



Estimado cliente,

**En cumplimiento de la normativa vigente, y tras la aprobación de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas nos ponemos en contacto con Ud. Para, además de reiterarle los derechos que como usuario de los servicios que presta Wimax Online tiene garantizados, informarle de las modificaciones de las condiciones contractuales introducidas por la citada normativa a partir del 30 de Agosto de 2009.**

Las empresas deben disponer de un departamento de atención al cliente. Wimax Online pone a su disposición para cualquier cuestión el teléfono de atención 902929972 y la pagina web [www.wimaxonline.es](http://www.wimaxonline.es).

Si Ud. se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitárnoslo a través de nuestro departamento de atención al cliente.

Ud. tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con dos días hábiles de antelación. Puede darse de baja, enviando un escrito con sus datos personales y numero de teléfono a la dirección C/ Colmenarico Nº22, Bajo, 30800 de Lorca (Murcia) adjuntando, además, copia de su DNI y el numero de referencia de su baja que le será facilitado en el numero de Atención al cliente 902929972. Una vez recibida su solicitud, se tramitará la baja en el plazo máximo de dos días hábiles.

Wimax Online le comunicara con un mes de antelación cualquier modificación del contrato y sus condiciones, incluidos los precios, que tenga su causa en motivos, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado. Si no esta de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin penalización.

En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, Wimax Online está obligada a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en el horario de 08:00h a 22:00h, la compensación será automática.

Si Ud. tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto cn nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente que le indicara su numero de queja. Con ese numero puede presentar además una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

En todo caso, a partir del 30 de agosto 2009, dispondrá, en la pagina web [www.wimaxonline.es](http://www.wimaxonline.es), de las nuevas Condiciones Generales del Contrato aplicables como consecuencia de la normativa de reciente aprobación.

Ud. puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901.33.66.99 o la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es). En ella le asesoraran sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.