

Condiciones Generales de Prestación Soluciones de Acceso Internet y Telefonía mediante Voz IP Wimax On Line

Objeto. El objeto del presente contrato es la prestación por parte de Wimax On Line, S.L. (en adelante Wimax, o "El Operador") con domicilio en CALLE COLMENARICO, 22, Bajo, LORCA, 30.800, y con CIF nº B - 73451015, a la persona titular (en adelante el Cliente, o Abonado), de los servicios solicitados por el cliente en la cartúla de este documento, y que podrán ser el Servicio de Acceso a Internet y el Servicio de Telefonía mediante tecnología de Voz IP, dependiendo de que el CLIENTE contrate uno o ambos servicios. El Cliente reconoce que en cualquiera de las modalidades de acceso a Internet contratadas, EL OPERADOR no puede garantizar que se disponga de la velocidad contratada en todos los casos, por ejemplo, por la distancia al Centro Transmisor o las posibles interferencias radioeléctricas que pudieran suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, EL OPERADOR realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio de acceso a internet contratado, y la mayor calidad posible en el servicio de Voz IP. EL OPERADOR manifiesta y el Cliente es informado, en el momento de la firma de las presentes Condiciones Generales, de que, la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades entre el Servicio contratado y los servicios basados en módems o alamas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. EL CLIENTE, en su condición de usuario final, no podrá –salvo autorización expresa y por escrito de EL OPERADOR- revender o distribuir los servicios elegidos a terceros. Todo lo anterior se lleva a cabo conforme a las siguientes Condiciones Generales, los Anexos, la Hoja de Toma de Datos, así como a la normativa aplicable al efecto. EL OPERADOR prestará los Servicios de acuerdo con las condiciones de calidad y cobertura exigidas por la normativa vigente, y comprometidas con la Administración de Telecomunicaciones. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento la modificación de la configuración del Servicio/objeto del presente Contrato, siempre que sea técnicamente viable y que exista la infraestructura precisa para llevar a cabo dicha modificación. Las altas de nuevos Servicio/s o la modificación de los mismos, siempre que se cumplan los requisitos mencionados, serán objeto de facturación por parte de EL OPERADOR de acuerdo con las tarifas vigentes.

1. **Duración del Contrato.** El presente contrato entrará en vigor el día de su firma por las Partes y tendrá la duración pactada que en la Hoja de Toma de Datos se establezca, pudiendo ser cancelado de forma anticipada por parte del cliente con un preaviso por escrito de dos días hábiles.
2. **Alta y Baja del Servicio.** Por fecha de activación se entenderá aquella en que Wimax proceda al alta de la misma en sus sistemas comerciales, una vez recibido el contrato debidamente firmado y cumplimentado por el Cliente, verificados por Wimax los datos y documentos aportados. Este proceso de alta o activación se llevará a cabo en el plazo máximo de 15 días, salvo que por circunstancias detectadas en el estudio de viabilidad que se realice o que no sean responsabilidad de WIMAX éste pudiera ser superior, lo cual se comunicará al cliente con la estimación del nuevo plazo de Alta. Para el caso de ser necesario para la prestación de cualquiera de los servicios contratados, el Cliente consiente que EL OPERADOR realice cuantas actuaciones técnicas sean necesarias tanto en su domicilio como fuera del mismo para la prestación de los servicios en las modalidades elegidas. EL CLIENTE ha sido informado de las características de prestación de los servicios. Siendo el proceso de alta por escrito, en consonancia, la gestión de la baja por parte del cliente requerirá en todo caso la comunicación por escrito, vía email a la dirección: info@wimaxonline.es. En dicha comunicación se indicarán los datos del cliente así como el motivo de solicitud de la baja del servicio. Asimismo, en caso de solicitar la cancelación del servicio con carácter previo a la instalación y activación del mismo, Wimax tendrá derecho a recuperar los costes de la instalación que se hubiese llevado a cabo hasta la fecha de la notificación de cancelación.
3. **Compromisos de Permanencia en el servicio.** EL CLIENTE podrá indicar en la Hoja de Toma de Datos del presente contrato su compromiso a mantener contratado el Servicio durante un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas o equipamiento a precio promocional o financiado. **El incumplimiento del periodo de permanencia, y en definitiva, la resolución del contrato por cualquier causa antes de finalizado dicho periodo, comportará la aplicación de la penalización establecida en la Hoja de Toma de Datos, que será abonada de una sola vez de forma inmediata a la resolución.**
5. **Precio del Servicio.** Se aplicarán las tarifas y descuentos en vigor en el momento para cada servicio contratado. Las tarifas y descuentos aplicables al servicio contratado inicialmente son los que figuran en Hoja de Toma de Datos. A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. **El servicio, en todos los casos, se prestará por meses completos, no contemplándose en ningún momento opciones comerciales que impliquen facturación por unidades temporales inferiores al mes.** Salvo que expresamente se establezca lo contrario, todas las tarifas serán "IVA no incluido". El cliente podrá obtener información actualizada de las tarifas en la web www.wimaxonline.es
Facturación y forma de pago. Wimax facturará, según la modalidad de servicio elegida por el Cliente, las cantidades a abonar en su caso por los servicios contratados. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o de ahorro que el Cliente haya designado. La fecha en la que se debe realizar el pago es aquella en que la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación reciba la notificación con el importe a abonar por el Cliente. El Cliente autoriza a Wimax para aplicar los importes abonados por el mismo a Wimax para el pago de un servicio determinado, a la extinción, total o parcial, de cualquier otra deuda contraída por la prestación de otros servicios por Wimax. Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a Wimax, tendrán la consideración de deuda vencida y exigible y estarán sujetas a ejecución inmediata. Wimax se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio contratado (según lo indicado en el anverso), Wimax podrá reclamar el pago al Titular. Se reconoce el derecho a la elección del medio de pago por parte del cliente, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. El Cliente acepta la recepción de facturas electrónicas.
6. **Suspensión del Servicio.** Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas por el Servicio objeto del presente contrato o por el arrendamiento de los equipos, en su caso, siempre de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, Wimax quedará facultado para suspender el servicio. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas (incluyendo los intereses de demora) por el Cliente a Wimax se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio, Wimax se reserva el derecho de dar de nuevo de alta al Cliente. En cualquier caso, Wimax se reserva la facultad de poder condicionar la continuidad de la prestación a que el Cliente cumpla previamente las condiciones establecidas en este contrato.
7. **Desconexión.** EL OPERADOR, por defecto, mantiene bloqueada la conexión a los servicios de tarificación adicional. El cliente podrá solicitar a EL OPERADOR, mediante petición escrita, telefónica o al e-mail info@wimaxonline.es que se conecten o desconecten servicios de tarificación superior, así como el de llamadas internacionales.
8. **Atención al cliente y reclamaciones.** En el caso de que el cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de EL OPERADOR indicado en la dirección postal indicada más arriba, en el teléfono 902929972 o en la dirección de correo electrónico: info@wimaxonline.es, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación o queja. EL OPERADOR asignará un número de referencia a la reclamación. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Wimax en el plazo de un mes, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, o a las instancias que legalmente tenga habilitadas en cada momento conforme a la legislación aplicable. EL OPERADOR se hará cargo del mantenimiento del servicio contratado por el cliente, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse a la mayor brevedad posible, para lo cual EL OPERADOR dispone de un Servicio de Atención al Cliente, al que podrán dirigirse de 9 a 14 h y de 15 h a 20 h de lunes a viernes y sábados de 9 a 14 h.
9. **Secreto de las comunicaciones.** Wimax se compromete a adoptar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Wimax. Wimax queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o cualquier tercero de correos electrónicos, grabaciones de conversaciones telefónicas, o cualquier otro tipo de contenido, así como de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión no imputable, directamente a Wimax que quebrante el secreto de las comunicaciones. No obstante lo anterior, el Cliente declara conocer expresamente que Wimax puede realizar grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el servicio de Atención al Cliente de Wimax. Wimax facilita al Cliente las claves de acceso al servicio e identificativos, reservados única y exclusivamente para éste, teniendo por ello carácter estrictamente confidencial. El Cliente tomará todas las medidas oportunas para mantener el carácter confidencial de dicha clave, por lo que Wimax no se hace responsable de las consecuencias de la utilización del código por terceras personas no autorizadas, o del uso indebido realizado por terceros, ni siquiera en caso de robo o pérdida. Si en algún momento el Cliente considerara que la clave ha perdido su carácter indispensable de confidencialidad, solicitará a Wimax el cambio de la misma.
10. **Protección de los datos personales.** El cliente queda informado y consiente que los datos recogidos, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, serán incluidos en un fichero denominado CLIENTES inscrito en el Registro General de Protección de Datos, titularidad de Wimax y cuya finalidad es la gestión y atención de clientes, gestión Administrativa de pedidos, facturación y cobros, reclamaciones e incidencias y cualquier otra necesaria para el mantenimiento de la relación comercial. Para la correcta ejecución del servicio contratado por el cliente será necesaria la comunicación de sus datos a distribuidores y agentes que, en su caso, colaboren con Wimax en la contratación del servicio solicitado. Los datos de carácter personal, en relación con determinados aspectos de los servicios de telecomunicaciones serán incluidos en un fichero denominado DATOS DE TRÁFICO, inscrito en el Registro General de Datos, y serán tratados a efectos de la conducción de comunicaciones a través de una red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación, gestión comercial de los servicios prestados al cliente y realización de los pagos de las interconexiones. Una vez se haya cumplido el fin para la que fueron recabados, tratados y almacenados serán eliminados. Si en el plazo de un mes desde que el cliente reciba la solicitud, éste no se hubiese pronunciado al respecto, se entenderá que consiente en la recepción de comunicaciones comerciales. En caso de oponerse a lo manifestado en los apartados anteriores, será imposible la ejecución del servicio solicitado por el cliente. No obstante, le informamos de que puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento y según la Ley 15/1999 LOPD de forma gratuita a través de correo postal en la dirección C/ Colmenarico, nº 22, Bajo, 30.800 Lorca (Murcia) ó a través de correo electrónico a info@wimaxonline.es junto con prueba válida en derecho, como fotocopia del DNI e indicando en el asunto "PROTECCIÓN DE DATOS".
11. **Calidad de servicio. Interrupciones del Servicio. Indemnizaciones.** Calidad de servicio. EL OPERADOR se compromete a prestar los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.
i.- Indemnización por interrupción temporal de los servicios telefónicos (servicios de Voz). En el supuesto que durante un período de facturación, el cliente sufra interrupciones temporales de los servicios telefónicos, EL OPERADOR deberá indemnizar al cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (i) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo resultante (ii) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. EL OPERADOR indemnizará automáticamente al cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado. En interrupciones por causas de fuerza mayor, EL OPERADOR se limitará a compensar automáticamente al usuario con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se entiende por interrupción del servicio telefónico, aquella avería en la que el Cliente no pueda realizar ninguna llamada a través del mismo. Para el cálculo de la duración de la interrupción del Servicio se tomará como inicio la fecha y hora a la que el Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR reciba la notificación por parte del Cliente, y como finalización, la fecha y hora en la que el servicio quede restablecido.
ii.- Indemnización por interrupción del servicio de acceso a internet. En el supuesto que durante un período de facturación, el cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, EL OPERADOR deberá compensar al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. EL OPERADOR indemnizará automáticamente al cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. Cuando la cuota mensual comprenda tanto el servicio telefónico fijo disponible al público como el de acceso a internet, se considerará que el precio de la misma corresponde con el cincuenta por ciento de cada uno de los servicios.
No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores, y EL OPERADOR no indemnizará al cliente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:
(i) Incumplimiento grave por el cliente de las condiciones contractuales.
(ii) Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
12. **Cesión a terceros.** Este contrato es personal y no podrá cesarse por parte del Cliente salvo consentimiento escrito de Wimax. No obstante lo anterior, Wimax queda facultada para ceder el presente contrato a cualquiera de las entidades que formen parte del grupo de empresas al que pertenece Wimax, así como a empresas participadas por la propia Wimax.
13. **Resolución del contrato.** Además de por las causas previstas anteriormente, este contrato podrá ser resuelto por cualquiera de los siguientes supuestos: por voluntad del cliente manifestada con dos días hábiles de antelación, incumplimiento de las obligaciones de pago, incluida la mora en el mismo, así como en caso de que el Cliente no haya devuelto firmada una copia del contrato dentro de los treinta días siguientes a haberlo recibido. Quedará también resuelto al finalizar el plazo del título habilitante de Wimax para la prestación del servicio o a la pérdida del mismo por cualquier causa, así como por la presentación de una solicitud de declaración de situación concursal, o cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato, o por incumplimiento del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso, uso fraudulento, uso distinto para el que el servicio habitualmente se presta, o uso abusivo que pudiera realizar del servicio. En cualquiera de estos casos, el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución o de las indemnizaciones por daños y perjuicios que en su caso pudieran derivarse.
14. **Equipos, operaciones y reserva de dominio.** El cliente reconoce la plena y exclusiva propiedad de Wimax sobre los equipos suministrados e instalados al cliente en su domicilio, comprometiéndose a no utilizarlos para otros fines y a devolverlos a Wimax en caso de resolución del presente contrato con un uso diligente. Wimax no se hace responsable de los daños ocasionados por el cliente, usuario o terceros por un mal uso de los equipos, y siempre que no tengan origen en un error de Wimax. El cliente se compromete a cuidar los equipos como si fueran propios y a no manipularlos ni a dejar que lo hagan otros, salvo consentimiento expreso de Wimax. El mantenimiento de los equipos será efectuado por Wimax o persona física o jurídica por ella autorizada en los términos y condiciones que para ello acuerden las partes. En todo caso, Wimax tendrá derecho a acceder a los locales del cliente con el fin de realizar las operaciones que sobre estos puedan ser necesarias o para retirarlos una vez resuelto el contrato. El pago efectuado por el cliente en concepto de instalación no supondrá derecho alguno sobre la propiedad de los equipos instalados, que en todo caso pertenecerán a Wimax y tendrán que ser devueltos por el cliente en un plazo máximo de 15 días desde la efectiva baja del servicio por cualquier causa.
15. **Legislación aplicable.** El Cliente contrata con Wimax, con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente, para la prestación de servicios de telecomunicaciones. El presente contrato podrá ser revisado si se modifica la normativa aplicable, o por cualquier otro motivo, previa comunicación al Cliente de dichas modificaciones. Transcurridos quince días desde la comunicación de las mismas sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones.
16. **Responsabilidad del Cliente por uso y contenidos.** Tanto el acceso a Internet prestado por Wimax como el uso que pueda hacerse de la información, contenidos y/o productos ofertados y accesibles a través del mismo, estará supeditada a la legalidad vigente y a los principios de buena fe y uso lícito por parte del Cliente o usuario, que será enteramente responsable de dicho acceso y uso. El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido. Wimax no asume responsabilidades, ya sean directas o indirectas, subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso del servicio realizado por el Cliente, o terceros. Queda prohibido con carácter general cualquier tipo de actuación en perjuicio de Wimax o de terceros. Wimax no será en ningún caso responsable de la información o contenidos que se comuniquen, alojen, transmitan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por Wimax. Asimismo Wimax tampoco será responsable de las copias o malos usos que terceros realicen de cualesquiera contenido titularidad del Cliente y sobre los que tenga algún derecho para la comunicación pública en el medio Internet a efectos del presente contrato. Se considerará terminantemente prohibido el uso de Internet a través de los servicios prestados por Wimax con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo: cualquier forma de violación de los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto en las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, de protección de datos, etc.); publicar, divulgar, anunciar o distribuir cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; incluir o introducir cualquier tipo de virus informático, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda provocar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos, así como enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo ("spam"); utilizar de forma indebida o inadecuada respecto al normal funcionamiento y finalidad de todos aquellos servicios que en su caso puedan prestarse como Chat-areas, net meetings, grupos de noticias, foros, etc.
17. **Derechos de propiedad intelectual e industrial y utilización de la información.** El Cliente declara conocer y garantiza que la información que se comunique públicamente en Internet, así como cualesquiera otros contenidos, productos o datos a los que accede, están protegidos por Copyright, derechos de autor y de propiedad intelectual e industrial. Asimismo declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la comunicación pública de dichos contenidos e información en Internet a efectos del presente Contrato, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso e instalación de los programas o productos a los que tiene acceso a través del servicio prestado por Wimax. La prestación de los servicios contratados no implicará en ningún caso la cesión, renuncia o transmisión, total o parcial, de dichos derechos. Por todo ello, el Cliente será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dicha información o contenidos con fines lucrativos o en beneficio de terceros, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos.
18. **Condiciones Generales Únicas.** Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.