, RS Business y los operadores o proveedores que intervengan en su prestación no bloquearán, ralentizarán, alterarán, restringirán, interferirán, degradarán ni discriminarán contenidos, aplicaciones, servicios o categorías específicas de tráfico salvo cuando resulte necesario para: (i) cumplir obligaciones legales o decisiones de autoridades competentes; (ii) preservar la integridad y seguridad de las redes, Servicios y equipos terminales; o (iii) prevenir o mitigar situaciones de congestión excepcional o temporal, conforme a la normativa sobre acceso a una Internet abierta.

Las medidas de gestión del tráfico podrán afectar temporalmente a determinados parámetros de calidad del Servicio únicamente en la medida necesaria para la finalidad legítima que motive su aplicación y dentro de los supuestos permitidos

por la normativa sobre acceso a una Internet abierta. Dichas medidas respetarán en todo momento la intimidad de los usuarios, la protección de los datos personales y el secreto de las comunicaciones, y no implicarán tratamientos de datos personales distintos de los que resulten necesarios, proporcionados y legalmente permitidos.

Cuando una tarifa, bono o Servicio esté sujeto a límites de volumen de datos, velocidad, utilización razonable u otros parámetros técnicos, dichos límites se indicarán en las Condiciones Particulares, en la oferta contratada o en la información precontractual correspondiente. Alcanzados los límites previstos en la modalidad contratada podrán producirse, según las condiciones del producto, reducciones de velocidad, limitaciones en la utilización de determinados contenidos, aplicaciones o servicios o la interrupción temporal del acceso a datos hasta el siguiente ciclo. Cuando RS Business preste servicios distintos del acceso a Internet que utilicen capacidad de la misma conexión y puedan afectar materialmente a la calidad o disponibilidad del acceso a Internet, se informará al Cliente de dicha circunstancia cuando resulte aplicable.

RS Business mantendrá medidas técnicas y organizativas destinadas a prevenir, detectar y gestionar incidentes que puedan afectar a la seguridad, integridad o disponibilidad de los Servicios, sin que ello implique una garantía absoluta frente a cualquier incidencia, amenaza o interrupción.

11.2. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones.

Las Condiciones Particulares, la oferta contratada o la información precontractual correspondiente identificarán las velocidades y características del Servicio de acceso a Internet que resulten aplicables conforme a la normativa vigente.

En los Servicios de acceso a Internet mediante redes fijas se facilitará, cuando resulte legalmente exigible, información relativa a la **velocidad mínima, normalmente disponible, máxima y anunciada**, tanto de descarga como de subida.

En los Servicios de acceso a Internet mediante redes móviles se facilitará información relativa a la **velocidad máxima y anunciada estimada**, tanto de descarga como de subida, conforme a las características de la modalidad contratada y de la red disponible.

En el Servicio de Internet Móvil, la velocidad efectivamente obtenida podrá variar en función, entre otros factores, de la cobertura disponible, la tecnología de acceso —incluyendo 4G o 5G—, el dispositivo utilizado, sus características técnicas, la banda de frecuencia utilizada, la capacidad y carga de la red, el número de usuarios conectados simultáneamente, la ubicación del usuario y otras circunstancias técnicas.

En el Servicio de Internet Fijo, la velocidad estará sujeta a la tecnología y características del acceso disponible en la dirección de instalación. La velocidad efectivamente obtenida podrá verse afectada por la capacidad de los equipos utilizados por el Cliente, routers o switches propios, configuración de la red local, cableado, tráfico interno concurrente y demás circunstancias ajenas a la red de acceso.

Cuando la conexión entre el dispositivo del Cliente y el router se realice mediante **Wi-Fi**, la velocidad podrá ser inferior a la obtenida mediante conexión por cable Ethernet debido, entre otros factores, a la distancia al punto de acceso, obstáculos físicos, interferencias, saturación de frecuencias, características del inmueble, número de dispositivos conectados y estándares Wi-Fi compatibles.

Las velocidades correspondientes a cada modalidad de acceso fijo se identificarán en las Condiciones Particulares, oferta o información precontractual mediante los valores de velocidad mínima, normalmente disponible, máxima y anunciada que resulten aplicables conforme a la normativa vigente. La velocidad efectivamente obtenida podrá verse afectada por factores ajenos a la red de acceso, incluyendo el cableado interior, los equipos y dispositivos del Cliente, la red local, la conexión Wi-Fi y demás circunstancias técnicas aplicables.

Cuando exista una discrepancia significativa, continuada o periódicamente recurrente entre el rendimiento real del Servicio de acceso a Internet y las velocidades u otros parámetros contractualmente establecidos, el Cliente podrá ejercer los derechos y mecanismos de reclamación que correspondan conforme a la normativa aplicable, cuando dicha discrepancia quede acreditada mediante los mecanismos legalmente establecidos.

La prestación del Servicio Fijo mediante tecnologías diferentes de la línea telefónica tradicional podrá resultar incompatible con determinados equipos o servicios preexistentes, incluyendo alarmas, módems analógicos, centralitas analógicas, líneas de ascensor, datáfonos, sistemas de teleasistencia u otros

equipos que requieran características específicas de una línea telefónica convencional.

El Cliente deberá informar a RS Business de la existencia de dichos sistemas cuando puedan verse afectados por la instalación y será responsable de verificar con sus respectivos proveedores la compatibilidad y adaptación técnica necesarias.

11.3. Compromisos de Calidad e Indemnizaciones.

11.3.1. Inicio del Servicio.

RS Business se compromete a que el tiempo máximo de suministro de la conexión inicial no supere:

- (i) **sesenta (60) días naturales** para el Servicio Fijo; y
- (ii) **treinta (30) días naturales** para el Servicio Móvil.

El tiempo de suministro se computará desde el momento en que RS Business acepte la solicitud de alta y disponga de la información, documentación, autorizaciones y condiciones necesarias para su tramitación hasta el momento en que el Servicio quede efectivamente disponible para el Cliente.

No se computarán los retrasos directamente imputables al Cliente, incluyendo la falta de documentación o información necesaria, imposibilidad de acceso a las instalaciones en una cita concertada, ausencia de los permisos que correspondan al Cliente, modificaciones de la solicitud durante su tramitación o cualquier otra circunstancia cuya resolución dependa de este.

Cuando RS Business incumpla el plazo máximo por una causa que le resulte imputable, el Cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual recurrente correspondiente al Servicio afectado por cada día natural de retraso respecto del plazo comprometido.

La indemnización se calculará dividiendo la cuota mensual recurrente del Servicio entre treinta (30) y multiplicando el resultado por el número de días naturales de retraso imputables a RS Business.

La indemnización se aplicará automáticamente, sin necesidad de solicitud previa del Cliente, en la primera factura emitida tras la activación del Servicio o, cuando finalmente no llegue a producirse dicha activación, mediante el procedimiento de devolución que corresponda.

Los plazos específicos correspondientes a otros Servicios empresariales, soluciones especiales, instalaciones complejas o proyectos que requieran actuaciones adicionales serán los expresamente acordados en sus Condiciones Particulares, pedido, propuesta comercial o documento contractual correspondiente.

11.3.2. Interrupción temporal del Servicio.

Sin perjuicio de las indemnizaciones y compensaciones establecidas legalmente, RS Business establece como compromiso individual de calidad que el tiempo de interrupción acumulado del Servicio no supere **veinte (20) horas naturales por período de facturación mensual**, tanto para el Servicio Fijo como para el Servicio Móvil.

A efectos de este compromiso, el tiempo de interrupción comenzará a computarse desde el primero de los siguientes momentos: (i) la notificación de la avería por el Cliente a RS Business; o (ii) el registro por RS Business o por los operadores o proveedores intervinientes de la incidencia que haya provocado la interrupción, y finalizará cuando el Servicio haya sido restablecido a su funcionamiento normal.

Cuando el tiempo de interrupción acumulado supere dicho compromiso por causa imputable a RS Business o a los operadores o proveedores que intervengan en la prestación, el Cliente tendrá derecho a una indemnización adicional proporcional al exceso de tiempo registrado.

Dicha indemnización se calculará dividiendo la cuota mensual recurrente correspondiente al Servicio afectado entre el número de horas naturales del período de facturación y multiplicando el resultado por el número de horas naturales de interrupción que excedan de veinte (20) horas.

Esta indemnización contractual se aplicará automáticamente, sin necesidad de solicitud previa del Cliente, en la factura correspondiente al período inmediatamente posterior una vez verificado el incumplimiento del compromiso de calidad.

Esta indemnización contractual será adicional a las compensaciones que legalmente correspondan por la interrupción del servicio telefónico o del servicio de acceso a Internet.

En caso de interrupción temporal del **servicio telefónico disponible al público**, el Cliente tendrá derecho, cuando resulte aplicable, a una indemnización de cuantía al menos igual a la mayor de las siguientes:

(a) el promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que ésta haya durado; o

(b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, igualmente prorrateada por su duración.

Cuando la indemnización resultante sea superior a **un (1) euro**, se abonará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediatamente posterior, indicando la fecha, duración y cálculo de la cantidad correspondiente.

En caso de interrupción temporal del **Servicio de acceso a Internet**, el Cliente tendrá derecho a la devolución de la cuota de abono y demás cuotas fijas correspondientes al Servicio, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

Esta compensación se aplicará automáticamente cuando la interrupción se haya producido de manera continua o discontinua durante más de **seis (6) horas**, dentro del horario comprendido entre las **08:00 y las 22:00**, reflejándose en la factura correspondiente la fecha, duración y cálculo de la compensación.

En los supuestos en los que corresponda una compensación pero no resulte obligatoria su aplicación automática, el Cliente podrá solicitarla mediante los canales de Atención al Cliente previstos en la Condición 3.

Los tiempos de interrupción y demás circunstancias técnicas se determinarán a partir de la información disponible en los sistemas de RS Business y de los operadores mayoristas o proveedores que intervengan en la prestación, sin perjuicio del derecho del Cliente a aportar información y formular la correspondiente reclamación.

En las interrupciones del servicio telefónico debidas a **causas de fuerza mayor**, se aplicará la devolución de las cuotas de abono y demás cuotas independientes del tráfico, prorrateadas por la duración de la interrupción, en los términos establecidos legalmente.

11.3.3. Exclusiones.

Las indemnizaciones y compensaciones establecidas legalmente estarán sujetas exclusivamente a las causas de exclusión, requisitos y límites previstos por la normativa vigente.

En particular, las compensaciones legales por interrupción podrán quedar excluidas cuando ésta derive de un incumplimiento grave del Cliente o de daños producidos en la red por la conexión de equipos terminales que no cumplan los requisitos de conformidad legalmente establecidos, en los términos previstos por la normativa aplicable.

Las indemnizaciones contractuales adicionales asumidas voluntariamente por RS Business en esta Condición no resultarán exigibles cuando el incumplimiento derive directamente de: (i) actuaciones u omisiones imputables al Cliente o a personas bajo su responsabilidad; (ii) equipos, redes, sistemas, aplicaciones o instalaciones propiedad o responsabilidad del Cliente; (iii) imposibilidad de acceso a las instalaciones cuando dicho acceso resulte necesario para reparar la incidencia; (iv) actuaciones de mantenimiento programado previamente comunicadas cuando resulten necesarias para la seguridad, actualización o continuidad de los Servicios; o (v) circunstancias de fuerza mayor o hechos inevitables ajenos al control razonable de RS Business.

Lo anterior no limitará las compensaciones, indemnizaciones o responsabilidades que resulten obligatorias conforme a la normativa aplicable.

Cuando el Cliente haya contratado expresamente un **acuerdo de nivel de servicio (SLA)** con condiciones de disponibilidad, reparación, soporte o compensación diferentes o superiores a las previstas en esta Condición, prevalecerán las condiciones específicas de dicho SLA respecto de los Servicios incluidos en el mismo.

11.4. Servicios complementarios de RS Office.

11.4.1. Respaldo 4G.

Cuando la modalidad RS Office contratada incluya un servicio de respaldo mediante red móvil, éste estará destinado exclusivamente a proporcionar conectividad alternativa ante interrupciones puntuales del acceso principal de fibra en la dirección de instalación.

El Respaldo 4G dispone de un volumen máximo de **diez (10) GB por ciclo mensual**, salvo que las Condiciones Particulares establezcan expresamente otra capacidad. Alcanzado dicho límite, el servicio de respaldo podrá quedar interrumpido hasta el inicio del siguiente ciclo.

El Respaldo 4G no constituye un acceso móvil independiente, permanente ni sustitutivo del Servicio de Fibra y deberá utilizarse asociado a la ubicación y equipamiento para los que haya sido provisionado.

Su funcionamiento estará sujeto a cobertura móvil, disponibilidad de red, alimentación eléctrica y correcto funcionamiento de los equipos necesarios.

11.4.2. Dirección IP fija.

Cuando la modalidad contratada incluya una dirección IP fija, su provisión estará sujeta a disponibilidad técnica y a las condiciones técnicas y de seguridad aplicables al Servicio.

La contratación de una dirección IP fija no implicará por sí sola garantía de funcionamiento de servidores, aplicaciones, accesos remotos, VPN, sistemas de seguridad u otros servicios configurados por el Cliente o por terceros.

11.4.3. RS Office Zentinela.

RS Office Zentinela es un servicio complementario de ciberseguridad de red destinado a proporcionar medidas de protección sobre la conectividad fija mediante las funcionalidades disponibles en la plataforma correspondiente.

Salvo que forme parte expresamente de una modalidad o Pack contratado, RS Office Zentinela tendrá carácter opcional, mensual, autorrenovable y no prorrateable. Su baja producirá efectos al finalizar el ciclo de facturación en curso.

El Servicio proporciona una capa adicional de protección y **no constituye un antivirus, una solución EDR, un servicio de respuesta a incidentes ni una garantía de detección, bloqueo o eliminación de todas las amenazas de seguridad.**

Su eficacia podrá verse afectada por los dispositivos y sistemas del Cliente, configuraciones, aplicaciones, credenciales, actualizaciones, copias de seguridad, actuaciones de usuarios, técnicas de evasión y servicios o infraestructuras de terceros.

El Cliente continuará siendo responsable de mantener sus dispositivos, sistemas, aplicaciones y credenciales adecuadamente protegidos y actualizados.

RS Business no responderá de daños o pérdidas derivados exclusivamente de elementos ajenos al funcionamiento del Servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que legal o contractualmente le corresponda por incumplimiento o funcionamiento defectuoso imputable a RS Business.

12. Condiciones específicas en la provisión del Servicio de Televisión.

12.1. Requisitos técnicos.

El Servicio de Televisión se prestará, con carácter general, mediante la aplicación, plataforma, navegador o medio tecnológico habilitado por el proveedor audiovisual correspondiente, utilizando un Smart TV, dispositivo externo, ordenador u otro equipo compatible conectado a Internet.

Salvo que las Condiciones Particulares de una modalidad establezcan expresamente lo contrario, la contratación del Servicio de Televisión no implicará el suministro de decodificador, mando, televisor ni otro dispositivo físico por parte de RS Business.

Para utilizar el Servicio, el Cliente deberá disponer de dispositivos que cumplan los requisitos técnicos y de compatibilidad establecidos por la plataforma utilizada, incluyendo, cuando corresponda, modelo del dispositivo, sistema operativo, versión de software, navegador, aplicación disponible y demás características técnicas necesarias.

El Servicio de Televisión **requiere una conexión a Internet activa de RS Business**, salvo que una modalidad u oferta específica establezca expresamente lo contrario. La suspensión o finalización de la conexión de acceso asociada podrá determinar la imposibilidad de utilizar el Servicio de Televisión mientras dicha conexión no se encuentre disponible.

La calidad de reproducción podrá verse afectada por la velocidad y estabilidad de la conexión a Internet, la red local del Cliente, la conexión Wi-Fi, el dispositivo utilizado, el tráfico concurrente y demás circunstancias técnicas ajenas al propio Servicio audiovisual.

Cuando el dispositivo utilizado no resulte compatible o no cumpla los requisitos técnicos necesarios, RS Business no estará obligada a garantizar su funcionamiento con el Servicio. El Cliente podrá utilizar otro dispositivo compatible conforme a las condiciones de la plataforma correspondiente.

12.2. Contenidos, canales y disponibilidad.

Los canales, contenidos audiovisuales y funcionalidades incluidos serán los correspondientes a la modalidad de Servicio de Televisión contratada y los disponibles en la plataforma en cada momento conforme a los acuerdos, licencias y derechos de emisión aplicables.

La composición, denominación, numeración, orden, programación y disponibilidad de canales o contenidos podrá variar como consecuencia de

decisiones de los proveedores audiovisuales, titulares de derechos, distribuidores, organismos competentes o modificaciones en los derechos de emisión.

RS Business podrá incorporar, sustituir o retirar canales o contenidos cuando dichos cambios resulten necesarios como consecuencia de la adquisición, pérdida, modificación o finalización de derechos audiovisuales o de cambios realizados por los proveedores correspondientes.

Cuando una modificación produzca una alteración contractual relevante del Servicio, se aplicará lo establecido en la **Condición 8.2** respecto de las modificaciones contractuales y de los derechos que correspondan al Cliente.

La programación, clasificación, contenido editorial y características de los programas son responsabilidad de los respectivos canales, productores, editores y proveedores audiovisuales, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a RS Business como prestador contractual del Servicio frente al Cliente.

12.3. Modalidades de utilización del Servicio de Televisión.

12.3.1. RS TV Negocios.

Las modalidades **RS TV Negocios** están destinadas a su utilización en espacios privados o internos de la empresa y no habilitan la comunicación o difusión pública de los contenidos ante clientes, usuarios o público en general.

El Cliente no podrá utilizar una modalidad RS TV Negocios para la exhibición pública de contenidos en bares, restaurantes, cafeterías, hoteles, locales de apuestas, establecimientos abiertos al público, colectividades u otros espacios equivalentes en los que la televisión se muestre a clientes o terceros.

Cuando el Cliente necesite realizar dicha utilización deberá contratar la modalidad **RS TV HORECA** correspondiente.

12.3.2. RS TV HORECA.

RS TV HORECA es la modalidad destinada a establecimientos y espacios abiertos al público y habilita la difusión pública de los contenidos incluidos en dicha modalidad dentro del establecimiento contratado, conforme a los derechos audiovisuales asociados al Servicio.

El Servicio podrá contratarse para las categorías y modalidades comerciales habilitadas en cada momento, incluyendo bares, establecimientos hoteleros, locales de apuestas, colectividades u otros establecimientos expresamente admitidos.

El Cliente será responsable de facilitar de forma veraz la información necesaria para determinar la modalidad y tarifa aplicables, incluyendo, cuando corresponda, el tipo de establecimiento, población del municipio, número de habitaciones u otros parámetros utilizados para determinar la cuota.

RS Business podrá comprobar dicha información y regularizar la modalidad o cuota cuando los datos declarados no se correspondan con las características reales del establecimiento.

La autorización de difusión pública incluida en RS TV HORECA se refiere a los derechos audiovisuales integrados en el Servicio contratado. Las licencias, autorizaciones o pagos que, en su caso, correspondan directamente al establecimiento frente a entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual u otros organismos distintos del proveedor audiovisual serán responsabilidad del Cliente.

12.4. Prohibiciones de uso.

El Cliente no podrá revender, redistribuir, retransmitir, sublicenciar, copiar, captar, comunicar o poner a disposición de terceros el Servicio o sus contenidos fuera de los usos expresamente autorizados por la modalidad contratada.

Queda prohibida la utilización de credenciales o accesos asociados al Servicio para facilitar el acceso a personas, establecimientos o ubicaciones distintas de las autorizadas, así como cualquier utilización destinada a eludir limitaciones territoriales, controles técnicos, sistemas de protección de contenidos o condiciones relativas a derechos audiovisuales.

En las modalidades **RS TV Negocios** queda prohibida la difusión pública.

En las modalidades **RS TV HORECA**, la difusión pública únicamente estará autorizada en el establecimiento, modalidad y condiciones específicamente contratados.

Cuando RS Business detecte indicios objetivos de utilización incompatible con la modalidad contratada podrá requerir al Cliente su regularización y, cuando corresponda, modificar la modalidad aplicable, facturar las diferencias legítimamente devengadas, restringir el acceso afectado o suspender el Servicio conforme a las presentes Condiciones Generales.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran corresponder al Cliente frente a los titulares de derechos o terceros afectados.

12.5. Funcionalidades del Servicio.

El Servicio podrá incluir, en función de la modalidad contratada y de las prestaciones disponibles en la plataforma correspondiente, funcionalidades tales como contenidos bajo demanda, guía electrónica de programación, reproducción diferida, reinicio de programas, grabaciones, acceso multidispositivo, resolución HD o 4K u otras funcionalidades audiovisuales.

La disponibilidad de dichas funcionalidades dependerá de la modalidad contratada, del canal o contenido concreto, de los derechos de emisión existentes, del dispositivo utilizado y de las capacidades técnicas de la plataforma. La disponibilidad de una determinada funcionalidad en un canal, dispositivo o momento concreto no implicará su inclusión permanente en todas las modalidades del Servicio.

Cuando se ofrezcan funcionalidades de grabación, reproducción diferida o almacenamiento en la nube, la duración de las grabaciones, capacidad disponible, período de conservación y contenidos compatibles serán los indicados por la plataforma correspondiente. RS Business no garantiza la conservación indefinida de contenidos ni la posibilidad de grabar todos los canales o programas.

12.6. Aplicaciones y servicios de terceros.

El Servicio podrá incorporar enlaces, integraciones, aplicaciones o funcionalidades prestadas por terceros. Cuando dichas prestaciones estén sometidas a condiciones propias del tercero, el Cliente deberá cumplirlas para poder utilizarlas.

RS Business no responderá de modificaciones, indisponibilidades o incidencias exclusivamente imputables a aplicaciones o servicios de terceros ajenos al Servicio contratado, sin perjuicio de las responsabilidades que legal o contractualmente correspondan a RS Business.

12.7. Credenciales y dispositivos autorizados.

Las credenciales facilitadas para acceder al Servicio tendrán carácter exclusivo para la organización contratante y deberán utilizarse únicamente en los dispositivos, establecimientos y condiciones permitidos por la modalidad contratada.

El Cliente será responsable de su custodia y deberá evitar su cesión o divulgación a personas no autorizadas.

En caso de pérdida, acceso no autorizado o utilización fraudulenta de las credenciales, el Cliente deberá comunicarlo a RS Business para que puedan adoptarse las medidas técnicas oportunas.

El número de dispositivos simultáneos, usuarios, sesiones o ubicaciones autorizadas será el establecido por la modalidad contratada o por las condiciones técnicas de la plataforma correspondiente.

12.8. Condiciones específicas de RS TV HORECA.

RS TV HORECA estará sujeto a las condiciones económicas y demás condiciones específicas establecidas en las Condiciones Particulares y en la oferta contratada. El Servicio **RS TV HORECA se presta con una permanencia mínima de doce (12) meses**. La baja deberá comunicarse a RS Business con un **preaviso mínimo de treinta (30) días**.

En caso de resolución anticipada durante el período de permanencia, y salvo en aquellos supuestos en los que el Cliente tenga legalmente reconocido el derecho a resolver el Servicio o el Contrato sin coste o compensación, el Cliente deberá abonar, en concepto de compensación por resolución anticipada, el importe que corresponda conforme a las Condiciones Particulares, con el límite máximo del coste o cargo que RS Business deba asumir frente al proveedor del Servicio como consecuencia directa de dicha baja.

Si la resolución anticipada no generase coste alguno para RS Business frente al proveedor, no se aplicará dicha compensación.

13. Compromisos asumidos por el Cliente.

Cuando la contratación de un Servicio incluya ventajas económicas vinculadas a un compromiso de permanencia, tales como la bonificación total o parcial de costes de alta, instalación o activación, descuentos específicos, condiciones promocionales, equipos o dispositivos subvencionados u otras ventajas expresamente identificadas, dicho compromiso deberá constar de forma expresa en las Condiciones Particulares, en la oferta contratada o en el documento contractual correspondiente.

En dichos casos se indicará, como mínimo, el Servicio afectado, la duración del compromiso, la ventaja económica asociada y, cuando corresponda, el importe máximo de la compensación aplicable en caso de resolución anticipada.

En caso de baja voluntaria anticipada o resolución del Servicio por causa imputable al Cliente antes de la finalización del período comprometido, RS

Business podrá exigir exclusivamente la compensación prevista para dicho compromiso, que se calculará proporcionalmente en función del tiempo pendiente de cumplimiento y de la ventaja económica no amortizada. La compensación no tendrá carácter sancionador y no podrá superar el importe máximo expresamente establecido en las Condiciones Particulares o en la oferta contratada.

En los Servicios **RS Office**, incluidas las modalidades convergentes **RS Élite** que incorporen dicho Servicio, se establece un compromiso de permanencia de **veinticuatro (24) meses** asociado a la bonificación del coste de alta e instalación, valorado en un máximo de **ciento veinte euros (120 €), impuestos incluidos**.

En caso de baja voluntaria anticipada durante dicho período, la compensación se calculará de forma proporcional al tiempo de permanencia pendiente, de conformidad con lo establecido en la Condición 9 y en las Condiciones Particulares aplicables.

Las **líneas móviles RS Business, los bonos y los Servicios RS TV Negocios** no estarán sujetos a compromiso de permanencia propio, sin perjuicio de que formen parte de una solución o paquete que incluya otro Servicio sujeto a un compromiso expresamente aceptado.

El Servicio **RS TV HORECA** estará sujeto al compromiso específico de permanencia establecido en la **Condición 12.8** y en sus Condiciones Particulares.

La adquisición de equipos o dispositivos mediante venta a plazos, financiación, subvención u otras condiciones económicas específicas podrá generar obligaciones de pago independientes de la permanencia del Servicio. Dichas obligaciones se registrarán por el contrato, pedido o documento específico correspondiente.

No procederá compensación por compromiso de permanencia cuando el Cliente tenga derecho a resolver el Servicio sin coste conforme a la normativa aplicable, incluyendo los supuestos de modificación contractual en los que resulte legalmente reconocido dicho derecho.

La finalización de un compromiso de permanencia no implicará por sí misma la baja del Servicio, que continuará vigente en las condiciones contractuales aplicables hasta que sea válidamente extinguido por cualquiera de las partes.

14. Portabilidad.

Cuando el Cliente desee conservar la numeración fija y/o móvil que tenga asignada con otro operador, podrá solicitar su portabilidad a RS Business mediante los procedimientos y canales habilitados al efecto.

La solicitud deberá ser realizada por el titular de la numeración o por una persona con facultades suficientes para actuar en su nombre y deberá contener los datos y documentación necesarios para acreditar la identidad, titularidad y representación del Cliente.

El Cliente autoriza a **MYRODRIGOSORIA S.L. (RS Business)** a tramitar la solicitud de portabilidad y a comunicar los datos estrictamente necesarios a los operadores donantes, operadores mayoristas, proveedores de red y plataformas centralizadas de portabilidad que intervengan en el proceso, de conformidad con la normativa y especificaciones técnicas vigentes.

La presentación y aceptación de una solicitud válida de portabilidad supondrá el inicio del procedimiento de cambio de operador y conservación de la numeración.

14.1. Efectos de la solicitud.

Mediante la solicitud de portabilidad, el Cliente manifiesta su voluntad de contratar con RS Business el Servicio correspondiente y conservar la numeración indicada.

Una vez completado correctamente el proceso de portabilidad, se producirá la baja con el operador donante del servicio asociado a la numeración portada en los términos establecidos por la normativa aplicable.

La portabilidad de una numeración no implicará necesariamente la cancelación de otros productos, servicios, líneas o prestaciones que el Cliente mantenga contratados con el operador anterior y que no formen parte del proceso de cambio. El Cliente deberá comprobar, cuando corresponda, la situación de dichos servicios con su anterior operador.

El operador receptor dirigirá el proceso de cambio y portabilidad, con la colaboración de los operadores y proveedores que resulten necesarios. La Ley General de Telecomunicaciones establece que el contrato con el operador donante se extingue automáticamente al finalizar el proceso de cambio, en relación con el servicio objeto de este.

Cuando el Cliente haya extinguido previamente el contrato con el operador donante, conservará el derecho a portar la numeración durante, al menos, un (1) mes desde la fecha de extinción, salvo que haya renunciado a dicho derecho, en los términos previstos por la normativa aplicable.

14.2. Plazos y ejecución.

La portabilidad se ejecutará con la mayor brevedad posible en la fecha expresamente acordada con el Cliente y conforme a los plazos y procedimientos establecidos por la normativa y por las especificaciones técnicas de portabilidad vigentes.

La numeración deberá quedar activada con el nuevo operador dentro del plazo máximo legalmente establecido desde la fecha acordada para el cambio, que actualmente es de **un (1) día hábil**, sin perjuicio de los plazos necesarios para la instalación, provisión o modificación de accesos físicos cuando éstos sean necesarios.

En el caso de Servicios Fijos que requieran previamente instalación, provisión de fibra, modificación del acceso o cualquier otra actuación técnica, la ejecución efectiva de la portabilidad podrá quedar condicionada a que dichas actuaciones hayan sido completadas.

Cuando el Cliente solicite expresamente una fecha posterior para realizar la portabilidad, el proceso se programará, dentro de los límites permitidos por las especificaciones vigentes, para la fecha acordada.

14.3. Interrupción durante el cambio.

Durante la ejecución técnica de la portabilidad podrá producirse una interrupción temporal del Servicio estrictamente asociada al cambio entre operadores.

RS Business y los operadores o proveedores intervinientes adoptarán las medidas necesarias para reducir dicha interrupción al mínimo. En todo caso, la pérdida de Servicio durante el proceso de cambio y conservación de la numeración no podrá superar el plazo máximo establecido por la normativa vigente, actualmente **un (1) día hábil**.

En los procesos de portabilidad fija, las actuaciones técnicas podrán realizarse dentro de la ventana de cambio establecida por las especificaciones de la CNMC. La especificación vigente contempla una ventana técnica de cambio de hasta **tres (3) horas**, sin que ello implique necesariamente una interrupción efectiva durante todo dicho período.

14.4. Validación y denegación.

La solicitud de portabilidad podrá ser rechazada cuando concurra alguna de las causas previstas en la normativa o en las especificaciones técnicas aplicables.

Entre otras circunstancias, podrán producirse incidencias o denegaciones por:

- (i) falta de correspondencia entre la numeración y los datos identificativos del titular;
- (ii) datos incompletos, incorrectos o insuficientes para validar la solicitud;
- (iii) falta de correspondencia entre los datos de una línea prepago y el identificador de la tarjeta SIM cuando éste resulte necesario;
- (iv) numeración que no corresponda al operador donante indicado o respecto de la cual haya expirado el período durante el que el usuario conserva legalmente el derecho a portarla tras la extinción del contrato;
- (v) existencia de otro proceso de portabilidad en curso sobre la misma numeración;
- (vi) denuncia de robo o pérdida de la tarjeta SIM cuando dicha circunstancia constituya causa válida de rechazo; o
- (vii) supuestos de fuerza mayor u otras causas admitidas por las especificaciones vigentes.

Cuando una solicitud sea rechazada o no pueda ser completada, RS Business informará al Cliente de la incidencia o causa comunicada por los sistemas de portabilidad y, cuando resulte posible, le indicará las actuaciones necesarias para realizar una nueva solicitud.

14.5. Estado de la portabilidad y activación.

El Cliente podrá solicitar a RS Business información sobre el estado de la portabilidad y sobre la fecha prevista o confirmada para la ejecución del cambio. Cuando se trate de una portabilidad móvil, el Cliente deberá disponer de la tarjeta SIM o eSIM facilitada o habilitada para el Servicio y seguir las instrucciones de activación comunicadas por RS Business.

Si el proceso de portabilidad no pudiera completarse correctamente, se aplicarán los mecanismos de continuidad previstos por la normativa. El operador donante deberá reactivar o mantener el número o Servicio hasta que el proceso finalice correctamente, cuando así corresponda.

14.6. Cancelación de la portabilidad.

El Cliente podrá solicitar gratuitamente la cancelación de la portabilidad a RS Business, como operador receptor, desde el inicio de la tramitación y hasta la hora límite establecida para el proceso correspondiente. La cancelación podrá solicitarse por cualquiera de los medios que RS Business tenga habilitados para la contratación del Servicio y la portabilidad, con un nivel de disponibilidad y calidad equivalente al ofrecido para contratar por dicho canal.

RS Business informará al Cliente de la fecha y hora prevista de ejecución del cambio y de la hora límite hasta la cual pueda solicitarse válidamente la cancelación. Recibida cualquier solicitud de cancelación, RS Business proporcionará de forma sistemática e inmediata una referencia identificativa unívoca de dicha solicitud en la que consten su fecha y hora, con independencia del resultado final de su tramitación.

Los horarios y plazos técnicos de cancelación serán los establecidos en las especificaciones de portabilidad vigentes en cada momento y podrán variar según se trate de numeración fija o móvil y según el procedimiento técnico utilizado.

La cancelación de la portabilidad no tendrá coste específico para el Cliente.

14.7. Otros Servicios y obligaciones económicas.

La cancelación de una solicitud de portabilidad no implicará automáticamente la cancelación de otros Servicios que el Cliente hubiera contratado separadamente con RS Business.

Cuando antes de la cancelación se hubieran activado Servicios distintos o se hubieran realizado instalaciones, suministrado equipos o ejecutado actuaciones expresamente contratadas, se aplicarán las condiciones económicas que correspondan a dichos Servicios conforme al Contrato y a las Condiciones Particulares.

No podrán repercutirse al Cliente cargos por la mera conservación o portabilidad de la numeración.

Cuando corresponda devolver equipos entregados en régimen de cesión de uso, se aplicará lo establecido en la **Condición 10**.

Los compromisos de permanencia únicamente producirán efectos respecto de aquellos Servicios que hayan sido efectivamente activados y respecto de los cuales el Cliente haya asumido expresamente dicho compromiso, conforme a las **Condiciones 9 y 13**.

14.8. Reclamaciones.

Cualquier incidencia, retraso, denegación, ejecución no consentida o reclamación relacionada con una solicitud de portabilidad podrá tramitarse a través de los canales de Atención al Cliente establecidos en la **Condición 3** y conforme a los derechos reconocidos por la normativa vigente.

El retraso o los abusos en los procesos de cambio de operador o conservación de la numeración darán derecho al abonado a la compensación que corresponda en los términos establecidos por la normativa aplicable, incluidos los supuestos en los que dicha compensación deba aplicarse automáticamente.

15. Legislación aplicable y Jurisdicción.

Las presentes Condiciones Generales y el Contrato se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española.

Para la resolución de cualquier controversia derivada de la interpretación, validez, ejecución, cumplimiento o terminación del Contrato serán competentes los Juzgados y Tribunales que correspondan conforme a las normas de competencia territorial y procesal legalmente aplicables.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los procedimientos administrativos, de mediación, arbitraje o resolución extrajudicial de controversias a los que el Cliente pueda tener derecho a acudir conforme a la normativa vigente y a lo establecido en la Condición 3 de las presentes Condiciones Generales.

La nulidad, invalidez o inaplicabilidad de cualquiera de las disposiciones del Contrato no afectará a la validez ni a la eficacia de las restantes, que continuarán siendo aplicables en la medida legalmente posible.

