



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO AMLT

### I - CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente contrato, de duración indefinida, EUSKALTEL, Sociedad Anónima (en adelante EUSKALTEL) pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias, quedan reseñadas, el Servicio de telefonía fija disponible al público en la modalidad de AMLT - acceso mayorista a la línea de telefonía- (en adelante el Servicio). El Servicio incluye, al menos, la posibilidad de cursar llamadas nacionales a fijos, internacionales y de fijo a móvil, a Red inteligente y a los servicios de radio búsqueda. Cualquier otra prestación será oportunamente comunicada al CLIENTE que podrá contratarla siendo objeto de tarifas adicionales, rigiéndose por lo demás por lo previsto en este contrato.

El pago de la primera factura correspondiente a los nuevos servicios contratados implicará la aceptación de las presentes Condiciones Generales.

Para la prestación del servicio el cliente deberá tener preasignadas sus llamadas con Euskaltel en la modalidad de Preselección Global Extendida.

La contratación del Servicio sobre un acceso RDSI implicará la presignación de todas las líneas incluidas en dicho acceso.

#### 2. CALIDAD

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por EUSKALTEL y vigentes en el año en curso son comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com). Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio.

##### 2.1 INDEMNIZACIÓN DERIVADA DE LA ORDEN ITC/912/2006

En relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, EUSKALTEL se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público no supere las 47 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus CLIENTES por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio.

El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento.

A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

- El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al nº 1718
- El del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

En el supuesto en que EUSKALTEL supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, EUSKALTEL se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del CLIENTE, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres 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 periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

##### 2.2 COMPROMISO POR AVERÍA

En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a 47 horas y superior a 10 horas, EUSKALTEL se compromete a abonar, previa solicitud por parte del CLIENTE, la indemnización proporcional señalada en el punto anterior.

#### 3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO

El abono a los servicios es personal y el CLIENTE no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes.

El CLIENTE utilizará el Servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio.

En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario, que haya de sucederle en la propiedad o el uso de la vivienda o local en que estén instalados los servicios, y si fueran varios, el que designen los interesados.

En caso de extinción de la persona jurídica titular del abono, por fusión o absorción u otras causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en el abono la persona o entidad que, con tal motivo, le suceda en el derecho de propiedad o uso del local donde estén instalados los servicios.

La sucesión en el abono deberá comunicarse a EUSKALTEL en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato.

El Servicio objeto de este Contrato es personal, por lo que no podrá ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial a terceros por parte del CLIENTE sin consentimiento expreso de EUSKALTEL.

El CLIENTE estará obligado a comunicar a EUSKALTEL cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, antes de que sean efectivos.

#### 4. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

En caso de que el servicio telefónico fijo se vea interrumpido, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres 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 periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

EUSKALTEL se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, EUSKALTEL no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del Servicio en los siguientes supuestos:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Resoluciones administrativas o judiciales.
- Fallo en el suministro eléctrico.
- Cuando se produzca como consecuencia de la mala o inadecuada utilización por parte del CLIENTE de los equipos entregados por EUSKALTEL.
- Cuando se produzca como consecuencia de supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc.
- Operaciones de Mantenimiento de la Red.
- Cuando tenga su causa en ocasionales interrupciones de menos de 10 minutos. Cuando se produzca como consecuencia de la actuación de terceros.

#### 5. TARIFAS APLICABLES

EUSKALTEL cobrará al CLIENTE por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. El CLIENTE recibe junto con el presente contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento. EUSKALTEL podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE. Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

#### 6. SERVICIOS ADICIONALES

Adicionalmente al servicio de voz del CLIENTE, podrá acceder a los siguientes servicios, a los precios señalados en las tarifas:

##### A) PARA LÍNEA ANALÓGICA

- Servicio contestador
- Indicador de nuevos mensajes en el contestador
- Desvío de llamadas: desvío inmediato, desvío si comunica, desvío por ausencia, desvío por bajas y cambio de domicilio, desvío temporal (dos meses), desvío permanente, desvío temporal (seis meses)
- Servicio Identificación de Llamadas
- Servicio Identificación Llamada en espera
- Llamada en espera
- Llamada a tres
- Llamada sin marcar
- Servicio salto de llamadas
- Información cambio de número
- Servicio Identificación de Llamadas
- Llamada en espera
- Servicio Identificación Llamada en espera
- Traslado de línea: Exterior, a otro edificio, Interior, dentro del mismo edificio o recinto

##### B) PARA LÍNEA RDSI SIN CENTRALITA

- Línea AMLT RDSI sin centralita
- Servicio contestador RDSI - Sin identificación de llamadas
- Información cambio de número accesos básicos RDSI
- Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI

#### 7. DEPÓSITO DE GARANTÍA

EUSKALTEL podrá exigir, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o aval bancario, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de EUSKALTEL de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente.

Podrán exigirse depósitos en garantía a los CLIENTES al servicio telefónico disponible al público en los supuestos previstos en la legislación vigente en cada momento y, en particular, en los siguientes casos:

- En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija solicitada por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad, CLIENTES al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En el caso de negarse el CLIENTE a su constitución, EUSKALTEL podrá desestimar su solicitud.
- En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato, o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por EUSKALTEL, ésta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al CLIENTE si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituyese el depósito. El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

## 8. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

### A. CONDICIONES DE PAGO

Salvo que el CLIENTE manifieste expresamente su voluntad de recibir la factura en formato electrónico, la factura será emitida en papel.

En el supuesto de haber solicitado la emisión de su factura en soporte electrónico, dicha factura se realizará a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del CLIENTE a través de la web de Euskaltel. No obstante, el CLIENTE en cualquier momento, podrá solicitar a Euskaltel, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al CLIENTE o del Área CLIENTE de la web de Euskaltel, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura.

Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado de la web [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com), dándose de alta en el Área CLIENTE "Tu EUSKALTEL".

Así mismo si el CLIENTE desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, EUSKALTEL le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

El pago se realizará por el CLIENTE mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a EUSKALTEL. Asimismo resulta posible el pago en metálico en la sede social de EUSKALTEL, si bien esta modalidad de pago deberá ser elegida de forma expresa. La fecha en que se debe de realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de EUSKALTEL con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

En caso de pago en metálico el CLIENTE deberá realizarlo en el plazo de una semana (7 días) desde que éste reciba la factura.

El CLIENTE deberá abonar la cuota de alta en la primera facturación del servicio realizada por EUSKALTEL.

Asimismo satisfará por periodos vencidos el pago de las cuotas mensuales fijas, y el de las tarifas por consumo.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EUSKALTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

### B. IMPAGO

El impago por parte del CLIENTE a EUSKALTEL de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

### C. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FUJO A INSTANCIA DE EUSKALTEL POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA

El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, podrá dar lugar, previo aviso al CLIENTE, a su suspensión temporal.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

EUSKALTEL requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a EUSKALTEL a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a EUSKALTEL, incluyendo intereses de demora, se realizara con anterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, EUSKALTEL continuará prestando los mismos sin que se origine ninguna obligación adicional por parte del CLIENTE, en todo caso el CLIENTE deberá acreditar a EUSKALTEL el pago efectivo de las cantidades debidas.

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas por el CLIENTE a EUSKALTEL, incluyendo intereses de

demora, se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, EUSKALTEL restablecerá los servicios dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los pagos como por el cobro de los mismos, incluyendo a estos efectos los intereses de demora gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

## 9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar de EUSKALTEL la suspensión del servicio. El período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y 3 meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Para solicitar la suspensión temporal del servicio EL CLIENTE deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

A tal efecto podrá cursar llamada por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.",

### SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO, APARTADO DE CORREOS 6025, C.P. 48080 BILBAO.

Los preceptos establecidos por la presente cláusula no resultan aplicables a los servicios de televisión por cable e Internet.

## 10. DESCONEXIÓN/CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Para el ejercicio de citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a EUSKALTEL por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.", DESCONEXIÓN/CONEXIÓN TARIFICACIÓN ADICIONAL, APARTADO DE CORREOS 6025, C.P. 48080 BILBAO.

EUSKALTEL deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

## 11. DESCONEXIÓN/CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Para el ejercicio de citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a EUSKALTEL por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.", DESCONEXIÓN/CONEXIÓN TARIFICACIÓN ADICIONAL, APARTADO DE CORREOS 6025, C.P. 48080 BILBAO.

EUSKALTEL deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

## 12. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá presentar reclamaciones ante EUSKALTEL sobre el funcionamiento y calidad de los servicios, aplicación de precios, facturación y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación de los servicios, en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento del hecho que los motive.

Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya), por correo postal a "EUSKALTEL, S.A.", RECLAMACIONES, APARTADO DE CORREOS 6025, C.P. 48080 BILBAO, o bien a través del formulario online que aparece en la página web [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com).

Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EUSKALTEL en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en los supuestos legalmente previstos), sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante las Juntas Arbitrales de Consumo (en el caso de particulares), a las que EUSKALTEL ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

## 13. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

- Extinción del título que habilita a EUSKALTEL para la prestación de los servicios o los cambios regulatorios en el servicio mayorista soporte. En ninguno de los dos casos se deriva derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
- Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "EUSKALTEL, S.A.", BAJA DEL SERVICIO, APARTADO DE CORREOS 24 FD 48860 ZALLA (BIZKAIA).
- En su caso, por cambio de domicilio del CLIENTE.
- Fuerza mayor.
- En caso de que el CLIENTE no haya remitido a EUSKALTEL el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, EUSKALTEL estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno.

En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a EUSKALTEL derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha

resolución o desistimiento.

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, EUSKALTEL podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de EUSKALTEL, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente.

En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho Servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente a EUSKALTEL la cuota de alta por el importe vigente en ese momento así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abogado, procurador, etc., que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada. Asimismo EUSKALTEL se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de EUSKALTEL.

## 14. PROTECCIÓN DE DATOS

A los efectos de lo previsto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, EUSKALTEL informa al CLIENTE que los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios se incorporarán a un fichero (automatizado y no automatizado) de datos de carácter personal creado por EUSKALTEL y bajo su responsabilidad, para las finalidades de mantenimiento y gestión de su relación contractual.

Dicho fichero será utilizado para las finalidades expresadas en la presente cláusula, así como en la carátula del presente contrato.

Salvo manifestación expresa en contrario, marcando las correspondientes casillas habilitadas en la carátula del contrato, el CLIENTE autoriza a EUSKALTEL el tratamiento de sus datos para la promoción comercial de todos los productos y servicios de EUSKALTEL y/o, en su caso, para recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica.

Asimismo y salvo manifestación expresa en contrario, marcando la casilla habilitada en la carátula del contrato, el CLIENTE autoriza a EUSKALTEL el tratamiento de sus datos tráfico y facturación para la promoción comercial y para la prestación de servicios de valor añadido.

El CLIENTE consiente la utilización de sus datos para realizar acciones de formación, información o participar en estudios de mercado y de opinión.

EUSKALTEL informa al CLIENTE que en cualquier momento podrá revocar los distintos consentimientos especificados en la presente cláusula, así como en la carátula del presente contrato.

EUSKALTEL le informa del carácter necesario de la cumplimentación de los datos que figuran en la carátula del presente contrato como tales, sin los cuales EUSKALTEL no podrá prestar el Servicio, y del carácter facultativo de los que figuren como de cumplimentación voluntaria.

EUSKALTEL podrá comprobar la solvencia del CLIENTE, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE.

Asimismo EUSKALTEL pone en conocimiento del CLIENTE que en caso de no producirse el pago de las cantidades debidas por la prestación de servicios de telecomunicaciones en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Asimismo, se informa al CLIENTE de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a EUSKALTEL a tal fin, mediante escrito enviado por correo indicando la solicitud que realiza y acompañando fotocopia del D.N.I., a la siguiente dirección de EUSKALTEL: Apartado de Correos nº 3 F.D. 48160 Derio (Bizkaia) o bien mediante llamada al teléfono de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o correo electrónico a info@euskaltel.com. EUSKALTEL se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materia de medidas de seguridad de los ficheros automatizados y no automatizados que contengan datos de carácter personal.

Derechos en relación con servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

"Restricción de identificación de línea llamante". Si no desea que su número de teléfono sea mostrado en los terminales telefónicos de los clientes llamados, únicamente deberá marcar, sin coste alguno, el "067" antes del número de teléfono con el que desea comunicar, además si quiere restringir su número de teléfono permanentemente, podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el teléfono de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, EUSKALTEL le informa que eliminará la supresión en origen de la identificación de la línea llamante cuando el destino de las llamadas corresponda a servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la seguridad pública o la defensa nacional.

"Identificación de la línea llamante en destino". Si no desea que el número de teléfono origen de la llamada sea mostrado en su terminal podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Filtrado de llamadas sin identificación". Si el CLIENTE desea filtrar en destino las llamadas sin identificación podrá hacerlo solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Identificación de la línea conectada". Los CLIENTES que dispongan del servicio RDSI de EUSKALTEL disponen por defecto de la facultad de identificación de la línea conectada. Si el CLIENTE que recibe la llamada procedente de una línea RDSI de cualquier operador quiere evitar la visualización por el llamante de la línea conectada, podrá hacerlo sin coste alguno solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Desvío automático de llamadas". Si el CLIENTE desea evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero bastará con que marque \*02# para activarlo y #02# para desactivarlo, sin coste alguno para el CLIENTE.

Una vez otorgado el consentimiento por el CLIENTE de acuerdo con lo indicado en la carátula del contrato y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas), los datos del CLIENTE serán facilitados por EUSKALTEL a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento.

Sin perjuicio de ello, el CLIENTE podrá solicitar a EUSKALTEL la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como a que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. En base a lo anterior, el CLIENTE podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos en la forma prevista para el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación.

En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo también debe ser consciente de que a través del servicio "Identificación de línea conectada" se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza.

A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

## 15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro CLIENTE, de EUSKALTEL, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

## 16. SERVICIO DE ALQUILER Y MANTENIMIENTO DEL TERMINAL DE TELEFONICA DE ESPAÑA.

El alta del servicio AMLT implica la resolución automática del contrato de alquiler del equipamiento que, en su caso, Telefónica estuviera prestando al Cliente, salvo solicitud expresa del Cliente de mantenerse en dicho alquiler. En este último caso, Euskaltel facturará al Cliente por dicho servicio.

En el caso de que el Cliente, en un futuro, no desee mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del equipamiento de Telefónica, ello implicará la resolución del contrato respecto a dicho servicio, siendo Telefónica responsable de recoger el equipo de casa del Cliente.

## 17. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El CLIENTE contrata con EUSKALTEL con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española para la prestación de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato por EUSKALTEL.

## 18. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Las modificaciones contractuales que pudieran producirse con posterioridad a la firma del presente contrato deberán ser comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor.

Dentro del mencionado plazo, si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a EUSKALTEL su voluntad de resolver el contrato. Transcurrido dicho plazo de un mes sin que EUSKALTEL haya recibido notificación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones adoptadas.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

## 19. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado período de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.



# HTLS TELEFONO-ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK

## I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

### 1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu mugagabe honen bidez, EUSKALTEL Sozietate Anonimoak (hemendik aurrera, EUSKALTEL) aipatutako pertsona fisiko edo juridikoaren eskura jarriko du jendearentzako erabilgarri dagoen telefonia finkoko zerbitzua, HTLS modalitatean —Handizkako Telefono Linearako Sarbidea— (hemendik aurrera, Zerbitzua). Zerbitzu horrek aukera ematen du estatuko deiak egiteko telefono finkoetara, nazioarteko deiak egiteko eta finkotik mugikorretara deitzea, sare adimendunera sartzeko eta irati bidezko bilaketetako zerbitzuetarako. BEZEROari beste edozein prestazioen berri emango zaio, eta hark kontratatu ahal izango ditu (aparteko tarifa ordainduta); gainera, kontratuen aurreikusitakoari eutsiko zaio.

Kontratututako zerbitzu berrien faktura ordaintzeak baldintza orokor hauek onartzea dakar.

Zerbitzua emateko, bezeroak alde aurretik esleituak izan behar ditu deiak Euskaltelkin, Hautatze Global Hedatuaren modalitatean.

ISDN sarbide baten gainean zerbitzua kontratatzeak berekin dakar aurrez esleitzea sarbide horretan sartutako linea guztiak.

### 2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxienean kalitate-mailak, aruten indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELeN webgunean argitaratzen dira ([www.euskaltel.eus](http://www.euskaltel.eus)).

Halaber, zerbitzuaren gutxienean kalitate-mailaren berri ematen duen dokumentua ohiko postaz bidaltzea eska dezake BEZEROak.

### 2.1 912/2006 ITM AGINDUAREN ONDORIO DEN KALTE-ORDAINA

Zerbitzuaren etenaldiei dagokien, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua 47 orduan baino gehiagoan ez etetea, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, EUSKALTELeK bere BEZEROei kalte-galerak ordainduko dizkie, eta haien balioa zerbitzua galdutako denbora osoaren arabera izango da.

Zerbitzua etenda egon den denboratza hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik ezdeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora.

Horretarako, zerbitzuaren etenaldiaren hasiera bi gertaera hauetako bat izango da:

- a) 1718 zenbakian BEZEROak matxuraren berri ematea
- b) Zerbitzu osoa edo zati bat etetea eragin duen gertaera erregistratzea operadoreak.

Klausula honetan aipatzen den zerbitzu-etenaldia gainditzen bada EUSKALTELeK, deskontu bat egingo du fakturan (konpromiso hori hartzen du), BEZEROak hala eskatuz gero. Deskontua bi zenbaterako hauetatik handiena izango da:

- a) BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbaterako batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbaterako. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbaterako edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbaterako hartuko da aintzat.
- b) Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

### 2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

Matxura batek 47 ordu baino gutxiago eta 10 ordu baino gehiago irauten badu, EUSKALTELeK hitz ematen du aurreko puntuan adierazitako kalte-ordain proportzionala emango duela, aurrez BEZEROak hala eskatzen bada.

### 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

Zerbitzuaren abonua pertsonala da, eta BEZEROak ezin dizkie bere eskubideak eta erantzukizunak hirugarren bati eskualdatu, baldin eta ondorengo paragrafoetan aurreikusitako kasuetako bat ez bada.

Kontratatu duen horretarako zein erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazterako ardua du.

BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitzako edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinordekoak edo legatidunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak.

Abonuaren titularrak den pertsona juridikoa desagertzen bada bat-egiteagatik, beste batek xurgatzeagatik edo antzeko arazoaren batengatik, zerbitzua instalatuta dagoen lokalaren jabetza edo erabileraren eskubidea duen pertsonak edo erakundeak abonuaren subrogazio-eskubidea izango du.

Abonuaren ondorengotza EUSKALTELeK jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

Kontratu honi dagokien zerbitzua pertsonala denez, BEZEROak ezin izango dio hirugarren bati berriz saldu, laga edo komertzialki ustiatu, baldin eta EUSKALTELeN berariazko baimenik ez bada.

BEZEROak EUSKALTELeK jakinarazi behar dizkie, nahitaez, identifikazio-datueta eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldaketak, aldaketa horiek eraginkor izan baino lehen.

### 4. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa eteten bada, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak ordaintzeko.

Ordaindu beharreko zenbaterakoak bi aukera hauen arteko handienaren parekoa izan behar du, gutxienez:

- a) BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbaterako batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbaterako. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbaterako edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbaterako hartuko da aintzat.
- b) Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak automatikoki ordaintzeko hurrengo fakturan, zerbitzua eten dela-eta euro bat baino gehiagoko kalte-ordaina eman behar denean.

Aurreko atalean ezarritakoaz gain, EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen zerbitzua behar bezala ez eskaintzea edo zerbitzua eten izanaren erantzukizunik, kasu hauetan:

- BEZEROak edo bere ardurapeko pertsonak kontratu honetan ezarritako baldintzak betetzen ez badituzte, nabarmen (batez ere, ordainketak aldatzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipu terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipuak BEZEROak gaizki edo modu desegokian erabili dituelako eten bada.
- Ezinbestekoren bat dela eta —ekaitza, eguraldiaren eragina, etab.— eten bada.
- Sarearen mantentze-lanak egin behar badira.
- Aldian behingo —10 minutu edo gehiagoko— etenaldiengatik gertatu bada etenaldia. Hirugarren batzuen ekinetaz eragin badute.

### 5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, uanean-uean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkie EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratuarekin batera, zerbitzu horri dagokien eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. Horrez gain, EUSKALTELeN [www.euskaltel.eus](http://www.euskaltel.eus) webgunean daude uanean-uean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkie BEZEROari. Indarrean dauden tarifek kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

### 6. ZERBITZU GEHIGARRIAK

Ahots-zerbitzuaz gain, BEZEROak zerbitzu hauek izango ditu erabilgarri, tarifetan adierazitako prezioetan:

#### A) LINEA ANALOGIKOA

- Erantzungailu-zerbitzua
- Erantzungailuan mezu berriak daudela jakinarazteko adierazlea
- Dei-desbideratzea: berehalako desbideratzea, komunikatzen ari bada desbideratzeko aukera, ez egiteagatik desbideratzea, baja emateagatik desbideratzea eta etxetik aldatzeagatik desbideratzea, aldi baterako desbideratzea (bi hilabete), beren helburu desbideratzea, aldi baterako desbideratzea (sei hilabete)
- Deiak identifikatzeko zerbitzua
- Zain dauden deiak identifikatzeko zerbitzua
- Deia zain uzteko aukera
- Hiruko deia
- Markatu gabe deitzea
- Dei-jauziaren zerbitzua
- Zerbaki-aldaketari buruzko informazioa
- Deiak identifikatzeko zerbitzua
- Deia zain uzteko aukera
- Zain dauden deiak identifikatzeko zerbitzua
- Linea lekualdatzea: kanpoan, beste eraikin batera; barruan, eraikin edo barruti berean

#### B) TELEFONOGUNERIK GABEKO ISDN LINEA

- ISDN HTLS linea telefonogunerik gabe
- ISDN erantzungailu-zerbitzua - Deia identifikatzeko zerbitzurik gabe
- ISDN oinarritzko sarbideetan zenbakia aldatzeari buruzko informazioa
- ISDN oinarritzko sarbideetan baja emateagatik edo etxetik aldatzeagatik baja

### 7. BERME-GORDAILUA

Kontratu egiteko uanean zein kontratua indarrean dela, EUSKALTELeK berme-gordailu bat eska dezake, eskudirutan edo banku-abal bidezkoa; hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK zerbitzua emateari uko egin diezake BEZEROA ondare aldetik kaudimendua ez dela iruditzen bazaiola.

Berme-gordailuak eska dakizkieke publikoarentzako telefono-zerbitzuaren BEZEROei uke bakoitzean indarrean dagoen legerian aurreikusitako kasuetan, eta, bereziki, kasu hauetan:

- a) Lehendik zerbitzuaren BEZERO izan diren eta faktura bat edo gehiago ordaindu gabe utzi dituzten pertsona fisiko edo juridikoen eskatutako kokaleku finkoko telefono-zerbitzuko kontratuetan, berankor-

tasunak dirauen artean. Gordailuaren zenbatekoa hura eskatu beharra eragin duten ordaindu gabeko azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa adinakoa izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.

- b. Kokaleku finkotik telefono-zerbitzura abonatzeko kontratuetan, titularrek beste abonatu-kontratu batean edo batzuetan zorrak baldin badituzte, une horretan indarrean egon ala ez, eta, behin eta berriro atzeratzen badira dagozkien fakturak ordaintzean. Zenbatekoa kontratuetan titularri fakturatutako azken hiru ordainagiriaren batura izango da, edo, kontratuak iraupen laburragoa izan badu, azken ordainagiri bider hiru egitean ateratzen den zenbatekoa.

EUSKALTELeK frogatzeko moduan eskaera egin eta hurrengo hamabost egunetan gordailua eratzten ez bada, kontratututako zerbitzua eten ahal izango du EUSKALTELeK. Bigarren aldiz eskatu eta hamar egun igaro baino lehen gordailua egiten ez bada, BEZEROari baja eman dakiolke. Gordailua ez da ordainduko, eta hura eratzeko eragin zuten arazoak desagertzen direnean baliogabetuko da.

## 8. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTZEKO BALDINTZAK

### A. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

BEZEROak ez badu espresuki adierazten faktura formatu elektronikoa igortzeko, paperean bidaltzen da faktura.

Bezeroak eskatzen badu faktura formatu elektronikoa bidaltzeko, jatorriaren egiazkotasuna eta fakturako dokumentuaren osotasuna bermatzen duten baliabide elektronikoen bidez egingo da faktura. Faktura elektronikoa paperezko fakturak duen eragin juridiko bera izango du, eta BEZEROak Euskaltelen webgunean eskuratu ahal izango du. Edonola ere, BEZEROak edonoz eskatu ahal izango dio Euskalteli, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuko telefono-zenbakira deituta edo Euskaltelen webguneko BEZEROaren Gunearen bidez, fakturak paperean bidaltzeko. Euskarri-aldaketa hurrengo fakturatik aurrera egingo da.

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROak [www.euskaltel.eus](http://www.euskaltel.eus) webgunean erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta Bezeroaren Guneko "Zure Euskaltel" atalean alfa eman.

Halaber, BEZEROak jakinarazpen bat jaso nahi badu faktura elektronikoa prest dagoela adierazteko, EUSKALTELeK ohar bat bidaliko dio emandako helbide elektronikora.

Bankuko helbideratzearen bidez egingo du BEZEROak ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldaa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELen egoitzan. Ordainketa-era hau beraz arazatu behar da. BEZEROak zenbat ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeK aipatutako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

Ordainketa eskudirutan egin gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

Zerbitzuaren alta-kuota EUSKALTELen lehen fakturan ordaindu behar du BEZEROak.

Halaber, hilerako kuota finkoak amaitutako aldiko ordainduko ditu, baita kontsumoagatik tarifak ere.

Aldeek beraziar onartzen dute EUSKALTELeKo erregistro informatikoa eta hoiaren kopiak BEZEROak eskatutako zerbitzuen eta egoizki kontsumitu dituen zerbitzuen froga nahikoa eta baliagarria direla.

### B. EZ ORDAINTZEA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELi ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez badu BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden bankuekari egotzi ezineko arazoak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu beharko ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

Ordainketa egin behar zen egunetik aurrera aplikatuko da berandutze-tasa. Aipatutako diruaren legezko interesari ehuneko bi puntu gehituko zaizkio. Berandutze-tasa bera aplikatuko da erreklamazio bat dela-eta BEZEROak zenbatekoren bat berreskuratze eskubidea duenean ere.

### C. EUSKALTELeK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOAK ETETEA, FAKTURA EZ ORDAINTZEAGATIK

Zenbateko guztiak edo zati bat hilabete baino gehiagoko atzerapenez ordaindu baditu BEZEROak zerbitzuaren fakturari dagoen zordunketa-agiria aurkeztu zitzaionetik, EUSKALTELeK zerbitzua aldi baterako etetea eskubidea du, aurrez BEZEROari jakinarazita.

Ordaintzeko dauden zerbitzuei bakarrik eragingo die etenak. Tarifa gehigarriko zerbitzuak, Interneteko sarbidea edo publikoarentzat eskuragarri den telefono-zerbitzua ez diren bestelako zerbitzuak ordaintzen ez badira, zerbitzu horiek bakarrik etengo dira.

Zerbitzuak eteteak ez du BEZEROA dagoen kuota finkoen aldi behingo ordainketetatik salbuesten.

Telefono-zerbitzua ez ordaintzeagatik aldi baterako eteten bada, larrialdietarako irteerako deietarako mantenduko da, baita sarrerako deietarako ere, hartzaileak ordaintzeko deiak izan ezik.

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

EUSKALTELeK ordaintzea eskatuko du, eta, ohar baten bidez, etenaldia jakinaraziko dio, gutxienez zerbitzua etengo den eguna baino hamabost egun lehenago.

Oharrea, ordainketa egiten ez bada, etenaldia zein egunetan egingo den jakinaraziko da.

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan. Ordaintzea hiru hilabete baino gehiago atzeratzen bada edo telefono-zerbitzua berandu ordaintzeagatik kontratua bi aldiz eteten bada aldi baterako, EUSKALTELeK zerbitzua behin betiko etetea eta kontratua amaitzeko eskubidea du.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion kantitateak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten aurretik ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua emanen jarraituko du BEZEROari betebeharrak gehigarriak sortu gabe. Edonola ere, BEZEROak ziurtatu egin behar dio EUSKALTELi zenbateko horiek ordaindu egin dituela.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion kantitate guztiak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten ondoren ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berriro ezarriko du BEZEROak zorra ordaindu duela jakin eta hurrengo lanegunean.

Horretarako, indarrean dauden tarifaren arabera aplikatu beharreko kuota ordaindu behar du BEZEROak, bai eta ez ordaintzeagatik eta zor zituenak kobratzeagatik sortu diren gastuak ere (berandutze-interesak eta, kasuaren arabera, itzulketagatuzkie, abokatuek, prokuradorek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

## 9. BEZEROAK ESKATUTA ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

BEZEROak eskubidea izango du EUSKALTELi zerbitzua etetea eskatzeko. Etete-denboraldia gutxienez hilabetea eta gehienez 3 hilabetea izango da; epe hori ezin da inoiz izan urte natural bakoitzeko lauogeita hamar eguneko baino luzeagoa.

Etenez gero, etenaldiari dagoen zenbatekoaren erdia kenduko da abonatu-kuotatik.

Zerbitzua aldi baterako etetea eskatzeko, BEZEROak eskaera etetea eraginkor egin baino gutxienez hamabost egun lehenago eskatu behar du.

Horretarako, telefonoz dei egin behar du Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren orde ez jarzen dena. Postaz ere egin dezake honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.

Klausula honetan ezarritako arazoak ez zaizkike kable bidezko zerbitzuei eta Interneti aplikatzen.

## 10. TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUETARAKO DEIAK ETA NAZIOARTEKO DEIAK DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren orde ez jarzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan:

**"EUSKALTELi SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.**

EUSKALTELeK BEZEROaren jakinarazpena jasotako egunetik hamar laneguneko epean deskonektatu/konektatu behar ditu aipatutako zerbitzu horiek.

## 11. TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUETARAKO DEIAK ETA NAZIOARTEKO DEIAK DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren orde ez jarzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.

EUSKALTELeK BEZEROaren jakinarazpena jasotako egunetik hamar laneguneko epean deskonektatu/konektatu behar ditu aipatutako zerbitzu horiek.

## 12. ERREKLAMAZIOAK

BEZEROak sor daitekeen edozein arazori buruzko erreklamazioak aurkezteko diezazkioke EUSKALTELi (zerbitzuen funtzionamenduari eta kalitateari, prezioen aplikazioari, fakturazioari edo zerbitzua emateari lotutakoak edo beste edozein). Erreklamazio horiek gertaera horren berri izan eta hilabeteko epearen barruan aurkeztu behar dira.

Erreklamazioak egiteko, aukera bat baino gehiago ditu bezeroak. Telefonoz deitu dezake Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren orde ez jarzen dena. Posta aruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", ERREKLAMAZIOAK, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 P.K., BILBO. Orobat, onlineko inprimakiaren bidez egin dezake erreklamazioa, webgune honetan: [www.euskaltel.eus](http://www.euskaltel.eus).

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hilabeteko epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan (legeak horretarako aurreikusten dituen kasuetan), Kontsumoko Artekariaren Batzordean BEZEROaren eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe (partikularrei dagozkienez), EUSKALTELi era mugatua txiki baita batzorde horietara, mendekotasun-eskaintza publikoaren bidez.

## 13. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

Kontratu honen iraupena mugagabea da, eta ondoren agertzen diren egoerengatik deuseztatuko da:

- EUSKALTELi zerbitzuak emateko edo laguntza-zerbitzu handizkariaren araudian aldaketak egiteko ahalmena ematen dioten titulua iraungitzea. BEZEROak ez du izango eskubiderik kalte-ordainak jasotzeko, ez kasu batean, ez bestean.
- Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- BEZEROak hala eskatuta eta aurrez modu frogagarri jakinarazita, 2 lanegun lehenago, buxaja Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTELi SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 24 FD POSTA-KUTXATILA, 48860 ZALLA (BIZKAIA).
- BEZEROA etex aldatu delako.
- Ustekabeko bat gertatu delako.
- BEZEROak kontratua jaso eta 10 eguneko epean behar den bezala sinatuta EUSKALTELi bidali ez badio bere alea, EUSKALTELeK kontratuari uko egin eta baliogabetzeko eskubidea du.

Kontratu amaitutakoan, BEZEROak eskubidea izango du ordaindutako berme-gordailua jasotzeko, itzul baldin badaiteke, inongo interesik gabe.

Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaitu edo ukatu, BEZEROak ordaindu egin behar ditu EUSKALTELeKin hizartutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuan agertzen diren zerbitzuak deskonektatu arte, BEZEROak ordaindu egin behar ditu jaso dituen zerbitzuak.

BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz kontratua ezarritzen diren aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipak edo hondatuta itzuliitakoak eta/edo estetikak eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alfa eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alfa-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, zor zuen zenbatekoa kobratzeko behar izan diren kudeketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari sustapenak, eskaintzak edo deskon-

tuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

## 14. DATUEN BABESA

Datu pertsonalak babesteko araudiari jarraikiz, EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio zerbitzu-prestazioa dela-eta jasotako datu pertsonalak fitxategi batean sartuko direla (automatizatua eta ez-automatizatua). Fitxategi hori EUSKALTELeK berak sortua da, bere ardurapean dago, eta kontratu-harremana mantentzeko eta kudeatzeko erabiltzen da.

Fitxategi hori klausula honetan eta kontratu honen karatulan adierazitako helburuetarako erabili da.

Berariaz kontratarik adierazi ezean —kontratuaren karatulan zenbait lauki markatu behar dira horretarako—, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELi bere datuak EUSKALTELen produktu eta zerbitzu guztien merkataritza-sustapenerako erabiltzeko eta/edo, hala badagokio, merkataritza-komunikazio elektronikoa jasotzeko.

Halaber, eta berariaz kontratarik adierazi ezean —kontratuaren karatulan dagokion lauki markatu behar da horretarako—, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELi bere zirkulazio- eta fakturazio-datuak erabiltzeko merkataritza-sustapenerako eta balio erantsiko zerbitzuak emateko.

Horrez gain, BEZEROak baimena ematen dio trebakuntzako edo informazio-ekintzak egiteko eta merkatu- eta iritzi-ikerketetan parte hartzeko bere datuak erabiltzeko.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio noiznahi ezezta ditzakeela klausula honetan zein kontratuaren karatulan zehaztutako baimenak.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio kontratu honen karatulan azaltzen diren datuak nahiaez bete behar direla —datu horiek gabe, EUSKALTELeK ezin du zerbitzua eskaini—, eta borondatez betetzeko azaltzen direnak betetzeko aukera duela.

EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROaren kaudimena begiratzeko (BEZEROarena nahiz haren izenean eta in-teresean diharduenarena), indarrean diren xedapenak errespetatuz jaso diren datu pertsonalen fitxategi au-tomatizatuetara sartuta. Halaber, BEZEROak emandako datuen zehaztasuna begiratzeko eskubidea ere badu Euskaltelek.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio telekomunikazio-zerbitzuak jasotzeagatik zor dituen zenbatekoak horretarako aurreikusitako epean ordaindu eta indarrean den araudian ezarritako baldintzak bete ezean, diru-bebeharra ez betetzeari buruzko fitxategietan sar daitezkeela ordaindu gabeko zenbatekoari buruzko datuak.

Halaber, jakinarazi zaio BEZEROari datu pertsonalak babesteari buruzko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999ko Lege Organikoan ezarritakoaren eta horretarako aplikatu daitezkeen araudien arabera, noiznahi erabil dezakeela datu pertsonaletara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezaztatzeko, edo haien aurka egiteko eskubidea. Horretarako, idatzi bat bidali behar da, postaz, EUSKALTELi, egindako eskaera adieraziz eta NANaren fotokopia erantsiz, EUSKALTELen helbide honetara: 3. posta-kutxatila, FD. 481 60 Derio (Bizkaia). Bestela, telefonoz deitu behar du bezeroaren arretarako zenbakira (1717, edo haren ordezkoa), edo mezu elektronikoa bidali info@euskaltele.com helbidera. EUSKALTELeK bere gain hartzen du datu pertsonalak sekretupean gordetzeko eta zaintzeko konpromisoa; eta ez aldatzeko, ez galtzeko, ez tratatzeko edo baimenik gabe ez erabiltzeko behar diren neurriak hartuko ditu, datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen eta ez-automatizatuen segurtasun-neurriak aplikatu beharreko araudiari, indarrean dagoenari, jarraikiz.

Jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko eskubideak.

"Deitzen ari den linearen identifikazioa mugatzea". Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezun BEZEROen terminalean, nahikoa da "067" markatzea (ez du kosturik) deitu nahi duzun telefono-zenbakiaren aurretik. Gainera, zure telefono-zenbakia behin betiko ezkutatu nahi baduzu, kosturik gabe ezkutatu dezakezu sei hilean behin zerbitzu hori eskatuta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717 edo haren ordez jartzen dena).

Bestalde, EUSKALTELeK jakinarazten dizu deitzen ari den linearen identifikazioaren jatorria kentzen duela 112 zenbakiaren bitartez larrialdi-zerbitzuetara deitzean eta larrialdietarako zenbakien bitartez edo segurtasun pu-blikoarekin edo defentsa nazionalarekin lotutako baimendutako bestelako zenbakien bitartez egindako deietan.

"Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea". Deia jatorriko telefono-zenbakia terminalean ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717) edo haren ordez jartzen denean.

"Identifikaziorik gabeko deiak iragaztea". BEZEROak identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 zenbakian (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake zerbitzu hori.

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea iden-tifikatzeko eratzasuna dute, lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROak nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROak ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbi-deratzea, \*02# markatu behar du zerbitzua aktibatzea eta #02# desaktibatzea (ez du kosturik BEZEROarent-zat).

BEZEROak kontratuaren azalean jarritakoaren arabera baimena emandakoan, telefono-kontsullen zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoen) BEZEROaren datuak sar daitezten, EUSKALTELeK Telekomunika-zioen Merkatuaren Batzordeari emango dizkio Bezeroaren datuak, unean-unean indarrean dagoen legediak ezartzen duenaren arabera.

Bestalde, BEZEROak eska diezaike EUSKALTELi bere datuak telefono-gidetatik edo telefono-kontsullen zerbit-zuetatik kentzeko; halaber, eska diezaike bere datu pertsonalak hirugarren batzuen zuzeneko salmentarako erabil daitezkeela adieratzeko edo datu pertsonalen akatsak zuzentzeko. Hori dela eta, BEZEROak lehen aipatu-tokoa ukatzeko, sartzeko, zuzentzeko eta bertan behera uzteko eskubideak gauzatu ditzake.

BEZEROak eskatzen badu bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoko zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoen), kontuan izan behar du "Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea" zerbitzuaren bidez deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela. Halaber, kontuan izan behar du deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela "Konektatutako linea identifikatzea" zerbitzuaren bidez.

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zer-bitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraikiz erabili behar ditu bere eskubideak.

## 15. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROari, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi espezifikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari aipatutako eskubideak. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-haus-teen erantzule bakarra (EUSKALTELen, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak,

hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

## 16. TELEFÓNICA DE ESPAÑAREN TERMINALAREN ALOKAIRU- ETA MANTENTZE-ZERBITZUA.

HTLS zerbitzuan alta ematek esan nahi du automatikoki amaitzen dela Telefónica bezeroari utzia dion ekipa-menduren alokairuko kontratua, hori bada kasua, non eta bezeroak ez duen berariaz eskatzen alokairu horri eusteko. Azken kasu horretan, Euskaltelek fakturatu egingo dio zerbitzu hori bezeroari.

Baldin eta etorkizunean bezeroak ez badio eutsi nahi Telefónicaren ekipamenduren alokairu- eta mantentze-zerbitzuari, horrek berekin ekarriko du zerbitzu horri dagokion kontratua etetea, eta Telefónica arduratuko da ekipamendua bezeroaren etetik jasotzeaz.

## 17. APLIKATU BEHARREKO ERREGIMEN JURIDIKOA

BEZEROak kontratu honetako telekomunikazio-zerbitzuak emateko kontratua egiten du EUSKALTELekin, une bakoitzean indarrean dagoen Espainiako araudiari lotuta.

## 18. KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldaketarik egiten bada, BEZEROari jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez.

Epe horretan, BEZEROA aldaketekin ados ez badago, EUSKALTELi jakinaraz diezaike kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteko epe hori amaituta EUSKALTELeK jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela ondorioztatuko da.

Tarifak aldatzeko arazoak onargarritzat joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoan aldaketa, produktuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza eko-nomikoen aldaketa, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukia erboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

## 19. ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

Hala badagokio, BEZEROak kontratu honen eranskinak sina ditzake zerbitzua denbora-larri jakin batean kontratua izateko, eta, hala, abantailak, deskontuak eta ekipamendua eskuratzeko sustapen-prezioan. Hala bada, eranskin horietan aurreikusitako eskubide eta betebeharrak bereziki ere ezarriko dira.