

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



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, Televisión y cualesquiera otros servicios de valor añadido (cualquiera de ellos, el Servicio o los Servicios).

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, incluyendo, entre otros, Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U. **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 o soporte 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 de acceso a Internet de banda ancha móvil (Internet Móvil), que el Cliente podrá utilizar mediante una tarjeta SIM o eSIM, en dispositivos compatibles tales como teléfonos móviles, tabletas u ordenadores portátiles, de conformidad con las Condiciones Particulares de la oferta u ofertas contratadas.

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, un servicio de llamadas, que permite al Cliente realizar y recibir llamadas desde un terminal fijo (Servicio Fijo de Llamadas), conforme a las Condiciones Particulares aplicables.

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

El Cliente podrá contratar los Servicios de forma individual o de forma conjunta, incluyendo paquetes convergentes, en función de sus necesidades y de las ofertas comerciales vigentes en cada momento.

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

2.1. Condiciones Particulares.

Las tarifas de los Servicios, así como el resto de condiciones comerciales y económicas asociadas a los mismos, se facilitan al Cliente en el momento de la contratación y, junto con los datos proporcionados por el Cliente necesarios para la contratación y provisión de los Servicios, constituyen 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 la provisión de los mismos, 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 dicha desconexión 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.

El Cliente acepta que RS Business emita una factura mensual. 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 incluirá, cuando corresponda, la parte proporcional devengada desde la fecha de activación efectiva del Servicio hasta 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 no amortizados, servicios de tarificación adicional u otros conceptos facturables relacionados con los Servicios.

Asimismo, en caso de que el Cliente hubiera adquirido un dispositivo móvil con pago aplazado, las cuotas mensuales correspondientes se reflejarán en el documento de la factura.

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 el Cliente haya autorizado previamente su contratación y facturación. Estos conceptos se identificarán de forma separada y suficientemente clara en la factura. El pago exclusivo de bienes o servicios de terceros no dará lugar a la suspensión de los Servicios de comunicaciones electrónicas cuyo importe haya sido abonado, sin perjuicio del derecho de RS Business o del tercero correspondiente a reclamar las cantidades pendientes. RS Business no responderá de la prestación de aquellos bienes o servicios cuya responsabilidad corresponda directamente al tercero proveedor, salvo en los casos previstos legalmente.

En caso de cambio de tarifa, la regularización del importe de la cuota fija se llevará a cabo en la factura correspondiente al mes siguiente a aquel en el que se produzca el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible efectuar la facturación en el periodo inmediatamente posterior al devengo, RS Business podrá realizarla en los periodos de facturación siguientes.

El Cliente tendrá derecho a recibir la factura en papel sin coste adicional. La factura podrá emitirse en formato electrónico cuando el Cliente haya prestado previamente su consentimiento expreso, mediante los canales digitales habilitados al efecto y/o mediante envío al correo electrónico facilitado. El Cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento a través de los canales de Atención al Cliente de RS Business y solicitar nuevamente la recepción de la factura en papel, sin coste adicional. El Cliente deberá mantener actualizada su dirección de correo electrónico y, cuando corresponda, sus datos de acceso a los canales digitales habilitados por RS Business.

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 del Servicio; (iii) el Cliente incumpla las presentes Condiciones Generales; o (iv) en supuestos de fraude o riesgo de impago.

El Cliente acepta que los registros de consumo de voz, datos y demás servicios facilitados por los operadores mayoristas y proveedores técnicos que intervengan en la prestación servirán como base técnica para la facturación, sin perjuicio del derecho del Cliente a solicitar su revisión, formular reclamaciones y ejercer los derechos que le correspondan conforme a la normativa vigente. Dichos registros podrán utilizarse como elemento acreditativo para la determinación de los consumos y cantidades facturadas.

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, reconociéndose su derecho a elegir entre los medios de pago comúnmente utilizados en el tráfico comercial que resulten disponibles para el Servicio contratado. Estos podrán

incluir, entre otros, la domiciliación bancaria, la transferencia bancaria y, cuando se encuentre disponible, el pago mediante tarjeta de crédito o débito u otros medios electrónicos de pago habilitados por RS Business.

La disponibilidad concreta de cada medio podrá depender de las características del Servicio contratado, del canal de contratación y de las condiciones técnicas aplicables, sin perjuicio de los derechos que correspondan al Cliente conforme a la normativa vigente. 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 los operadores mayoristas, proveedores tecnológicos o entidades que intervengan en los procesos de validación, prevención del fraude, aprobación y provisión de los Servicios contratados, siempre dentro de las finalidades legalmente permitidas.

Cuando la consulta de un sistema de información crediticia determine la denegación de una solicitud de contratación o impida su formalización, RS Business informará al Cliente de que dicha decisión se ha producido como consecuencia del resultado de la consulta realizada.

Asimismo, en caso de incumplimiento de obligaciones de pago, RS Business podrá comunicar los datos correspondientes a sistemas comunes de información crediticia en los que participe únicamente cuando concurran los requisitos legalmente exigidos. En particular, deberá tratarse de una deuda cierta, vencida, exigible e impagada, cuya existencia o cuantía no haya sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el Cliente ni de un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes, y cuyo importe alcance el mínimo legalmente exigible para su incorporación a dichos sistemas. RS Business habrá informado previamente al Cliente de la posibilidad de dicha inclusión y efectuado el correspondiente requerimiento de pago, con indicación, cuando resulte exigible, de los sistemas en los que participe.

Los datos únicamente serán comunicados y tratados durante los plazos y en las condiciones previstas por la normativa aplicable y, en particular, no permanecerán en dichos sistemas más allá del plazo máximo legalmente establecido desde el vencimiento de la obligación.

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y, cuando proceda, portabilidad, a través de los canales habilitados por RS Business, incluyendo el correo electrónico derechosprotecciondatos@RSBusiness.es.

2.3.2. Garantías.

RS Business podrá solicitar al Cliente la constitución de garantías razonables y proporcionadas destinadas a asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato cuando existan circunstancias objetivas que justifiquen dicha medida, y en particular: (i) la existencia de cantidades impagadas; (ii) retrasos reiterados en el pago; (iii) deudas derivadas de otros contratos mantenidos con RS Business; o (iv) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o uso ilícito del Servicio.

En el caso del servicio telefónico disponible desde una ubicación fija, la exigencia, constitución, cuantía, duración y devolución de depósitos de garantía quedarán sujetas específicamente a los supuestos y requisitos establecidos por la normativa sectorial aplicable. Para los restantes Servicios, las garantías se regirán por lo previsto en el Contrato y por la normativa general de protección de consumidores y usuarios.

Cuando resulte procedente, RS Business podrá: (i) solicitar la constitución de un depósito de garantía no remunerado; (ii) requerir el pago anticipado de determinadas cantidades; (iii) establecer límites de crédito o consumo; y/o (iv) restringir el acceso a determinados servicios, tarifas, servicios de tarificación adicional o llamadas internacionales.

Cuando se exija un depósito durante la vigencia del Servicio, RS Business realizará el correspondiente requerimiento al Cliente 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. En los supuestos de retrasos reiterados en el pago, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que durante un período continuado de

un (1) año no se ha producido ningún nuevo retraso, realizándose la devolución dentro de los quince (15) días siguientes.

En caso de que el Cliente con cantidades pendientes solicite la baja del Servicio 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, durante la vigencia del Contrato y previo cumplimiento de los requisitos y plazos legalmente aplicables, a la suspensión o resolución del Servicio afectado.

2.4. Incumplimiento de la obligación de pago.

El retraso total o parcial en el pago de las cantidades debidas podrá dar lugar, previo aviso al Cliente y con sujeción a los plazos y requisitos establecidos por la normativa aplicable, a la restricción o suspensión temporal del Servicio afectado por el impago.

En el caso del servicio telefónico disponible desde una ubicación fija, el retraso en el pago 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. Durante dicha suspensión se mantendrán las llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las llamadas salientes a servicios de emergencia.

El retraso en el pago del servicio telefónico fijo durante un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del Contrato correspondiente.

El impago de cantidades correspondientes exclusivamente al acceso a Internet, servicios de tarificación adicional u otros servicios diferenciados únicamente dará lugar, cuando resulte técnica y jurídicamente procedente, a la suspensión o interrupción del servicio afectado por dicho impago.

La suspensión o interrupción del Servicio no exime al Cliente de la obligación de abonar las cantidades previamente devengadas ni los demás importes que resulten legítimamente exigibles conforme al Contrato.

Cuando el Cliente hubiera presentado una reclamación ante los organismos competentes en relación con las cantidades reclamadas, RS Business actuará conforme al régimen legalmente aplicable y, cuando corresponda, no procederá a la suspensión del Servicio siempre que el Cliente haya consignado fehacientemente el importe controvertido y aporte el correspondiente justificante.

En caso de devolución bancaria de un recibo o impago de una factura que dé lugar a actuaciones de gestión, recobro o tramitación, RS Business podrá aplicar un cargo por gestión administrativa de **veinte (20) euros, impuestos incluidos, por cada factura o recibo impagado**, siempre que dicho cargo haya sido previamente informado al Cliente.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la ejecución de garantías, las acciones de reclamación de deuda que correspondan y, cuando concurran los requisitos legales, la comunicación de los datos a sistemas de información crediticia.

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.

Cuando la reactivación del Servicio requiera actuaciones administrativas o técnicas, RS Business podrá aplicar un cargo de **treinta (30) euros, impuestos incluidos, por cada proceso de reactivación**, siempre que dicho cargo haya sido previamente informado al Cliente.

Si RS Business debiera reintegrar al Cliente alguna cantidad como consecuencia de una reclamación por error de facturación imputable a RS Business, procederá a su devolución en el plazo que resulte aplicable, junto con los intereses que, en su caso, correspondan conforme a la normativa vigente, 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 al Cliente que resulten legalmente exigibles y mantendrá actualizada la información relativa a los mismos en su web 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 gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, sujetas a la disponibilidad geográfica y técnica de las redes e infraestructuras de los operadores mayoristas y proveedores utilizados por RS Business, así como las tarifas 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 Cliente, 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 en materia de protección de datos.

Cuando la atención se realice por vía telefónica, el Cliente tendrá derecho a 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 una reclamación ante RS Business en el plazo máximo de un (1) mes desde que tenga conocimiento del hecho que la motive, 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**, a través de los canales digitales habilitados y por correo electrónico a la dirección **hola@rsbusiness.es**.

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

El procedimiento de reclamaciones estará disponible en la web de RS Business. La presentación de una reclamación no exime al Cliente del pago de las cantidades no controvertidas ni de las demás obligaciones contractuales que resulten exigibles, sin perjuicio de los derechos que le correspondan respecto de las cantidades objeto de reclamación.

Si el Cliente no hubiera recibido respuesta dentro del plazo legalmente aplicable, o si la respuesta facilitada por RS Business no resultase satisfactoria, podrá acudir a los organismos competentes en materia de consumo y telecomunicaciones y, cuando concurran los requisitos legalmente establecidos, a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable, sin perjuicio de su derecho a acudir a otros mecanismos de resolución de conflictos o a la vía judicial.

Asimismo, cuando RS Business se encuentre adherido a sistemas de autorregulación, mediación o resolución alternativa de litigios, el Cliente podrá formular sus reclamaciones ante dichos sistemas en los términos que resulten aplicables.

3.3. Notificaciones.

A efectos de notificaciones, el domicilio del Cliente y el de RS Business serán los que consten en el Contrato.

Es requisito para la provisión de los Servicios que el Cliente sea residente en España, pudiendo RS Business denegar la provisión de los Servicios en caso contrario.

El Cliente deberá comunicar a RS Business cualquier modificación de los datos necesarios para la correcta provisión de los Servicios y, en particular, cualquier cambio en el número de cuenta bancaria, dirección postal, dirección de correo electrónico o domicilio.

Las notificaciones que deban realizarse en relación con el Contrato podrán efectuarse por escrito, mediante correo postal, correo electrónico u otros medios

electrónicos que permitan acreditar su envío y recepción, de conformidad con la normativa aplicable.

4. Datos del Cliente.

4.1. Protección de datos de carácter personal.

RS Business informa al Cliente de que los datos personales recabados con motivo de la contratación de los Servicios y durante su prestación serán tratados bajo la responsabilidad de **MYRODRIGOSORIA S.L.**, en su condición de responsable del tratamiento, para gestionar la relación contractual, tramitar altas, bajas, modificaciones y portabilidades, prestar y mantener los Servicios contratados, gestionar incidencias y atención al Cliente, efectuar la facturación y cobro, gestionar impagos 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 solicitadas por el Cliente, para la contratación, provisión, mantenimiento, facturación y gestión de los Servicios; (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, cuando proceda, para la prevención y detección del fraude, la seguridad de las redes y Servicios, la gestión y reclamación de deudas y la defensa de derechos e intereses legítimos, previa ponderación de los derechos e intereses del Cliente; y (iv) el consentimiento del Cliente en aquellos tratamientos para los que la normativa exija dicha base jurídica, pudiendo ser retirado en cualquier momento sin afectar a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad a su retirada.

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 servicios audiovisuales, instaladores, empresas logísticas y demás terceros que intervengan en la prestación de los Servicios, incluyendo, entre otros, **Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U.** 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 del Cliente cuando sean necesarias para la ejecución del Contrato, el cumplimiento de obligaciones legales o la correcta prestación del Servicio, y se limitarán a los datos y finalidades estrictamente necesarios.

En los supuestos de portabilidad numérica fija y/o móvil, RS Business tratará y comunicará los datos necesarios entre los operadores y plataformas técnicas intervinientes con la finalidad de verificar la identidad del solicitante, gestionar 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 y la defensa frente a usos ilícitos o abusivos. Asimismo, podrá consultar sistemas de información crediticia y, cuando concurran los requisitos legalmente establecidos, comunicar a dichos sistemas datos relativos a obligaciones de pago incumplidas.

Cuando RS Business utilice procesos de toma de decisiones exclusivamente automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre el Cliente o le afecten significativamente de modo similar, se facilitará al Cliente la información y se garantizarán los derechos que resulten exigibles conforme a la normativa de protección de datos.

Los datos de tráfico necesarios para la prestación y facturación de los Servicios serán tratados durante el tiempo permitido por la normativa aplicable. Su utilización para finalidades comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido únicamente tendrá lugar cuando exista la base jurídica específicamente exigida y, cuando corresponda, previa obtención del consentimiento del Cliente.

Los datos de localización distintos de los datos de tráfico únicamente serán tratados cuando se encuentren debidamente anonimizados o cuando el Cliente haya prestado su consentimiento, y exclusivamente durante el tiempo y para las finalidades para las que dicho tratamiento resulte necesario. El Cliente podrá retirar dicho consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad.

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.

RS Business únicamente tratará los datos personales del Cliente para las siguientes finalidades adicionales cuando resulte necesario obtener previamente su consentimiento expreso, mediante las casillas habilitadas al efecto:

- (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, sin que ello implique por sí mismo la cesión de los datos personales del Cliente a dichas entidades.

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 Cliente un procedimiento sencillo y gratuito para oponerse a dichas comunicaciones tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada comunicación.

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 el Cliente 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 la información haya sido anonimizada de manera que no permita identificar o reidentificar al Cliente, 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.

El Cliente podrá 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 del Cliente el correo electrónico derechosprotecciondatos@RSBusiness.es para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos personales y para el ejercicio de sus derechos.

El Cliente podrá ejercer 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 necesaria para verificarla.

El Cliente podrá presentar una reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** cuando considere 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 exigidos por las obligaciones legales aplicables y para la atención de posibles responsabilidades, siendo bloqueados o suprimidos cuando proceda.

Para obtener información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales, el Cliente podrá consultar la Política de Privacidad de RS Business disponible a través de los canales oficiales de la compañía.

4.2. Guía de abonados y Sistema de Gestión de Datos de Abonado.

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.

Los datos suministrados al SGDA podrán ser puestos a disposición, en los términos y para las finalidades legalmente previstas, de las entidades habilitadas para la elaboración de guías telefónicas, la prestación de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, la atención de comunicaciones de emergencia y, cuando exista habilitación legal, de los agentes facultados para las finalidades previstas por la normativa aplicable.

La inclusión de los datos personales del Cliente en guías de abonados y servicios de consulta telefónica sobre números de abonado se realizará únicamente cuando el Cliente haya manifestado su voluntad de figurar en dichos servicios en los términos legalmente establecidos.

Antes de la inclusión, el Cliente será informado gratuitamente 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.

El Cliente podrá modificar o retirar posteriormente su consentimiento para figurar en las guías y servicios de consulta mediante los canales habilitados por RS Business. RS Business comunicará o actualizará dicha preferencia en el SGDA dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del suministro de aquellos datos que resulte obligatorio para la prestación de servicios de emergencia, el cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos de autoridades competentes u otras 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 al Cliente.

A estos efectos, el uso lícito de los Servicios comprende, entre otros: (i) el uso personal y destinado al consumo particular, cuando resulte de aplicación; (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 y condiciones técnicas correspondientes a la tarifa o Servicio contratado.

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.

A título enunciativo y no limitativo, podrán considerarse usos no permitidos:

- (i) la utilización de los Servicios para realizar comunicaciones masivas, automatizadas o indiscriminadas, incluyendo spam, envío masivo de SMS, MMS u otros mensajes, llamadas automatizadas o comunicaciones generadas mediante sistemas destinados a un uso diferente del consumo particular;
- (ii) la utilización de tarjetas SIM o eSIM en sistemas automatizados, pasarelas de llamadas o mensajería, SIM boxes, plataformas de reventa, sistemas de generación artificial de tráfico o dispositivos M2M/IoT cuando dicha utilización resulte incompatible con la modalidad contratada o requiera un servicio específicamente habilitado por RS Business;
- (iii) la utilización de los Servicios con fines fraudulentos, para falsear el origen o destino de las comunicaciones, eludir los sistemas de tarificación, seguridad o control, obtener un beneficio económico ilegítimo o facilitar actividades contrarias a la legislación vigente;
- (iv) el uso intensivo, continuado o anómalo que, atendiendo a circunstancias objetivas, pueda comprometer la seguridad o integridad de la red, provocar una situación excepcional de congestión o afectar gravemente a la prestación de los Servicios a otros usuarios; y
- (v) el incumplimiento de los límites cuantitativos, condiciones específicas o políticas de uso razonable expresamente aplicables a la tarifa o Servicio contratado.

El uso de un determinado teléfono, tableta, ordenador, router u otro equipo terminal compatible **no se considerará por sí mismo un uso irregular**, sin perjuicio de las limitaciones técnicas, de compatibilidad o de modalidad de servicio que se establezcan expresamente en las Condiciones Particulares.

RS Business podrá publicar a través de sus canales oficiales información adicional sobre las políticas de uso razonable y ejemplos de prácticas incompatibles con las

distintas modalidades de Servicio. Dicha información no podrá reducir los derechos reconocidos al Cliente por el Contrato o por la normativa vigente.

RS Business y los operadores o proveedores que intervengan en la prestación podrán aplicar medidas técnicas de seguridad, prevención y detección del fraude y medidas razonables de gestión del tráfico cuando resulten necesarias para garantizar la integridad, seguridad y adecuada prestación de las redes y Servicios. Dichas medidas serán transparentes, no discriminatorias y proporcionadas, no se basarán en consideraciones comerciales, no supervisarán el contenido específico de las comunicaciones y se mantendrán únicamente durante el tiempo necesario. Cuando las medidas impliquen el bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia, degradación o diferenciación del tráfico, únicamente podrán aplicarse cuando resulten necesarias y durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir obligaciones legales, preservar la integridad y seguridad de la red, de los Servicios o de los equipos de los usuarios, o prevenir una congestión inminente o mitigar los efectos de una congestión excepcional o temporal, tratando de forma equitativa categorías equivalentes de tráfico.

Para estas finalidades, RS Business podrá tratar los datos que resulten estrictamente necesarios para prevenir, detectar, investigar y gestionar usos fraudulentos, ilícitos o abusivos, proteger las redes y Servicios y garantizar su seguridad, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos y secreto de las comunicaciones.

Cuando existan indicios objetivos de un uso contrario a lo establecido en esta Condición, RS Business podrá analizar las circunstancias concurrentes y adoptar las medidas proporcionadas que resulten necesarias. Dependiendo de la naturaleza y gravedad del incumplimiento, dichas medidas podrán consistir en: (i) restringir temporalmente aquellos Servicios o funcionalidades directamente afectados; (ii) excluir al Cliente de una promoción o condición comercial cuando haya incumplido los requisitos expresamente establecidos para beneficiarse de ella; (iii) suspender temporalmente el Servicio afectado; y/o (iv) en los supuestos de incumplimiento grave o reiterado, resolver el Servicio o Contrato correspondiente.

Salvo cuando 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 las medidas adoptadas y de la causa que las motiva, en los términos exigidos por la normativa aplicable.

La adopción de estas medidas se entiende sin perjuicio del derecho de RS Business a facturar los consumos efectivamente realizados conforme a las tarifas y condiciones 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 que le sean facilitados en relación con los Servicios, y deberá comunicar a RS Business cualquier pérdida, sustracción, utilización no autorizada o circunstancia que pueda comprometer su seguridad.

RS Business adoptará las medidas técnicas y organizativas razonablemente necesarias para proteger la seguridad de sus canales digitales, sin perjuicio de las obligaciones de diligencia que correspondan al Cliente en la protección de sus dispositivos y credenciales.

6. Roaming en el Servicio Móvil.

Cuando el Cliente se encuentre fuera del territorio nacional, RS Business podrá prestar el Servicio Móvil en régimen de roaming o itinerancia internacional a través de las redes y acuerdos de itinerancia de los operadores mayoristas y proveedores que intervengan en la prestación del Servicio. El Cliente podrá solicitar la activación o desactivación del servicio de roaming a través de los canales de Atención al Cliente habilitados por RS Business.

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 efectos comerciales, RS Business identificará 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 otros países o territorios cuando así se establezca expresamente en la tarifa o condiciones comerciales aplicables. **La inclusión comercial de un destino en Zona 1 no implicará necesariamente que dicho país o territorio 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 serán comunicadas al Cliente y 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. Con la finalidad de prevenir usos abusivos o anómalos, podrán aplicarse mecanismos de control objetivos, razonables y proporcionados conforme a la normativa vigente.

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

- a) la falta de residencia habitual en España o de vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en España, pudiendo solicitarse la documentación estrictamente necesaria para acreditarlos cuando concurren indicios objetivos que lo justifiquen;
- b) largos periodos de inactividad de una tarjeta SIM asociados a una utilización principal o exclusiva en roaming;
- c) la contratación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente; y
- d) que, durante un periodo de observación de al menos cuatro (4) meses, **la presencia del Cliente y su consumo en roaming dentro del ámbito RLAH** prevalezcan sobre su presencia y consumo nacionales.

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 sus circunstancias o modificar sus pautas de uso.

Si transcurrido dicho periodo 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 establecidos legalmente para los servicios de voz, SMS y datos en roaming.

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 podrá consumir **dentro del ámbito RLAH a precio nacional**. Dicho volumen se determinará de conformidad con la metodología y los precios mayoristas máximos vigentes establecidos por la normativa europea. En los países o territorios incorporados comercialmente por RS Business a Zona 1 sin formar parte jurídicamente del ámbito RLAH, se aplicarán las condiciones específicas establecidas para cada destino o tarifa.

RS Business informará al Cliente del volumen de datos disponible en roaming cuando resulte aplicable y le notificará cuando alcance los límites de utilización razonable correspondientes, indicando, en su caso, los recargos aplicables a los consumos adicionales.

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 vigente.

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, sin perjuicio de los demás derechos y vías de reclamación que correspondan al Cliente.

7. Acceso a los Servicios de Emergencia.

RS Business facilitará al Cliente, a través de las redes, infraestructuras y operadores que intervengan en la prestación de los Servicios, 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.

Las comunicaciones dirigidas a los servicios de emergencia serán **gratuitas para el Cliente**, 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, **inmediatamente después del establecimiento de la comunicación de emergencia**, la información relativa a la ubicación del llamante 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 Cliente.

La información relativa a la ubicación de la persona que efectúe la comunicación de emergencia, obtenida con motivo de dicha comunicación, únicamente podrá

utilizarse con la finalidad de facilitar su localización y la adecuada atención de la emergencia concreta que la haya motivado.

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.

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 los usuarios.

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

8.1. Cesión.

El Cliente no podrá ceder total o parcialmente el Contrato a un tercero 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. 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 del Servicio.

El cambio de titularidad podrá estar sujeto a los gastos de gestión o tarifas que, en su caso, estén expresamente previstos en las condiciones económicas aplicables, de los que se informará previamente al Cliente antes de tramitar el cambio.

RS Business podrá ceder o transmitir su posición contractual cuando ello resulte necesario como consecuencia de una operación societaria, sucesión empresarial, reorganización, transmisión de actividad o sustitución del operador responsable de la prestación, siempre que dicha cesión se realice conforme a la normativa vigente y **no suponga una disminución de los derechos o garantías del Cliente**. Cuando resulte legalmente exigible, el Cliente será informado previamente.

8.2. Modificación.

El Contrato podrá ser modificado cuando así lo exija la normativa aplicable o cuando concurran 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 o regulatorios; **(ii)** modificaciones técnicas necesarias para la prestación, seguridad, continuidad o evolución de los Servicios; **(iii)** cambios relevantes en las redes, infraestructuras, plataformas, proveedores mayoristas o proveedores tecnológicos utilizados para prestar los Servicios; **(iv)** modificaciones objetivas y relevantes de costes directamente vinculados a la prestación de los Servicios que hagan necesario revisar sus condiciones económicas; o **(v)** la sustitución, evolución o retirada de tecnologías o funcionalidades que afecten materialmente al Servicio contratado.

Salvo que la modificación sea exclusivamente beneficiosa para el Cliente, tenga carácter estrictamente administrativo sin efectos negativos o venga impuesta directamente por la normativa aplicable, RS Business comunicará al Cliente la modificación de forma clara, comprensible, individualizada y en soporte duradero con una antelación mínima de **un (1) mes** a su entrada en vigor.

En dicha comunicación se indicará el motivo de la modificación y se informará al Cliente de su derecho a resolver el Contrato sin coste adicional si no acepta las nuevas condiciones. El Cliente podrá ejercer este derecho durante el plazo de un **(1) mes** desde la recepción de la comunicación, de conformidad con la normativa aplicable.

Cuando la modificación afecte a un Servicio integrado en un paquete o solución convergente, se aplicarán asimismo los derechos que correspondan al Cliente respecto del conjunto del paquete conforme a la normativa vigente.

La resolución ejercitada como consecuencia de una modificación contractual no dará lugar a cargos por permanencia o cancelación anticipada cuando la normativa reconozca al Cliente el derecho a resolver sin coste, sin perjuicio de las cantidades correspondientes a Servicios efectivamente prestados y, cuando legalmente proceda, de la compensación correspondiente al **equipo terminal subvencionado que el Cliente decida conservar**, dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable.

8.3. Suspensión y Finalización del Contrato.

8.3.1. Suspensión.

Además de los supuestos de suspensión de los Servicios previstos en las presentes Condiciones Generales, el Cliente tendrá derecho a solicitar la

suspensión temporal del **servicio telefónico disponible desde una ubicación fija** en los términos establecidos por la normativa vigente.

Dicha suspensión deberá solicitarse con una antelación mínima de **quince (15) días** respecto de la fecha deseada y podrá solicitarse gratuitamente por un período no inferior a un **(1) mes** ni superior a tres **(3) meses**, sin que el conjunto de períodos de suspensión pueda exceder de noventa **(90) días** por año natural. Durante el período de suspensión temporal se deducirá de la cuota de abono correspondiente al servicio telefónico fijo la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo afectado por la suspensión, conforme a la normativa aplicable.

Durante el período de suspensión temporal se aplicará a la cuota correspondiente al servicio telefónico fijo la reducción prevista legalmente.

Respecto de otros Servicios, RS Business podrá ofrecer modalidades de suspensión temporal cuando estén disponibles comercial y técnicamente, aplicándose en tal caso las condiciones específicas comunicadas al Cliente antes de su solicitud.

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.

RS Business facilitará al Cliente un justificante o número de referencia que permita acreditar la solicitud de baja y se abstendrá de facturar cantidades correspondientes a períodos 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.

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, los canales digitales habilitados y, en todo caso, aquellos medios cuya disponibilidad resulte legalmente exigible.

RS Business podrá requerir la información razonablemente necesaria para verificar la identidad del solicitante e identificar los Servicios objeto de la baja, sin imponer formalidades desproporcionadas que dificulten el ejercicio de este derecho.

Cuando el Cliente solicite un cambio de operador con conservación de la numeración, la finalización de los Servicios afectados se producirá conforme a las reglas aplicables al proceso de portabilidad y cambio de operador.

Cuando la baja afecte únicamente a parte de los Servicios contratados, los Servicios restantes continuarán activos siempre que puedan mantenerse de forma independiente. Cuando los Servicios formen parte de un paquete o solución convergente, la baja o retirada de uno de sus componentes podrá dar lugar a la reconfiguración o resolución del paquete y a la pérdida de sus condiciones económicas específicas, conforme a las Condiciones Particulares aplicables y sin perjuicio de los derechos que correspondan al Cliente.

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 los acuerdos mayoristas, infraestructuras o plataformas esenciales para su prestación cuando no resulte razonablemente posible mantener o migrar el Servicio a una solución alternativa, o cualquier modificación normativa o regulatoria que imposibilite legal o técnicamente su continuidad;
- b)** incumplimiento grave o reiterado por parte del Cliente de sus obligaciones contractuales, incluyendo los supuestos de impago que permitan legalmente la interrupción definitiva y resolución del Servicio;
- c)** concurrencia de los supuestos de suspensión por mora que, conforme a la normativa aplicable, habiliten la interrupción definitiva del Servicio;
- d)** existencia de fraude acreditado o de indicios objetivos y razonablemente fundados de fraude que justifiquen la suspensión o resolución del Servicio, de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones;
- 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 los Servicios de fibra, telefonía fija o televisión cuando corresponda, un cambio de domicilio solicitado por el Cliente estará sujeto a la disponibilidad técnica y de cobertura en la nueva dirección.

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. La factura final podrá incluir las cuotas, consumos, cargos, compensaciones y demás cantidades legítimamente devengadas hasta la fecha efectiva de terminación.

9. Instalación de los Servicios.

La provisión del Servicio Fijo se realizará mediante tecnología de fibra óptica (Fibra), siempre que exista cobertura y disponibilidad técnica en el domicilio indicado por el Cliente.

La contratación del Servicio Fijo mediante Fibra no implicará por sí misma la baja automática de otros servicios que el Cliente pudiera mantener contratados con terceros operadores. Cuando el Cliente desee cancelar dichos servicios deberá gestionarlo con el operador correspondiente, **salvo que la baja o modificación se produzca como consecuencia directa de un proceso de portabilidad o cambio de operador gestionado conforme a la normativa aplicable.**

Cuando para la provisión, mantenimiento, reparación o retirada del Servicio Fijo resulte necesario acceder al domicilio o instalaciones del Cliente, éste 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 del Servicio.

El Cliente deberá facilitar razonablemente el acceso necesario para realizar dichas actuaciones y declara disponer de las autorizaciones del propietario, comunidad de propietarios o cualesquiera terceros que, cuando resulte necesario, sean precisas para efectuar la instalación y mantener el Servicio.

La instalación inicial del Servicio de Fibra comprenderá la instalación estándar necesaria para su puesta en servicio conforme al alcance técnico establecido para cada acceso. Las obras, cableado adicional, trabajos especiales o actuaciones ajenas a la instalación estándar podrán requerir presupuesto y aceptación previa por parte del Cliente.

Cuando, conforme a la oferta comercial vigente, **RS Business asuma total o parcialmente el coste de instalación**, dicha ventaja podrá estar vinculada a un compromiso de permanencia expresamente aceptado por el Cliente. En caso de baja anticipada por causa imputable al Cliente antes de la finalización del periodo comprometido, RS Business podrá repercutir exclusivamente la parte proporcional del coste o beneficio no amortizado, calculada en función del tiempo restante y **sin superar el importe máximo indicado en las Condiciones Particulares.**

En las tarifas de fibra comercializadas con un compromiso de permanencia de **veinticuatro (24) meses** y una compensación máxima de **ciento veinte euros (120 €), impuestos incluidos**, la compensación por baja anticipada se reducirá proporcionalmente en función del tiempo ya transcurrido, conforme a las condiciones específicas de la oferta contratada.

El Servicio de Televisión no requiere, con carácter general, una instalación técnica específica en el domicilio del Cliente ni el suministro de un decodificador por parte de RS Business. El acceso se realizará mediante la aplicación, plataforma, navegador o medio habilitado para la prestación del Servicio, utilizando un Smart TV, dispositivo externo, ordenador u otro equipo compatible.

El Servicio de Televisión requiere disponer de una **conexión a Internet de RS Business activa**, salvo que una oferta o Condición Particular establezca expresamente lo contrario. Será responsabilidad del Cliente disponer de un dispositivo compatible con la plataforma utilizada. La compatibilidad podrá depender del fabricante, modelo, sistema operativo, versión de software, tienda de aplicaciones, navegador y demás características técnicas del dispositivo.

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. Los equipos facilitados para la prestación técnica de los Servicios se entregarán, con carácter general, en **régimen de cesión de uso**, sin transmisión de su propiedad

al Cliente, salvo que una determinada oferta o Condición Particular establezca expresamente su **venta**.

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, de un operador mayorista o del proveedor que intervenga en la prestación del Servicio, correspondiendo al Cliente exclusivamente su derecho de uso 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 y otros elementos técnicos asociados.

Los equipos necesarios para la prestación del Servicio de Fibra se facilitarán en **régimen de cesión de uso**, salvo que una oferta o Condición Particular establezca expresamente su venta.

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 los proveedores técnicos o mayoristas.

El Cliente será responsable del uso diligente y correcta conservación de los equipos cedidos o alquilados y no podrá venderlos, cederlos a terceros, manipularlos indebidamente o destinarlos a usos distintos de aquellos para los que hubieran sido suministrados.

Tras la baja del Servicio o cuando RS Business lo solicite por causa justificada, el Cliente deberá devolver íntegramente los equipos cedidos asociados al Servicio, incluyendo, cuando corresponda, router, ONT, dispositivo de respaldo móvil, fuentes de alimentación y demás equipos o accesorios suministrados e identificados como integrantes del equipamiento cedido.

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.

El Cliente deberá conservar el justificante de entrega o devolución del equipamiento hasta que RS Business confirme su correcta recepción.

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

El incumplimiento de la obligación de devolución íntegra del equipamiento cedido podrá dar lugar a un cargo de **ciento cincuenta euros (150 €), impuestos incluidos**, cuando no se produzca la devolución dentro del plazo establecido, falten uno o varios de los equipos principales cedidos, la devolución resulte sustancialmente incompleta o los equipos presenten daños imputables al Cliente que impidan su correcta reutilización.

Las faltas o incidencias relativas a accesorios de carácter menor que no impidan la correcta recepción y reutilización del equipamiento podrán ser regularizadas por RS Business sin aplicación automática de dicho cargo.

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

Cuando, a solicitud del Cliente, un cambio de modalidad o velocidad del Servicio de Fibra, o la activación posterior del servicio de Respaldo 4G, requiera por razones técnicas la provisión, sustitución o modificación del router u otro equipo cedido, RS Business podrá aplicar un cargo único de **cincuenta euros (50 €), impuestos incluidos**, por la provisión, sustitución y gestión del nuevo equipamiento. Este cargo no se aplicará cuando la sustitución derive de una avería o defecto no imputable al Cliente ni cuando sea decidida por RS Business por razones de mantenimiento, seguridad o evolución tecnológica. El equipo sustituido deberá ser devuelto conforme al procedimiento establecido.

El terminal IP para el Servicio Fijo de Llamadas no está incluido en la tarifa, salvo que una oferta indique expresamente lo contrario. El Cliente podrá adquirir un terminal compatible a RS Business, cuando esté disponible, o a terceros, quedando en este último supuesto sujeto a los requisitos de compatibilidad, homologación y configuración técnica aplicables.

10.2. Equipos del Servicio de Televisión.

El Servicio de Televisión se presta mediante la aplicación, plataforma, navegador o medio habilitado por el proveedor de contenidos de RS Business y podrá utilizarse en dispositivos compatibles mediante una **conexión a Internet de RS Business activa**, salvo que una oferta o Condición Particular establezca expresamente lo contrario.

El Cliente deberá disponer de un Smart TV, dispositivo externo, ordenador u otro equipo compatible con el Servicio y mantenerlo en condiciones adecuadas de funcionamiento. Cuando un televisor no sea directamente compatible con la aplicación correspondiente, podrán utilizarse dispositivos externos compatibles mediante HDMI u otras tecnologías equivalentes.

RS Business no suministra, alquila, cede ni vende con carácter general un dispositivo específico o decodificador para acceder al Servicio de Televisión, salvo que una determinada oferta comercial o Condición Particular establezca expresamente lo contrario.

La compatibilidad y el funcionamiento del Servicio podrán depender del modelo de dispositivo, sistema operativo, versión de software, actualizaciones disponibles, **conexión de acceso de RS Business**, red local del Cliente y demás requisitos técnicos aplicables.

RS Business no será responsable de las incidencias o incompatibilidades **imputables exclusivamente** a dispositivos, sistemas operativos, configuraciones o conexiones ajenas a su control, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda a RS Business respecto de la correcta prestación del Servicio contratado.

La baja del Servicio de Televisión no implicará la devolución de dispositivos de acceso ni cargos asociados a ellos, salvo que el Cliente hubiera recibido expresamente algún equipo en régimen de cesión, alquiler u otra modalidad que establezca la obligación de devolución.

10.3. Dispositivos del Servicio Móvil.

RS Business podrá ofrecer al Cliente la adquisición de teléfonos móviles, smartphones, tablets u otros dispositivos, mediante pago único, pago aplazado u otras modalidades comerciales disponibles en cada momento.

La adquisición de dichos dispositivos se regulará mediante las condiciones particulares, documento de compraventa o contrato de financiación o pago aplazado que resulte aplicable, donde se indicarán el precio, modalidad de pago, duración y demás condiciones correspondientes.

La adquisición de un dispositivo podrá realizarse conjuntamente con un Servicio de comunicaciones o de forma independiente, sin perjuicio de los compromisos expresamente aceptados por el Cliente cuando formen parte de una determinada oferta.

10.4. Garantía y Posventa.

Los equipos y dispositivos **vendidos** por RS Business al Cliente estarán sujetos al régimen legal de conformidad y garantía vigente en cada momento. Cuando se trate de bienes nuevos adquiridos por un consumidor, RS Business responderá de las faltas de conformidad que se manifiesten dentro del plazo legal aplicable desde su entrega.

En caso de falta de conformidad, el Cliente tendrá los derechos de reparación, sustitución, reducción del precio o resolución que correspondan conforme a la normativa de defensa de consumidores y usuarios.

Las actuaciones necesarias para poner el producto en conformidad se realizarán gratuitamente para el Cliente cuando así proceda legalmente y dentro de un plazo razonable.

RS Business gestionará la atención posventa de los productos que haya vendido, pudiendo realizar las reparaciones, sustituciones o verificaciones mediante servicios técnicos oficiales, fabricantes, distribuidores u otros servicios técnicos autorizados, **sin que la intervención de dichos terceros elimine los derechos que correspondan al Cliente frente a RS Business como vendedor.**

Las garantías comerciales adicionales ofrecidas por fabricantes o terceros se entenderán sin perjuicio de la garantía legal y de los derechos reconocidos al Cliente por la normativa vigente.

En el caso de equipos entregados en régimen de cesión o alquiler, su reparación, mantenimiento o sustitución se regirá por las condiciones específicas establecidas en el apartado 10.1 y no por el régimen de compraventa de dispositivos.

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 y proveedores tecnológicos que intervengan en la prestación de los Servicios, podrá utilizar sistemas de supervisión y gestión de red destinados a conocer el estado y funcionamiento de los Servicios, detectar incidencias, situaciones de congestión o riesgos de seguridad y adoptar las medidas técnicas necesarias para garantizar la integridad, seguridad y adecuada prestación de los mismos.

En los Servicios de acceso a Internet, el tráfico será tratado de forma equitativa, sin discriminación, restricción o interferencia injustificada, con independencia del emisor o receptor, del contenido, de las aplicaciones o servicios utilizados o del equipo terminal empleado por el Cliente.

RS Business y los operadores que intervengan en la prestación podrán aplicar medidas razonables de gestión del tráfico. Dichas medidas serán transparentes, no discriminatorias y proporcionadas, estarán basadas en requisitos técnicos objetivos y se mantendrán únicamente durante el tiempo necesario.

Solo podrán aplicarse medidas que impliquen el bloqueo, ralentización, alteración, restricción, interferencia o degradación de determinados contenidos, aplicaciones, servicios o categorías de tráfico cuando resulte necesario para: **(i)** cumplir obligaciones legales, reglamentarias o resoluciones de las autoridades competentes; **(ii)** preservar la integridad y seguridad de las redes, los Servicios o los equipos terminales de los usuarios; o **(iii)** evitar una congestión inminente o mitigar los efectos de situaciones de congestión excepcionales o temporales, en los términos previstos por la normativa aplicable.

Las medidas de gestión de tráfico respetarán la privacidad del Cliente y la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y secreto de las comunicaciones. Los datos personales únicamente serán tratados para dichas finalidades cuando resulte necesario y proporcionado.

Las limitaciones de volumen de datos, velocidad u otros parámetros que formen parte de las características de una determinada tarifa se especificarán en las Condiciones Particulares, en la oferta contratada y, cuando corresponda, en los canales informativos de RS Business. Una vez alcanzados los límites establecidos en la tarifa podrán aplicarse las reducciones de velocidad, interrupciones de datos u otras condiciones expresamente previstas para el producto contratado.

RS Business informará al Cliente de las limitaciones que resulten aplicables al acceso o utilización de los Servicios, contenidos o aplicaciones, así como de cualquier otra condición que pueda afectar de manera relevante a la utilización del Servicio de acceso a Internet.

11.2. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones.

Las Condiciones Particulares y la información contractual correspondiente indicarán las velocidades aplicables al Servicio de acceso a Internet contratado. En el caso de los Servicios de Internet Fijo, se facilitará información clara y comprensible sobre la **velocidad mínima, normalmente disponible, máxima y anunciada**, tanto de bajada como de subida, en los términos exigidos por la normativa vigente.

En el caso de los Servicios de Internet Móvil, se facilitará información sobre la **velocidad máxima y anunciada estimadas**, de bajada y subida, teniendo en cuenta las características propias de las redes móviles.

En el Servicio de Internet Móvil, la velocidad efectivamente disponible podrá variar en función, entre otros factores, de la tecnología de acceso disponible —incluyendo 4G o 5G—, la cobertura radioeléctrica existente en cada ubicación, la capacidad y carga de la red, el número de usuarios conectados simultáneamente, el dispositivo utilizado, las características del entorno, la movilidad del Cliente y demás circunstancias técnicas que puedan concurrir en cada momento.

Cuando una tarifa se comercialice con la denominación **«Conectividad 5G+ de alta prioridad»**, dicha expresión se referirá a la preferencia técnica de conexión a redes 5G/5G+ cuando estén disponibles y el terminal utilizado sea compatible. No supone una velocidad mínima garantizada, reserva de caudal ni prioridad de tráfico frente a otros usuarios.

En las modalidades **RS One 120GB y RS One 200GB**, una vez consumido el volumen de datos incluido a máxima velocidad, la navegación continuará durante hasta **20 GB adicionales a una velocidad máxima de 16 kbps**. Consumido también dicho volumen adicional, el Servicio de datos se interrumpirá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación, sin afectar a las llamadas o SMS incluidos.

En la modalidad **RS One Ultra**, el Servicio incluye **400 GB a máxima velocidad y 300 GB adicionales a una velocidad máxima de 2 Mbps**. Alcanzados **700 GB** dentro del mismo ciclo de facturación, el Servicio de datos se interrumpirá hasta el inicio del siguiente ciclo, sin afectar a las llamadas o SMS incluidos.

En el Servicio de Internet Fijo mediante Fibra, RS Business provisionará el acceso conforme al perfil de velocidad correspondiente a la modalidad contratada. La velocidad efectivamente obtenida podrá verse afectada por las características y capacidad de los equipos utilizados por el Cliente, la conexión entre el dispositivo y el router, el tráfico concurrente y otras circunstancias técnicas.

Las mediciones realizadas mediante conexión **Wi-Fi** podrán presentar velocidades inferiores a las obtenidas mediante conexión por cable Ethernet debido a las características propias de las redes inalámbricas, incluyendo la distancia al router, obstáculos físicos, interferencias, saturación de frecuencias, características del dispositivo y estándares Wi-Fi compatibles.

Una discrepancia significativa, continuada o periódicamente recurrente entre el rendimiento real del Servicio de acceso a Internet y las velocidades o demás parámetros indicados contractualmente podrá dar lugar al ejercicio de los derechos y mecanismos de reclamación previstos por la normativa vigente cuando dicha discrepancia quede acreditada mediante los mecanismos legalmente establecidos.

La provisión de Servicios Fijos mediante tecnologías diferentes de la línea telefónica tradicional puede resultar incompatible con determinados equipos o servicios preexistentes, tales como alarmas, módems analógicos, centralitas, líneas de ascensor o sistemas de teleasistencia. El Cliente deberá comunicar a RS Business la existencia de dichos servicios cuando puedan verse afectados por la instalación, con el fin de comprobar, cuando resulte posible, su compatibilidad.

La **IP fija** estará incluida o disponible según la modalidad contratada y quedará sujeta a viabilidad técnica, configuración de red y condiciones de seguridad aplicables.

Respaldo 4G, cuando forme parte del Servicio contratado, estará destinado exclusivamente a proporcionar conectividad temporal ante interrupciones puntuales del Servicio de Fibra en la dirección de instalación. Incluirá un máximo de **10 GB por ciclo de facturación**; alcanzado dicho límite, el servicio de respaldo se interrumpirá hasta el siguiente ciclo. Su funcionamiento estará sujeto a cobertura móvil y no constituirá una conexión móvil independiente ni un sustituto permanente del Servicio de Fibra.

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 de la conexión inicial se computará desde el momento en que RS Business acepte la solicitud de alta y disponga de la información, documentación 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 necesaria, la imposibilidad de acceder al domicilio en una cita previamente concertada, la falta de permisos que correspondan al Cliente o cualquier otra circunstancia cuya resolución dependa de éste.

Cuando RS Business incumpla el plazo máximo de suministro de la conexión inicial 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.

A estos efectos, 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 en la primera factura emitida tras la activación del Servicio o, cuando no llegue a producirse la activación, mediante el procedimiento de devolución que corresponda.

11.3.2. Interrupción temporal del Servicio.

Sin perjuicio de las indemnizaciones y compensaciones establecidas legalmente para las interrupciones del servicio telefónico y del Servicio de acceso a Internet, 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.

En todo caso, dicho compromiso se entenderá automáticamente limitado de forma que nunca pueda superar la **treintava parte del período de facturación correspondiente**, de conformidad con la normativa vigente.

Cuando el período de facturación tenga una duración inferior a la ordinaria mensual, el límite aplicable se ajustará, cuando resulte necesario, de forma que no exceda dicho máximo legal.

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

La 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 del compromiso establecido.

Esta indemnización será adicional a las compensaciones que legalmente correspondan por la interrupción del servicio telefónico o del acceso a Internet y se aplicará en la factura correspondiente al período inmediatamente siguiente una vez verificado el incumplimiento.

a) Interrupción del Servicio de Voz Móvil o Fijo.

Cuando, durante un período de facturación, el Cliente sufra una interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público, tendrá derecho a una indemnización cuya cuantía será, como mínimo, igual a la mayor de las siguientes cantidades:

- (i) el promedio del importe facturado por los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta; o
- (ii) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de esta.

Cuando la antigüedad del Cliente sea inferior a tres meses, se utilizará para el cálculo la media de las mensualidades completas disponibles o una estimación proporcional correspondiente al período de consumo efectivo.

La indemnización será abonada automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato siguiente cuando su importe sea superior a **un euro (1 €)**, haciendo constar la fecha, duración y cálculo de la cantidad correspondiente.

Cuando la interrupción del servicio telefónico tenga su origen en una causa de fuerza mayor, se aplicará el régimen de compensación específicamente previsto por la normativa vigente.

b) Interrupción del Servicio de acceso a Internet.

Cuando el Cliente sufra una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet, tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y demás cuotas fijas correspondientes al Servicio, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La compensación se realizará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato siguiente cuando la interrupción, continua o discontinua, sea superior a **seis (6) horas en horario comprendido entre las 08:00 y las 22:00 horas**, haciendo constar la fecha, duración y cálculo de la compensación.

Cuando no concurren los requisitos para la aplicación automática pero el Cliente considere que tiene derecho a una indemnización o compensación, podrá solicitar su revisión a través de los canales de Atención al Cliente.

En los Servicios Móviles, se considerará afectado el Cliente por una interrupción cuando concorra cualquiera de los supuestos previstos por la normativa aplicable y, en particular: (i) cuando RS Business o los operadores que intervengan en la prestación conozcan a través de sus sistemas que el Cliente se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción; (ii) cuando la interrupción afecte al área correspondiente al domicilio que figure en el Contrato y los sistemas disponibles no permitan situar al Cliente en otra zona durante dicho período; o (iii) cuando el Cliente comunique, mediante declaración responsable y dentro del plazo de **diez (10) días desde el restablecimiento del Servicio**, que se encontraba en el área afectada en el momento de la interrupción, siempre que dicha declaración no resulte contradictoria con la información disponible en los sistemas correspondientes. **En todo caso, la determinación de los usuarios afectados se realizará conforme a la normativa aplicable y no implicará el tratamiento de datos de localización fuera de los supuestos legalmente permitidos.**

A efectos del cálculo de las interrupciones e indemnizaciones se utilizarán los registros técnicos disponibles de RS Business y de los operadores y proveedores que intervengan en la prestación, sin perjuicio del derecho del Cliente a solicitar su revisión, aportar información adicional y formular la correspondiente reclamación.

Cuando el Servicio de acceso a Internet forme parte de un paquete que incluya otros Servicios, a efectos del cálculo de la compensación se atenderá al precio atribuido al Servicio de acceso a Internet en la oferta o documentación contractual y, cuando dicho precio no se encuentre individualizado, se aplicarán los criterios establecidos por la normativa vigente.

11.3.3. Exclusiones.

Las indemnizaciones y compensaciones legalmente establecidas no procederán únicamente en aquellos supuestos en los que la normativa aplicable permita expresamente su exclusión.

En particular, podrán resultar excluidas cuando la interrupción sea consecuencia directa de un incumplimiento grave del Cliente de sus obligaciones contractuales o de daños producidos en la red como consecuencia de la conexión de equipos terminales que no cumplan los requisitos legales de conformidad, en los términos establecidos por la normativa vigente.

Las actuaciones de mantenimiento, actualización o mejora de las redes y sistemas se realizarán procurando minimizar su impacto en los Servicios y, cuando resulte posible y la naturaleza de la actuación lo permita, serán comunicadas previamente al Cliente. Dichas actuaciones no limitarán los derechos de compensación que legalmente correspondan al Cliente.

La intervención de operadores mayoristas, titulares de infraestructura, instaladores o proveedores tecnológicos en la prestación del Servicio **no excluirá por sí misma la responsabilidad contractual de RS Business frente al Cliente ni los derechos de indemnización o compensación que legalmente correspondan.**

Las situaciones de fuerza mayor se regirán por el régimen específico previsto en la normativa aplicable para cada Servicio.

Lo establecido en esta Condición se entiende sin perjuicio del derecho del Cliente a reclamar, cuando corresponda, otros daños y perjuicios conforme a la legislación vigente.

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

12.1. Requisitos técnicos.

El Servicio de Televisión requiere disponer de una conexión a Internet de RS Business activa y de un dispositivo compatible con la plataforma, aplicación o navegador habilitado para la prestación del Servicio.

RS Business informará al Cliente de los principales requisitos técnicos aplicables, que podrán incluir, entre otros, la compatibilidad del dispositivo, sistema operativo, navegador, versión de software, capacidad técnica, resolución de pantalla y demás requisitos necesarios para acceder correctamente al Servicio.

El Servicio de Televisión se presta a través de la plataforma o aplicación proporcionada por el proveedor de contenidos de RS Business y/o mediante navegador web, según las funcionalidades disponibles en cada momento.

La calidad, estabilidad y disponibilidad del Servicio podrán depender de la conexión a Internet, del dispositivo utilizado, de sus características técnicas, del sistema operativo, de las actualizaciones disponibles y de las propias características de la plataforma de televisión.

Cuando un dispositivo no sea compatible con la aplicación correspondiente, el Cliente podrá utilizar, cuando resulte técnicamente posible, otros dispositivos compatibles o dispositivos externos conectados mediante HDMI u otras tecnologías equivalentes.

RS Business no suministra, alquila ni cede con carácter general descodificadores u otros dispositivos específicos para acceder al Servicio de Televisión, salvo que una oferta o Condición Particular establezca expresamente lo contrario.

La disponibilidad de la aplicación podrá depender de la tienda de aplicaciones, fabricante, modelo y versión del dispositivo utilizado, por lo que RS Business no garantiza su compatibilidad con todos los modelos o sistemas existentes.

La baja, suspensión o interrupción de la conexión a Internet de RS Business necesaria para la prestación del Servicio podrá provocar asimismo la imposibilidad temporal o definitiva de acceder al Servicio de Televisión.

RS Business no será responsable de las incidencias imputables exclusivamente a dispositivos, sistemas operativos, configuraciones o aplicaciones ajenos a su control, sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda respecto de la correcta prestación del Servicio contratado.

12.2. Contenido.

El Servicio de Televisión estará compuesto por los canales, contenidos audiovisuales y funcionalidades correspondientes a la modalidad contratada por el Cliente y disponibles a través de la plataforma utilizada por RS Business.

Las modalidades, paquetes y contenidos incluidos serán los identificados en las Condiciones Particulares, en la oferta contratada y en la información comercial vigente.

Las modalidades **RS TV, RS TV Deportes y RS TV Premium** tendrán carácter alternativo entre sí conforme a la oferta contratada. **RS TV Deportes** incorporará los contenidos correspondientes a RS TV y **RS TV Premium** incorporará los contenidos correspondientes a las modalidades inferiores, en los términos vigentes de la oferta. **RS TV Internacional** tendrá la consideración de complemento adicional y su cuota, cuando se contrate, se añadirá a la modalidad principal de Televisión contratada.

La disponibilidad de determinados canales, programas, competiciones deportivas, películas, series, contenidos bajo demanda u otros contenidos audiovisuales podrá depender de los derechos de emisión, licencias, calendario, territorio y acuerdos mantenidos por el proveedor de contenidos.

En consecuencia, el número de canales, su denominación, orden, programación y los contenidos disponibles podrán experimentar modificaciones derivadas de cambios efectuados por los proveedores, titulares de derechos o plataformas que intervengan en la prestación del Servicio.

Cuando dichas modificaciones no alteren sustancialmente la naturaleza o las prestaciones esenciales de la modalidad contratada, no tendrán la consideración de modificación sustancial del Servicio. Cuando una modificación afecte materialmente a las condiciones contratadas, RS Business actuará conforme al régimen de modificación contractual establecido en las presentes Condiciones Generales y en la normativa aplicable.

Las funcionalidades de alta definición, resoluciones superiores, contenidos bajo demanda u otras características avanzadas estarán disponibles únicamente cuando sean compatibles con el contenido concreto, la modalidad contratada, la plataforma utilizada, la conexión a Internet y el dispositivo del Cliente.

Las reproducciones simultáneas podrán estar limitadas en función de la modalidad contratada, del contenido, de los derechos audiovisuales y de las condiciones técnicas de la plataforma.

RS Business no garantiza la disponibilidad permanente de un canal, programa, competición o contenido concreto cuando su disponibilidad dependa de derechos audiovisuales o de decisiones de terceros proveedores.

12.3. Prohibiciones.

El Servicio de Televisión contratado por un Cliente particular está destinado exclusivamente al **uso personal, privado y doméstico.**

El Cliente no podrá revender, sublicenciar, distribuir, retransmitir, compartir comercialmente ni poner el Servicio o sus contenidos a disposición de terceros fuera de los usos permitidos por la modalidad contratada.

Queda expresamente prohibida la comunicación o exhibición pública de los contenidos en bares, restaurantes, hoteles, alojamientos turísticos, locales comerciales, establecimientos de ocio, medios de transporte, centros colectivos o cualesquiera otros espacios de acceso público o destinados a una actividad profesional o empresarial.

Para aquellos usos que requieran derechos de exhibición o comunicación pública deberá contratarse, cuando RS Business lo ofrezca, la correspondiente modalidad empresarial o profesional específicamente habilitada para dicho uso, sin perjuicio de las licencias o autorizaciones de derechos audiovisuales que legalmente correspondan al titular del establecimiento.

El Cliente deberá custodiar diligentemente sus credenciales de acceso y no podrá facilitarlas a terceros fuera de los usos expresamente permitidos por el Servicio.

Cuando existan indicios objetivos de utilización fraudulenta, reventa, comunicación pública no autorizada, cesión indebida de credenciales o cualquier otro incumplimiento grave de esta Condición, RS Business podrá adoptar las medidas proporcionadas previstas en las presentes Condiciones Generales, incluyendo la restricción o suspensión del Servicio y, cuando corresponda, su resolución, sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios efectivamente causados.

12.4. Funcionalidades.

El Servicio de Televisión podrá incorporar funcionalidades adicionales, tales como contenidos bajo demanda, guía electrónica de programación, reproducción desde distintos dispositivos u otras funcionalidades ofrecidas por la plataforma.

Las funcionalidades concretamente disponibles dependerán de la modalidad contratada, del dispositivo utilizado, de la disponibilidad técnica y de los derechos audiovisuales correspondientes.

La incorporación, modificación o retirada de funcionalidades accesorias podrá producirse como consecuencia de la evolución de la plataforma o de los servicios del proveedor, siempre sin perjuicio de los derechos del Cliente cuando la modificación afecte sustancialmente a las prestaciones contratadas.

12.5. Acceso al Servicio de Televisión.

El Cliente podrá acceder al Servicio de Televisión mediante la aplicación, plataforma o navegador web habilitado por RS Business, utilizando dispositivos compatibles y una **conexión a Internet de RS Business activa**, salvo que una oferta o Condición Particular establezca expresamente lo contrario.

El acceso y reproducción de contenidos estarán sujetos a los requisitos técnicos, territoriales, de seguridad, autenticación y derechos audiovisuales aplicables en cada momento.

Los canales y contenidos disponibles serán los correspondientes a la modalidad contratada y los reflejados en la plataforma o guía electrónica del Servicio, sin perjuicio de las modificaciones previstas en la Condición 12.2.

La calidad y estabilidad de la reproducción dependerán, entre otros factores, de la velocidad y calidad de la **conexión a Internet de RS Business**, de la red local del Cliente, del dispositivo utilizado y de las características técnicas de la plataforma.

La baja del Servicio de Televisión supondrá la desactivación de las credenciales y la pérdida de acceso a los canales, contenidos y funcionalidades asociados al mismo.

13. Compromisos asumidos por el Cliente.

Cuando, con ocasión de la contratación de determinados Servicios, el Cliente acceda a una ventaja económica expresamente identificada, RS Business podrá vincular dicha ventaja a un compromiso de permanencia, siempre que su existencia, duración, beneficio asociado y consecuencias económicas de su incumplimiento hayan sido comunicados al Cliente con carácter previo a la contratación y consten expresamente en las Condiciones Particulares.

Dichas ventajas podrán consistir, entre otras, en la asunción total o parcial por RS Business de los costes de alta, activación o instalación, descuentos específicos o la adquisición de dispositivos en condiciones económicas ventajosas.

La contratación de un Servicio no implicará por sí misma la existencia de un compromiso de permanencia. Únicamente resultará aplicable cuando se indique expresamente en las Condiciones Particulares aceptadas por el Cliente. En las modalidades actualmente comercializadas por RS Business, el compromiso de permanencia de **veinticuatro (24) meses** será aplicable a los Servicios que incluyan Fibra cuando así conste en las Condiciones Particulares.

Las líneas móviles contratadas individualmente no estarán sujetas a permanencia, salvo que una oferta futura establezca expresamente un compromiso asociado a una ventaja económica concreta y sea aceptado por el Cliente.

Cuando los Servicios formen parte de un **Pack All in One**, los distintos componentes del Pack constituirán una solución convergente conjunta durante el compromiso de permanencia de **veinticuatro (24) meses asociado al Servicio de Fibra**. La baja o retirada de uno de sus componentes durante dicho período podrá dar lugar a la reconfiguración o resolución del Pack y a la pérdida de sus condiciones económicas específicas. **Las líneas móviles integradas en el Pack no generarán una compensación de permanencia independiente**; cuando proceda una compensación por resolución anticipada, ésta se aplicará exclusivamente conforme al compromiso asociado al Servicio de Fibra y al beneficio económico pendiente de amortizar, con el límite máximo establecido en las Condiciones Particulares.

En los Servicios de Fibra sujetos al referido compromiso, la permanencia compensa la ventaja económica concedida por RS Business correspondiente al **alta e instalación del Servicio**, en los términos indicados en las Condiciones Particulares y en la oferta contratada.

En caso de baja anticipada del Servicio por voluntad del Cliente, o de resolución anticipada por incumplimiento imputable al Cliente, antes de finalizar el período de permanencia, RS Business podrá aplicar una compensación por la parte no amortizada de la ventaja económica concedida.

Dicha compensación será en todo caso **proporcional al número de días pendientes de cumplimiento** y no podrá superar el importe máximo expresamente indicado en las Condiciones Particulares.

En los Servicios de Fibra actualmente comercializados con un compromiso de permanencia de veinticuatro (24) meses, la compensación máxima será de **ciento veinte euros (120 €), impuestos incluidos**, y se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$120 \text{ €} \times \text{número de días pendientes de permanencia} \div \text{número total de días del compromiso}$

No se aplicará compensación por permanencia cuando el Cliente tenga derecho a resolver el Contrato sin coste conforme a la normativa vigente o a las presentes Condiciones Generales, incluyendo los supuestos en los que la resolución derive de una modificación contractual que otorgue legalmente dicho derecho o de un incumplimiento imputable a RS Business.

Los compromisos asociados específicamente a la adquisición o financiación de dispositivos, cuando existan, se regirán además por las condiciones particulares del correspondiente contrato de compraventa, financiación o pago aplazado, sin que ello implique automáticamente la existencia de permanencia sobre el Servicio de comunicaciones.

En todo caso, el Cliente podrá poner fin al Contrato en los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales y en la normativa vigente, sin que puedan imponerse cargas o compensaciones desproporcionadas.

14. Portabilidad.

Cuando el Cliente desee conservar su numeración fija y/o móvil al contratar los Servicios de RS Business, deberá solicitar su portabilidad mediante los procedimientos habilitados al efecto.

El Cliente autoriza a **MyRodrigoSoria S.L. (RS Business)**, en su condición de operador receptor frente al Cliente, a realizar las actuaciones necesarias para tramitar la solicitud de portabilidad ante el operador donante, los operadores mayoristas y las plataformas o sistemas de portabilidad correspondientes, comunicando exclusivamente los datos necesarios para la correcta ejecución del proceso.

La presentación o aceptación válida de la solicitud de portabilidad mediante cualquiera de los canales habilitados por RS Business supondrá el inicio del procedimiento de cambio de operador y la manifestación expresa del Cliente de su voluntad de conservar la numeración correspondiente.

(i) El Cliente solicita el alta del Servicio en RS Business y el cambio desde el operador que actualmente presta el Servicio, conservando su numeración fija y/o móvil.

Una vez completado correctamente el proceso de cambio de operador, el contrato correspondiente a los servicios asociados a la numeración portada con el operador donante quedará extinguido en los términos establecidos por la normativa vigente.

Cuando finalice un contrato asociado a una numeración, el Cliente conservará el derecho a portar dicha numeración a otro operador durante, al menos, **un (1) mes desde la fecha de terminación del Contrato**, salvo que renuncie expresamente a dicho derecho, de conformidad con la normativa vigente.

(ii) Durante la ejecución técnica de la portabilidad podrá producirse una interrupción temporal del Servicio estrictamente necesaria para efectuar el cambio de operador.

En la portabilidad móvil, dicha interrupción podrá producirse durante la ventana de cambio establecida por las especificaciones técnicas vigentes, actualmente situada con carácter general entre las **02:00 y las 06:00 horas** del día de ejecución de la portabilidad.

En la portabilidad fija, la ventana técnica de cambio podrá implicar una indisponibilidad temporal del Servicio dentro de los límites establecidos por las especificaciones de portabilidad aplicables.

En todo caso, la pérdida de Servicio derivada del proceso de cambio y conservación de la numeración no podrá exceder del límite máximo establecido por la normativa vigente.

(iii) La portabilidad se ejecutará con la mayor brevedad posible en la fecha acordada con el Cliente.

Cuando el Cliente no solicite expresamente una fecha posterior, las solicitudes de portabilidad se tramitarán conforme a los plazos establecidos en las especificaciones técnicas vigentes. Con carácter general, la portabilidad deberá permitir la activación de la numeración en el plazo máximo de **un (1) día hábil desde la fecha acordada con el Cliente**, sin perjuicio de los procedimientos especiales que puedan resultar aplicables cuando la portabilidad requiera la provisión, modificación o coordinación de un acceso físico.

En la portabilidad fija, el Cliente podrá solicitar una fecha de ejecución posterior dentro de los límites temporales establecidos por las especificaciones vigentes, que actualmente permiten diferirla hasta un máximo de **treinta (30) días naturales desde la solicitud**.

(iv) Cuando una solicitud de portabilidad sea rechazada o no pueda ser ejecutada, RS Business informará al Cliente de dicha circunstancia y, cuando resulte posible, de la causa correspondiente.

Entre las causas de rechazo podrán encontrarse la falta de correspondencia entre la numeración y los datos identificativos facilitados, la existencia de errores o datos incompletos en la solicitud, la situación de baja o inactividad de la numeración, incidencias relacionadas con la titularidad o identificación del Cliente, causas de fuerza mayor o cualesquiera otras causas admitidas por las especificaciones de portabilidad vigentes.

El Cliente podrá subsanar los datos o circunstancias que hayan motivado el rechazo y presentar una nueva solicitud cuando resulte procedente.

(v) El Cliente podrá solicitar gratuitamente información a RS Business sobre el estado de su solicitud y sobre la fecha prevista o efectiva del cambio de operador. Una vez ejecutada la portabilidad móvil, el Cliente podrá utilizar la numeración portada mediante la tarjeta SIM o eSIM facilitada o activada para el Servicio de RS Business, conforme a las condiciones técnicas correspondientes.

(vi) RS Business informará al Cliente de la fecha prevista de ejecución de la portabilidad y de la **fecha y hora límite para solicitar su cancelación**, de acuerdo con las especificaciones técnicas vigentes.

En la portabilidad móvil, el límite establecido actualmente con carácter general es las **14:00 horas del día anterior a la ejecución del cambio**.

En la portabilidad fija, el horario límite dependerá del procedimiento utilizado. Conforme a las especificaciones actualmente vigentes, en el procedimiento básico el límite se sitúa con carácter general a las **19:00 horas del día anterior a la ventana de cambio**, mientras que determinados procedimientos asegurados pueden estar sujetos a un horario diferente.

(vii) El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad **sin coste alguno**, desde la presentación de la solicitud y hasta la fecha y hora límite comunicadas por RS Business.

La cancelación podrá solicitarse mediante los mismos canales que RS Business haya habilitado para la contratación y portabilidad, incluyendo los canales telefónicos, presenciales o digitales que resulten disponibles.

RS Business facilitará al Cliente un código, número de referencia o justificante que permita acreditar la solicitud de cancelación, incluyendo la fecha y hora en que hubiera sido presentada.

La cancelación de la portabilidad dentro del plazo establecido será gratuita y evitará la ejecución del cambio de operador solicitado.

Cuando, con anterioridad a la cancelación, el Cliente hubiera solicitado expresamente la activación de otros Servicios independientes de la portabilidad y estos hubieran sido efectivamente prestados, las consecuencias económicas de su baja se regirán por las condiciones contractuales aplicables y por la normativa de protección de consumidores, sin que pueda cobrarse cantidad alguna por el mero hecho de cancelar la portabilidad.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho de desistimiento que pueda corresponder al Cliente en las contrataciones realizadas a distancia o fuera del establecimiento y de las obligaciones de devolución de equipos que resulten legal y contractualmente aplicables.

Cuando, pese a haberse solicitado correctamente la cancelación dentro de plazo, la portabilidad llegara a ejecutarse indebidamente, el Cliente podrá ejercer los derechos que le correspondan, incluyendo, cuando resulte aplicable, la solicitud de portabilidad de retorno conforme a las especificaciones vigentes.

Las reclamaciones relacionadas con la portabilidad se tramitarán conforme a la **Condición 3** de las presentes Condiciones Generales.

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 o cumplimiento del Contrato serán competentes los **Juzgados y Tribunales que correspondan conforme a la normativa vigente**, respetándose en todo caso los fueros imperativos establecidos en materia de protección de consumidores y usuarios.

En particular, cuando el Cliente tenga la condición de consumidor o usuario, podrá ejercitar sus acciones ante los Juzgados y Tribunales de su domicilio cuando así lo permita la normativa procesal aplicable, sin que el presente Contrato implique renuncia alguna a los fueros o derechos que legalmente le correspondan.