



Avda. Ciudad de Plasencia, 20. Polígono Creta.
45600 Talavera de la Reina (Toledo)

Estimado cliente,

Nos ponemos en contacto con usted para informarle de los derechos de los que disfruta como usuario de los servicios que presta Nubbitel, y que tiene garantizados según Orden ITC 1030/2007 de 12 de abril de 2007 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Los operadores deben disponer de un departamento de Atención al Cliente. Nubbitel pone a su disposición el teléfono 925 68 37 60 y el móvil 617 87 11 12. El horario de atención telefónica es de 9-14h y de 16h-19h de lunes a viernes y de 9-14h los sábados. Los Domingos y festivos el cliente tiene a su disposición el mail de contacto clientes@nubbitel.es y soporte@nubbitel.es y servicios de mensajería instantánea, Whatsapp/Telegram en el móvil 617 87 11 12. Puede mantenerse informado sobre los servicios que ofrecemos y novedades en nuestra página web www.nubbitel.es. Además, puede encontrarnos en nuestra oficina situada en Avda. Ciudad de Plasencia, 20. Polígono Creta en Talavera de la Reina para cualquier consulta que desee realizar. El horario de atención presencial es de 9-14h de lunes a viernes y de 16-19h los miércoles y viernes. Todas las incidencias se atenderán en remoto y el Técnico valorará la necesidad de acudir al domicilio de cliente en caso necesario. En este último caso se realizará el mismo día según disponibilidad de los Técnicos o al día siguiente de lunes a viernes o el siguiente día hábil en caso de festivos.

Usted tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Además, puede consultar el Pliego de Condiciones en la sección de Descargas de nuestra web www.nubbitel.es.

Usted tiene derecho a darse de baja de los servicios contratados, debiendo comunicar su decisión con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos mediante correo electrónico a clientes@nubbitel.es indicando nombre del titular, NIF o CIF, servicios que desea dar de baja, motivo y el día efectivo de la baja. Nubbitel le responderá al mail confirmando si no dispone de permanencia en los servicios contratados la fecha efectiva de la baja del servicio o bien la penalización que le corresponderá abonar en caso de disponer aún de permanencia por baja anticipada y concretaremos una cita para la retirada de los equipos instalados o el procedimiento y plazo para hacernos llegar los mismos.

Nubbitel le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato, incluidos los precios, que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato sin penalización.



Avda. Ciudad de Plasencia, 20. Polígono Creta.
45600 Talavera de la Reina (Toledo)

Usted puede solicitar en el servicio de telefonía la restricción de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional (estas últimas son las dirigidas a los prefijos 803, 806, 807 y 905). Tras su petición, le activaremos la restricción en un plazo máximo de diez días, tras el cual no será imposible acceder a este tipo de llamadas desde su teléfono, salvo que usted lo vuelva a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si usted no está de acuerdo con su facturación debe saber que si no abona la parte de la factura correspondiente a estos servicios no se procederá al corte del servicio telefónico, aunque sí el acceso a esos prefijos.

En caso de interrupción temporal del servicio de telefonía, Nubbitel está obligada a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida fuera de los parámetros de calidad del servicio de 72h para resolución de incidencias, como de la media de tarifa de los últimos tres meses. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

Si Ud. Tiene el servicio de acceso a Internet, en caso de interrupción temporal del servicio imputable a la Empresa, Nubbitel 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 fuera de los parámetros de calidad del servicio de 72h para resolución de incidencias. Se le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas.

En caso de que usted no esté conforme con la parte de la factura relativa a Internet, debe saber que, si se paga la parte de la factura relativa a las llamadas telefónicas, no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a Internet.

Si usted tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de Atención al Cliente. Transcurrido un mes desde su presentación, si no está satisfecho con la solución obtenida o si no hubiese recibido respuesta a la misma, puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Usted 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 a través de la web www.usuarioteleco.es. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.

Agradeciéndole su confianza, reciba un cordial saludo.