

## ZUNTZ OPTIKOAREN ETA ADSL-AREN BALDINTZA OROKORRAK

### I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

#### 1. KONTRATUAREN HELBURUA

Baldintza hauek onartzean, BEZEROak EUSKALTELeK ematen dituen eta BEZEROak hautatu dituen zerbitzu hauek kontratatzen ditu: publikoarentzat erabilgarria den telefonia finkorako Zuzeneko edo Zeharkako Sarbidea, Interneteko sarbidea, kable bidezko telebista eta ekipoen alokairua eta mantentze-lanak.

Zerbitzu horiez gain, BEZEROak bereiz tarifatua ahal izango diren beste zerbitzu edo funtzio batzuk kontrata ditzake. Gainerako guztia araufuzko, kontratu honetan aurreikusitakoa hartuko da kontuan. BEZEROak posta elektronikoki bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik.

Kontratitutako zerbitzu berrien faktura ordaintzeko bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorak onartzea dakar. Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuetan osagai hauek ditu: Kontratazioa Baldintza Orokor hauek, Kontratuaren Karatula, eta bakoitzean aplikatutakoak diren tarifak eta Baldintza Partikularak jasotzen dituen eranskin oro, hala dagokionean.

#### 2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxienean kalitate-mailak, aurten indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELen web-orrian argitaratzen dira ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)). Halaber, zerbitzuaren gutxienean kalitate-mailaren berri ematen duen dokumentua ohiko postaz biddaltzea eska dezake BEZEROak.

##### 2.1 TELEKOMUNIKAZIO-ARLOKO KALITATEKO LEGE-OBLIGAZIOEN ONDORIOZKO KALTE-ORDAINA:

Zerbitzuaren etelendiak dagokienez, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua eta Interneteko sarbide-zerbitzua 47 ordu baino gehiago ez eteleko, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, EUSKALTELeK bere BEZEROei kalte-galerak ordainduko dizkie, eta horien balioa zerbitzua galdutako denbora osoaren araberrakoa izango da. Zerbitzua etenada egon den denboratartean hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik zudeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora. Horretarako, zerbitzuaren etelendiaren hasiera bi gertaera haeulako bat izango da:

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

Klausula honetan aipatzen den zerbitzu-etelendia gainditzen bada EUSKALTELeK, deskontu bat egingo du fakturan (konpromiso hori hartzen du), BEZEROak hala eskatuz gero. Datu hauen araberrakoa izango da deskontua:

A) Jendearentzako telefono-zerbitzuaren kasuan: EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauetan handienaren berdina izango da gutxienez:

- BEZEROak zerbitzu guztietan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbaterakoaren batezbestekoa zati etelendiaren iraupena eginda lortzen den zenbaterakoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbaterakoa edo egindako kontsumo-epereko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbaterakoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etelendiak irauten duen denboran hainbanatuta.

B) Interneteko sarbide-zerbitzuaren kasuan: Interneteko zerbitzua eteneko gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horretatik azken hiru hilabeteetan fakturatutako zenbaterakoaren batezbestekoa zerbitzua etenada egon den denboran hainbanatuta.

##### 2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

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

#### 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

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

Kontratu duen horretarako ere soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabili dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazazeko ardurua du. BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinarrekoak edo legatututako eskubidea izango du kontratutarakin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak. Abonuaren ondorengotza EUSKALTELeK jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

#### 4. ZERBITZUAREN INSTALAZIOA

Kontratu sinatzen den egunetik hasi eta hirurogei egun naturaleko epearen barruan jarriko du EUSKALTELeK zerbitzuaren konexioa. EUSKALTELeK BEZEROarekin adostuko du zerbitzuak instalatzeko eguna.

Soilik EUSKALTELeK egotz dakizkikeen arazoak direla-eta instalazioa ez bada egiten kontratua sinatzen den egunetik hasi eta 60 eguneko epearen barruan, BEZEROari zenbaterako hau itzultzeko konpromisoa hartzen du EUSKALTELeK: Zuntz Optiko zerbitzuaren uneko kuotaren zenbaterako bider kontratua sinatu zenetik kontratatutako zerbitzua aktibatuta arte pasatutako hilabete-kopurua. Nolanahi ere, kalte-ordaina jasotzeko, erreklamazio bat aurkeztu behar du BEZEROak, idatziz.

Zerbitzua eta ekipoa BEZEROak nahi duen moduan jarriko dira BEZEROaren etxean; hala ere, arazo teknikoak direla bide, konexio-puntuak non jarri eta kableak nondik nora eraman erabakitzeko eskubidea du EUSKALTELeK. Zerbitzua edo ekipoa jartzerakoan ahalik eta eragozpen gutxien sortzen ahaleginduko da EUSKALTELeK, eta, kalteren bat egingez gero, egindako kalte konpontzeko konpromisoa hartzen du.

EUSKALTELeK langileei edo EUSKALTELen enpresa laguntzaileetako langileei (behar den bezala baimenduta eta enpresak identifikatuta egon beharko dute langileek) bere etxera sartzen utzi beharko die BEZEROak. Hainbat arazoi-erregatik sar daitezke BEZEROen etxetara: BEZEROek baldintza orokor hauetan agertzen diren beharrikak beteazazkoak edota instalazioen ikuskapenak, altak, bajak zein aldatzeko egiteko. Matxurak non dauden ikusleko eta konpontzeko ere BEZEROaren etxetara sartu beharko dute langileek. Betiere, ahalik eta azkarren jakinaraziko diote BEZEROari zer dagoen oker. Utzitako materiala etxetik araman behar bada ere kontratua bukatu delako edo legeetan zein kontratuan horrela agertzen delako, BEZEROak etxera sartzen utzi behar die EUSKALTELeK langileei. EUSKALTELeK sistemetan, instalazioetan eta BEZERO-zenbakietan aldatzeko egin ahal izango ditu, zerbitzuaren ontolaketak eta beharrek, edo komenigarritasun eta baldintza tekniko eta/edo legalek eta aurrerapenak hiri eskatzen dute. Edonola ere, aldatzeko egin baino lehen BEZEROari jakinarazi beharko zaio. EUSKALTELeK BEZEROaren etxean egindako instalazioak urtebeteko bermea du zerbitzua aktibatzen denetik hasita. Ez dira sartzen berme horretan EUSKALTELeK kanpoko hirugarren batzuek eragindako kalteak, instalazioaren erabilera desegoki edo ezohikoek eragindakoak, EUSKALTELeK baimendu gabeko hirugarren batzuek egindako manipulazio, aldatzea edo konpontzen ondoriozkoak eta arduragabekeriak, uholdeak, gaintentsio elektrikoak, tximistek eta ezinbestek eragindakoak.

#### 5. EKIPOAK

##### A. EUSKALTELeK UTZITAKOAK

EUSKALTELeK Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipoa eta osagarriak (aurrerantzean, "Ekipoa") utziko dizkie BEZEROari, erabiltzeko baldintza onetan. Baldintzatutako sarbideko telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzailerak bat emango dio BEZEROari. Hala ere, BEZEROak bere deskodetzailerak erabili dezake, betiere, irekia eta bateragarria bada. EUSKALTELeK ekipoa alokatuta, saldua edo bestela utziko ditu. Bestalde, erabileraren erregimena alokairua izango da aldeko besterik adierazi ezean; kasu horretan, BEZEROA ez da utzitako ekipoen jabe egingo, ezingo dizkie hirugarren batzuei utzi edo eman, eta berak edukiko ditu kontratu hau indarrean dagoen bitartean. Kontratitutako lekuan eta kontratutaren helbururako bakarrik erabili ahaliko ditu. EUSKALTELeK, kontratuaren indarraldiko edozein unetan, ordaindu gabeko berme-gordailu bat eska dezake, esku-dirutan edo banku-abal bidez, eta haren zenbaterakoa gehienez ere utzitako ekipoen balioa izango da. EUSKALTELeK eskatuta BEZEROak aipatutako bermea sortzen ere sar daitezke. BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoa, materialak edo sistemak elengabe eguneratzearen, haiek teknologiarik dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezer ordaindu gabe haiek ordeztu ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, eta horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkie. Aurrez esandakoak gain, EUSKALTELeK bermatzen du ekipoa BEZEROari ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, bermearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak onartzen badira, ekipoa aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguraziotik, manipulaziotik edo modu desegokian erabiltzeagatik sar daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango BEZEROaren inolako arau-hausteko ekipoen fabrikatzaileen eskubideetan izan ditzakeen eraginek erantzule, eskubide hauek berne: copyrighta, markak, patentak, lizentziak, informazio konfidziala eta jabetza intelektuala edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide. Kontratu hau amaitutakoa, amaitu den data eraginikortetik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELeK itzuli beharko dizkio konpainiarenak diren eta estetikari eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utzi zizkion ekipoa. BEZEROak egoera onean (estetikoa zein funtzionamendukoan) itzuli beharko dizkio EUSKALTELeK hark utzi zizkion ekipoa. Erabilerak sortutako higadura arrunta ez da kontuan hartuko. BEZEROari utzitako ekipoa guztiak edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eraginikortetik hasi eta hamabost egun naturala igaro aurretik edo itzulitako ekipoa erabilerak arruntak sortzen ez dituen akats estetikoki eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipoa edo akats estetikoki eta/edo funtzionamendukoekin itzulitako ekipoa edo haien arteko ezaugarrikoek merkatuan duten prezioaren zenbaterako bere ordaindu beharko dio BEZEROak EUSKALTELeK. Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELen aldeko banku-zordunaketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuaren fakturan edo aparteko fakturan sartuz edo EUSKALTELeK zehaztutako beste ordaintza-metodo baten bitartez egin daitezke.

Kontratu hau partzialki bukatzen bada, klausula honetan ezarritakoa partzialki bukatze horrek eragiten dien ekipoei aplikatuko zaie.

#### B-BESTE EKIPO BATZUK

BEZEROak EUSKALTELen ez diren ekipook konekta ditzake, betiere, indarrean dagoen araudian ezarritako eskakizunak betetzen badifuzte. BEZEROA da EUSKALTELen ez diren ekipoen instalazioak, funtzionamenduak eta mantentze-lanak sor ditzaketen errekamazioen erantzule bakarra. Ekipoa salerosketa-erregimenean utzitakoa bada, BEZEROA da ekipoa mantentze-lanen erantzulea.

#### C-ARAZOAK ZERBITZUAN

BEZEROak ez badu zerbitzua behar den bezala erabiltzen eta horrek sarean ustiatzeko arazoak sorrazten baditu, zerbitzua eteteko edo kontratu hau salatzeko eskubidea du EUSKALTELeK. Horrez gain, eragindako kalte-galerak direla eta, dagozkien kalte-ordainak ordaindu behar dira.

### 6. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipa eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta epe laburrean konponduko dira, ezarritako kalitate-parametroen arabera, EUSKALTELeK haien berri izaten duen unetik hasita.

Kuotaren barruan sartzen dira SAPera (SAREAREN AMAIERA-PUNTURA) arteko sarearen mantentze-lanak, betiere sareak gaizki funtzionatzea BEZEROaren erua ez bada.

Kontratu honen indarraldian eta alderantzizkoa ezartzen ez den bitartean, aldean arteko hitzarmenaren bidez, EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoen mantentze-lan arruntak egingo ditu. Bestalde, BEZEROaren kontu izango dira BEZEROak berak edo EUSKALTELeK baimendu ez duen edozein teknikan esku hartutako, manipulaturako edo aldatutako ekipook edo kontraturatutako bestelako helburuetarako erabilitako ekipook konpontzeak sortutako kostu eta gastuak.

EUSKALTELen ekipa eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta epe laburrean konponduko dira EUSKALTELeK haien berri izaten duen unetik hasita. Matxuraren garrantziak edo konponketaren zailtasunak hala eskaltzen bada edo matxuratutako ekipook BEZEROaren etxean konpondu ezin badira, EUSKALTELeK matxuratutako ekipook ekipo berdinekin edo antzeko ezaugarriarekin ordeztu ditzake.

EUSKALTELen ekipotako baten matxura EUSKALTELen erua bada, ekipoa egiaztatzea, konpontzea edo ordeztzea ez du BEZEROak ordainduko. Alderantziz, ekipoa matxura BEZEROaren erua bada, matxurak ez dagoela ohartzen bada edo matxura BEZEROaren ekiporen batek bada, BEZEROak ordainduko ditu EUSKALTELeK baimendutako teknikarien joan-etorrien eta esku-hartzeen gastuak; kasu horietan, une horretan EUSKALTELeK ezarritako tarifak aplikatuko dira. Horrek guztiak ez ditu balio gabetzen aurreko atalean ezarritakoak.

### 7. PREMIUM ZERBITZU TEKNIKOAK

ZUNTZ OPTIKOKO kontratuak barnean hartzen duen oinarritzko mantentze-lanetako zerbitzuaren gehigarri gisa ematen da Premium Zerbitzu Teknikoa, eta hileko kuota bat ordaindu behar da haren truke.

Jarduera hauek hartzen ditu barnean zerbitzuak:

- BEZEROaren etxeko EUSKALTELeK produktu guztiei lotutako gorabehera guztietarako arreta (Internet, telebista edo telefonia finkoa) 24 ordu baino gutxiagoan.
- BEZEROaren matxurak lehenestea: teknikari bat bidaltzen da BEZEROak deitzen duenetik hasi eta hiru ordu igaro ondoren edota hirtzardoz bidez, asteleheneetik igandera, ordu-tegi jarraituan, 9:00etatik 20:00etara.
- Teknikariaren joan-etorriak eta eskulana doan, zerbitzuak barne hartzen dituen gorabeheretarako. Urtean 4 esku-hartze, gehienez.
- BEZEROaren etxeko telekomunikazioen instalazio fisikoaren (kableak, harguneak, posiboak, SAP) mantentze-lanak, konponketak eta konfigurazioa, bai eta EUSKALTELeK egin ez arren lehendik zeuden eta zerbitzurako aprobetxatu diren instalazioenak ere.
- Telefonia finkoa, Interneteko edo telebistako ekipamendu bateragarria konektatzea eta konfiguratzea, telebista-kanalak (analogiko nahiz digitalak) sintonizatzea barne.
- Telefono finkoan matxuraren bat izanez gero, BEZEROak doan desbideratu ahal izango ditu deiak berak adierazten duen telefono finkora edo estatuko mugikorrera.
- Zerbitzuetik kanpo geratzen da, espresuki, BEZEROaren edo EUSKALTELen jabetzako ekipamenduen konponketa ora.

Premium Zerbitzu Teknikoa ez da emango kasu hauetan:

- Zerbitzua ez ordaintzea.
- EUSKALTELeK egindako instalazioa BEZEROak edo hirugarrenen batek manipulaturatuta egotea, EUSKALTELen baimenik gabe.

Mantentze-lanetako zerbitzua EUSKALTELeK berak edo horretarako baimendutako enpresa batek eman ahal izango du. Bi kasuetan, EUSKALTELeK izango da zerbitzu hori behar bezala ematearen arduraduna.

### 8. LAGUNDU

ZUNTZ OPTIKOKO kontratuak barnean hartzen duen oinarritzko mantentze-lanetako zerbitzuaren gehigarri gisa ematen da LAGUNDU zerbitzua, eta hileko kuota bat ordaindu behar da haren truke.

LAGUNDU urruneko laguntza-zerbitzu bat da (web edo telefono bidezkoa), kasu jakin batzuetan etxean ere ematen dena; zerbitzu horren bidez, erantzuna emango zaie zerbitzua kontratatzen duten EUSKALTELen bezeroek EUSKALTELen zerbitzuei (Internet, telefonia, telebista) konekta dakiekeen ekipamendu elektronikoaren konfigurazioari edo funtzionamenduari buruz dituzten zalantza guztiei. EUSKALTELenak diren ekipo alokatuak zerbitzu honetatik kanpo geratzen dira.

Horrez gain, hauek konfiguratu eta erabiltzeko argibideak ere emango dira:

- SmartTVak, bideo-jokoen kontsolak, Blu-ray erreproduztagailuak eta antzeko ekipamenduak
- Gailu mugikorrak (telefonoak eta tableta), Android, iOS eta Windows Phone sistema eragileak barne. Kasu horretan, sistema eragile bakoitzeko aplikazio nagusiak erabilerari buruzko argibideak ere emango dira.

Zerbitzua kalekale bakarreko 2 PC-tara eta 4 gailu mugikorrerara (telefonoak eta tableta) mugatzen da, eta banda zabaleko sarbide bakarra.

Bestela, zerbitzuaren noizbehinkako erabilera ere kontrata daiteke; hala bada, zerbitzua erabili eta hurrengo hila batean fakturatuko da, indarrean dauden tarifen arabera.

In situ zerbitzua Zuntz Optikoaren zerbitzua instalatuta dagoen helbidean bakarrik emango da.

Zerbitzuak barnean zer hartzen duen xehetasun gehiagoz jakiteko, EUSKALTELen web-orria kontsulta daiteke.

### 9. LASAI

LASAI zerbitzu teknikoak aurreko bi klausuletan azaldutako PREMIUM ZERBITZU TEKNIKOAK eta LAGUNDU zerbitzua hartzen ditu barnean; zerbitzu horiei tarifetan zehaztutako hileroko kuota aplikatuko zaie. Zerbitzu hori Zuntz Optikoaren kontratuan alta emateko unean bakarrik kontratatu ahal izango da.

### 10. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

#### TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa eteten bada, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak ordaintzeko. Ordaindu beharreko zenbatekoak bi aukera hauen arteko handienaren parekoa izan behar du, gutxienez:

- BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa, zati etenaldiaren iraupena eginga lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- 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. Ezinbesteko arrazoiengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonu-kuotaren zenbatekoa eta trafikorekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

#### INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horretatik azken hiru hilabeteetan fakturaturako zenbatekoaren batezbestekoa, zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta. Kalte-ordain hori automatikoki ordainduko da hurrengo fakturan, zerbitzuaren etena jarraitua edo ez-jarraitua izan bada eta 8:00etatik 22:00etara sei ordu baino gehiago iraun bada.

Ez da emango baldintza honen A eta B atalean aipaturako kalte-ordaina aldi baterako etena arrazoi hauetako batengatik gertatu bada:

- BEZEROak edo haren kargu dauden pertsonen Kontratu honetan ezarritako baldintzen ez-betetze larriak egitea, bereziki iruzurrak edo ordaintzea berandutzea.
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.

#### TELEBISTA DIGITALAREN ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telebista digitalaren zerbitzua eteten bada, EUSKALTELeK BEZEROari kalteak ordaintzeko konpromisoa hartzen du BEZEROak aurrez eskatzen bada. Telebista digitalaren zerbitzuaren hileko kuota etenaldiaren iraupenarekin zatituta lortzen den zenbatekoak izango da saria. Edonola ere, erabilera-unitate bakoitzeko kontraturatutako ordainpeko zerbitzuak jasotzen ez baditu, zerbitzu horiengatik ordainduko zenbatekoari dagokiona ordainduko dio kalte-ordainetan. BEZEROaren hurrengo hilabeteetako kuotetan deskontuak egingez ordainduko da kalte-ordaina, edo zenbatekoaren zerbitzu baliokideak eskainiz. EUSKALTELeK erabakiko du.

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

- BEZEROak edo bere ardurapeko pertsonen kontratu honetan ezarritako baldintzak betetzen ez badituzte, nabarmen (batez ere, ordaintetako aldatzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipook 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 ekintzek eragin badute.

## 11. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, ulean-ulean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratu honekin batera, zerbitzu horri dagozkien eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELe webgunean ([www.euskaltele.com](http://www.euskaltele.com)) jasotzen dira ule bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari. Indarrean dauden tarifei kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkio.

## 12. ORDAINKETA-BERMEA

### 12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

Kontratua egiteko ulean zein kontratua indarrean dela, EUSKALTELeK berme-gordailu bat eska dezake, eskudirutan edo banku-abal bidezkoa; hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK zerbitzua emateari uko egin diezaiot BEZEROA ondare aldetik kaudimenduna ez dela iruditzen bazaio.

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

- Lehendik zerbitzuaren BEZERO izan diren eta faktura bat edo gehiago ordaindu gabe utzi dituzten pertsona fisiko edo juridikoek eskatutako kokaleku finkoko telefono-zerbitzuko kontratuetan, berankortasunak dirauen artean. Gordailuaren zenbatekoa hura eskatu beharra eragin duten ordaindu gabeko azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa adinako izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.
- Kokaleku finkotik telefono-zerbitzua abonatzeko kontratuetan, titularrak beste abonatu-kontratu batean edo batzuetan zorrak baldin badituzte, ule horretan indarrean egon ala ez, eta, behin eta berriro atzeratzen badira dagozkien fakturak ordaintzean. Zenbatekoa kontratuetan titularrari fakturatutako azken hiru ordainagiriaren batura izango da, edo, kontratuak iraupen laburragoa izan badu, azken ordainagiria bider hiru egitean atzeratzen den zenbatekoa.

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

### 12.2 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

Telefonia-zerbitzu finkoaz bestelakoei dagokienez, kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonoz eska diezaiot BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, eskudirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiotke kreditu-muga bat, edo jar diezaiotke muga bat maila handiagoko tarifak, tarifa gehigarria eta/edo nazioarteko zerbitzuak baliatzen zerbitzuak erabiltzeko, egoera hauetako edozeinetan:

- BEZEROak zerbitzuaren ordainagiri batean edo gehiagotan zenbatekoak ordaindu gabe baditu.
- BEZEROak ez badu ziurtatzen kontratu honen ondoriozko obligazioei erantzuleko adinako kaudimena duela.
- BEZEROA behin eta berriro atzeratzen bada EUSKALTELe ordaintzean.
- Inuzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arriskua badago.

Eskatutako bermea eman ezean, EUSKALTELeK aukera izango du zerbitzuko alta-eskaerari uko egiteko, irteerako deiak murrizteko, zerbitzua bertan behera uzteko eta kontratua eteteke.

Zorrak ordaintzeko izanda BEZEROak eskatzen badu kontratua eteteke, titularrak aldatzeko edo kontratua lagatzeko, zorretan dagoen zenbateko osoari dagokion bermea bereganatu ahal izango du EUSKALTELeK, eta gainerakoa BEZEROaren esku geratuko da.

## 13. 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 elektronikoko 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.euskaltele.com](http://www.euskaltele.com) webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELe" atalean alta 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 ordaintzea, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELe zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELe egoitzan. Ordaintzea-era hau berariaz aukeratu 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 ordaintzea.

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

Zerbitzuaren alta-kuota EUSKALTELeLehen fakturan ordaindu behar du BEZEROak. Halaber, hileroko kuota finkoak amaitutako aldiko ordainduko ditu, baita kontsumoagatik tarifak ere.

Aldiek berariaz onartzen dute EUSKALTELeLeko erregistro informatikoak eta haien kopiak BEZEROak eskatutako zerbitzuen eta egiazki kontsumitu dituen zerbitzuen frogan nahikoa eta baliagarria direla.

### B. EZ ORDAINTZEA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELe ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez bada BEZEROak ordaintzea egin beharreko egunean, ordaintzeko helbideratuta dauden banketxeari egotzi ezineto arrazoiak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu beharko ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

Ordaintzea 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 zenbatekoan bat berreskuratzeko eskubidea duenean ere.

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

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

Ordaintzeak 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 dagokion kuota finkoen aldiaren behingo ordaintzeetatik salbuesten.

Telefono-zerbitzua ez ordaintzeagatik aldi baterako eteten bada, larrialdietarako irteerako deietarako mantendu 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.

Oharrean, ordaintzea 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 eteteke eta kontratua amaitzeko eskubidea du.

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

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, itzulketagatuek, abokatuek, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

### D. EUSKALTELeK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOAZ EZ BESTE ZERBITZUAK ETETEA, FAKTURA EZ ORDAINTZEAGATIK

EUSKALTELeK telefono finkoa ez beste zerbitzuak bertan behera utzi ditzake, telefoniaz besteko zerbitzuak ordaintzeko aurkeztutako faktura ez dela ordaindu egiaztatzen den egunaren biharamunean. Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan.

Telefonia-zerbitzua ez da etengo telefonia ez den beste zerbitzuen ordaintzean atzeratzeagatik.

Telefonia finkoa ez den kontratatutako beste zerbitzu bat berandu ordaintzen bada, EUSKALTELeK kontratu hau eteteke aukera izango du, zerbitzua eten denetik hogeitun egun igaro badira; horretarako, alde aurretik gutun bidez eskatu behar du ordaintzeko BEZEROari, eta zorra kitatzeko hamabost eguneko epea eman behar dio. Telefonia-zerbitzuak ez diren zerbitzuen ordaintzean berandutzeak ez du ekarriko kontratu hau bukatzea telefonia-zerbitzuari dagokionez.

Telebista-zerbitzuak eta/edo Interneteko sarbidea eten ondoren zor dituen zenbateko guztiak ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berrezarriko dio BEZEROari, ordaindu duela jakiten duenetik zazpi laneguneko epean. Horretarako, indarrean dauden tarifaren arabera aplikatu beharreko kuota ordaindu behar du BEZEROak, baita ez ordaintzeagatik eta zor zituenak kobratzeagatik sortu diren gastuak ere (kasuaren arabera, itzulketagatuek, abokatuek, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

## 14. BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

BEZEROak eskubidea izango du EUSKALTELe kontratu honetan jasotzen den telefonia-zerbitzu finkoa eteteke eskatzeko. Etete-denboraldia gutxienez hilabetekoa eta gehienez 3 hilabetekoa izango da; epe hori ezin da inoiz izan urte natural bakoitzeko laurogeita hamar eguneko baino luzeagoa.

Etenez gero, etenaldiari dagokion zenbatekoaren erdia kenduko da abonukoatifik.

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

Horretarako, telefonoz deitu behar du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordeze jartzen dena. Postaz ere egin dezake honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160, BILBO (BIZKAIA).

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

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake, eta zer murrizketa eskatzen duen zehaztu behar du.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordeze jartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).

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

## 16. ERREKLAMAZIOAK

BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuen bidez jo ahal izango du BEZEROak EUSKALTELera, behar bezala identifikatuta eta egoera pertsonalak egiaztatuta, Zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilabeteko epean.

Erreklamazioak egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo zenbaki horren ordeze jartzen dena. Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA). Bestela, [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) webguneko onlineko formularioa bete dezake horretarako.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hilabeteko epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarako Estatu Idazkaritzan, Kontsumoko Arterekin Batzordean BEZEROaren eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe, EUSKALTEL era mugatua atxiki baita batzorde horietara, mendekotasun-eskaintza publikoaren bidez.

## 17. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

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

- EUSKALTEL zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROak ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.
- Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- BEZEROak hala eskatuta eta aurrez modu frogagarrian jakinarazita, 2 lanegun lehenago, gutxienez. Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTEL SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).
- BEZEROA ethez aldatu bada eta EUSKALTELeK etxebizitza berria zerbitzua emateko sarerik ez badu.
- 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.

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

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

BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipook edo hondatuta itzultutako eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituzienak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu ditzien zenbatekoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, zor zuen zenbatekoa kobratzeko behar izan diren kudeaketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokaturen, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkien kuotak edo zerbitzu kontratatuak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeK zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

## 18. KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 18.1 TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

Euskaltel da kontratu honetan ematen diren datu pertsonalen arduraduna, bai eta kontratatutako zerbitzuak ematean Euskaltel le lor ditzakeen beste edozein daturen tratamendua ere.

Klausula honen helburua informazioa ematea da, batetik, Datuak Babesteko Araudi Orokorraren ("DBAO") arabera BEZERO edo bezeroaren ORDEZKARI gisa (aurrantzean, "ORDEZKARI") dituen eskubideei buruzkoa —dagozkion ataletan jasotako identifikazioaren arabera—, eta, bestetik, Euskaltel le datuak tratatzeko duen moduari buruzkoa. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko zailentzarik izanez gero, BEZEROA eta ORDEZKARIA EUSKALTELeK jar daitezke harremanetan [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) helbidera (etxekoa) eta [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) helbidera (enpresak) idatzita edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxekoa) eta 1771 (enpresak). Halaber, Euskaltel le jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI datu-babeserako ordezkaritza bat duela. Datuak babestutako izateko oinarriko eskubidea defendatzea da pertsona horren egitekoa, eta Euskaltel le datuak babesteko araudia betetzen duela egiaztatzea. Ordezkaritza horrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, helbide honetara idatzi behar dute BEZEROak eta ORDEZKARIAK: [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com)

### 18.2 TRATAMENDUAREN XEDEAK, LEGE-OINARRIA ETA DATUEN KOMUNIKAZIOA:

Datu hauek kontsultatu ditzakeete taula honetan BEZEROak eta ORDEZKARIAK:

- Datu pertsonalen tratamenduaren xedeak, hau da, zertarako tratatzen dituen Euskaltel le BEZEROen edo ORDEZKARIen datu pertsonalak.
- Euskaltel le datuak xede jakin batzuetarako tratatzeko eskubidea ematen dioten lege-oinarriak.
- Datu pertsonalen hartzaileak. Hori dela eta, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI ez ditzakela lagatzen datuak hirugarren batzuei, salbu eta horretarako legezko betebeharrak badago (Ogasun Publikoa, epaileak eta epailegiak...) edo EUSKALTELeK espresuki hala jasotzen bada beheko taula honetan. Bestalde, datu pertsonal horietarako sarbidea izango dute Euskaltel len datu horiek tratatzeko arduradunak, hau da, beren funtzioak betetzeko datu pertsonalean sartu behar duten EUSKALTELeko zerbitzu-emaliek. Oro har, datu pertsonaletara sartzen diren zerbitzu-emaliek informazio-sistemen eta teknologien sektoreetan dihardute batik batik. Beheko taulan jaso behar dira Euskaltel len zerbitzu-emaliek datu pertsonaletara sartzeko premia eragiten dioten beste sektore batzuk.
- Nazioarteko datu-transferentziarik egin den,
- eta, zenbat denboraz gorde behar diren datuak. Hori dela eta, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI: kontratu-harremanak irau bitartean edo, BEZEROak edo ORDEZKARIAK baimenduz gero, denbora gehiagoz gordetzen dituela datu pertsonalak. Halaber, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI datuak blokeatuta egongo direla, araudi aplikagarri bakoitzak legalki zehazten duen denbora-epean, erreklamazio judizial, administratibo edo fiskalei erantzun ahal izateko.

Berebat, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI datuen hartzaileei buruzko informazio gehiago eska dezaketela, mezu elektronikoki bat bidaliz [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) helbidera (etxekoa) eta [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) helbidera (enpresak). Hartzaileei buruzko informazio osagarri horri zer tratamendu emango zaion zehaztu behar dute mezuaz.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko kontratuan Euskaltel le kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzen dituzun erakundeekiko harremanetan jarduteko, eta ordezkatzen duzun erakundearen zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremanak kudeatzea, eta zerbitzu-emate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zalantzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkatzen duzun eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko Euskaltel le duen interes legitimoa.	"SEPA zuzeneko zardunketa"-ren helbideratzea onartu diogun bankuari laga dakizkiote datuak. Sektore hauetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaliek: zerbitzu-banatzailak eta -komertzializatzaileak, call center zerbitzuak, instalatzaileak eta mantentze-lanetako teknikariak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Kontratu bidezko harremanak irau bitartean.
BEZEROA: kudeatzea zerbitzu-ematea dela-eta BEZEROak zor dituen zenbatekoak buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzen duzun erakundearekiko zorren zenbatekoak buruzko erreklamazioak, eta gurekiko harremanez arduratzea.	Interes legitimoa: Euskaltel le ahalmena du bere BEZEROei zor zaizkien zenbatekoak berreskuratzeko behar diren izapideei ekiteko.	Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaliek.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Zorra ordaintzen den arte.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: Ondare-kaudimen negatiboko fitxategiak: - Ondare-kaudimenari buruzko fitxategiak kontsultatzea, eta BEZEROAren ondare-kaudimenari buruzko profil bat sortzea. Xede horietarako, sozietateari berari egin behar zaizkio behar zaizkio zor mugageneratuei eta ondare-kaudimen negatiboko fitxategiei buruzko kontsultak. - Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan sartzea.	Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatze prozesu bati ekin behar zaio kontratazioa egitean, iruzura prebenitzaile Euskaltelen politika beletzen den jakitearen. Ordaintzen ez bada, ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratu behar da zorra.	Datuak Equifax Ibérica, S.L.-ri laga dakizkioke. Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaelek.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Fitxategi-kontsultarako, kontratu bidezko harremanak iraun bitartean. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratutako datuak, zorra kitatu arte, edo kitapena galdagarri bihurtu denetik sei urteko epean.
BEZEROA: Iruzurrezko trafiko irregularra identifikatzea, BEZEROA kalteturik gerta daitekeela atzemanen gero sarzpen edo irfeten diren deiak blokeatzeko. BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea.	Legezko betebeharrak: 381/2015 Errege Dekretuaren arabera, telekomunikazio-operadore guztiek identifikatu behar dute trafiko irregularra. Legezko betebeharrak: Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 2014/9 Lege Orokorraren 21. artikulua.	Datuak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari laga dakizkioke. Trafikoaren monitorizazioan jarduten dira tratamendu honetarako zure datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaelek. Datuak beste operadore batzuei laga dakizkieke, BEZEROAK operadorez aldatzea eskatzen badu. Datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaeleen kategoriak dira erreferentziako erakundeak zure eramangarritasuna kudeatzeko eta egiaztatzaile diren hirugarren batzuentzako.	Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik	Hamabi hilabete, blokeoa hasten denetik. Beste konpainia batara aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean. Beste konpainia batetik etortzeko: kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko elektronikoan bidez igortzea (posta elektronikoz, adibidez). Jakinarazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELeK jakinarazpen komertzial pertsonalizatuagoak bidal ditzake, BEZEROAren premietara hobeto egokitzen direnak. Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeko deialdiak egiteko eta Euskalteli buruzko berriak bidaltzeko ere erabiliko dira. ORDEZKARIA bazara, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkizu, ordezkatzen duzun erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea baitzara.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzeko eta kontratatuta daukan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauke dira datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaeleen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Sozietatearekiko azken interakzioetik 18 hilabete igaro arte, kontratu bidezko harremana amaitu ondoren. BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide elektronikok erabiliz.
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko EZ-elektronikoan bidez igortzea (deiak edo posta arrunta, adibidez). Jakinarazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELeK jakinarazpen komertzial pertsonalizatuagoak bidal ditzake, BEZEROAren premietara hobeto egokitzen direnak. Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeko deialdiak egiteko eta Euskalteli buruzko berriak bidaltzeko ere erabili behar dira. ORDEZKARIAri dagokionez, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkio, ordezkatzen duen erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea den aldefik.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzeko eta kontratatuta daukan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauke dira datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaeleen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik	Kontratu bidezko harremanak iraun bitartean. BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide EZ-elektronikok erabiliz.

#### Beharrezko informazio eguneratua:

BEZEROAri edo ORDEZKARIAri ematen zaizkien inprimaketan izartxo batez (\*) markatuta dauden eremu guztiak bete behar dira; haietakoren bat bete gabe utziz gero, litekeena da ez ematea kontratatutako zerbitzua.

Emandako informazioa beti eguneratuta egon dadin eta akatsik izan ez dezan, BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aholkari eta lasterren jakinarazi behar dio Euskalteli zer aldaketa eta zuzenketa egin diren datu pertsonaletan, info@euskaltel.com helbidera (etxekoak) eta info\_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita, edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxekoak) eta 1771 (enpresak).

#### 18.3 INTERESDUNEN ESKUBIDEAK:

Eskubide hauez baliatu daitezkeela jakinarazten die EUSKALTELeK BEZEROAri eta ORDEZKARIAri:

- (I) datu pertsonalak eskuratzeko eskubidea, jakiteko zein ari diren tratatzen eta eta zer tratamendu-eragiketa egin zaizkien;
- (II) zuzena ez den datu pertsonal oro zuzentzeko eskubidea;
- (III) datu pertsonalak ezabatze eskubidea, ahal den kasuetan;
- (IV) datu pertsonalen tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea, baldin eta datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezotasuna edo premia zalantzarik bada. Hurrengoetan, eskubidea du EUSKALTELeK datuak gordetzeko, errekamazioak egin edo defendatu behar direnerako;
- (V) datu pertsonalen tratamenduaren aurka egiteko eskubidea, baldin eta EUSKALTELeK tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, interes legitimoa baldin bada. EUSKALTELeK utzi egingo dio datuak tratatzeari, kasu hauetan izan ezik: interes legitimo premiatsua baldin badu, ed errekamazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatzeko behar baditu;
- (VI) datuak beste operadore batara aldatzeko eskubidea, baldin eta EUSKALTELeK tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, kontratu bidezko harremana edo zure onspena baldin bada;
- (VII) EUSKALTELeK emandako eskubidea bertan behera uzteko eskubidea.

Eskubide horiez baliatzeko, BEZEROAK edo ORDEZKARIAK egiaztatu egin behar dute beren nortasuna, NANA edo haren baliokide den agiriaren baten bidez. Noiznahi eta doan egiaztatu daiteke nortasuna, bide hauetakoaren bat erabiliz:

- (I) Mezu elektronikoa bat bidalitzeko info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.
- (II) Idatzizko eskari bat bidalitzeko 3. F.D. posta-kutxara, 481 60 Derio (Bizkaia), baliatu nahi duzun eskubidea eta zure datu pertsonala erantsita dituela.

BEZEROAK edo ORDEZKARIAK uste badu EUSKALTELeK ez dituela egokiro tratatu datu pertsonalak, Datu Babeserako ordezkarirengana jo dezake, dpd@euskaltel.com helbidera. Hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK hau jakinarazten die BEZEROAri eta ORDEZKARIAri: eskubidea duela errekamazio bat aurkezteko Datuak Babeserako Espainiako Agentzian, baldin eta datu pertsonalen tratamenduan datuak babesteko legeria urratu egin dela baderitzo.

#### 18.4 GIDAK:

Kasu honetan bakarrik sartu behar dira BEZEROAren datuak gida edo direktorio publikoetan: berriaz adierazi baldin badu, BEZERO edo ORDEZKARIA gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karatutako laukia markatuta. Datu pertsonal hauek bakarrik eman daitezke gida publikoetan edo direktorioetan sartzeko: (i) izen-abizenak edo sozietatearen izena, (ii) abonatu-zenbakia, (iii) posta-helbidea (ez adierazi solairua, letra eta eskailera) eta (iv) zuk adierazi nahi duzun berriazko terminala. BEZEROAK onspena ematen badu datuak gidetan sartzeko, adierazi egin behar da haietan datuak ez direla erabili behar publikitate-xedetarako edo azterketa komertzialeterako. Nahi baldin baduzu zure datuak xede horietarako erabiltzea, jakinarazi egin behar diozu EUSKALTELeK, datuak babesteko eskubideez baliatzeko aipatutako baldintzen arabera. Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalari lagako zaizkio datuak, BEZEROAK datu horiek gidetan sartzeko ematen duen baimena oinarri dela. EUSKALTELeK gorde egingo ditu eskari hori lotutako datuak kontratu bidezko harremanak irautean duen bitartean edo BEZEROAK bere baimena bertan behera utzi arte, datuak sartzeko klausula honetan jasotako baliabide berak erabiliz.

#### 18.5 JATORRIZKO LINEA ETA LINEA KONEKTATUA IDENTIFIKATZEKO ZERBITZUEI BURUZKO ESKUBIDEAK:

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

Bestalde, EUSKALTELeK jakinarazten dizu deitzen ari den linearen identifikazioaren jatorria kentzen duela 112 zenbakiaren bitartez larrialdi-zerbitzuetara deitzean eta larrialdietarako zenbakien bitartez edo segurtasun publikoekin

edo defentsa nazionalarekin lotutako baimendutako bestelako zenbakien bitartez egindako deietan.

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

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

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTElen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROak nahi ez badu deiegileak konektatutako linea bistartzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordeztar jartzen denean) eska dezake.

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

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" zerbitzuen bidez deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifikatu dezakeela. Halaber, kontuan izan behar du deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifikatu dezakeela "Konektatutako linea identifikatzea" zerbitzuen bidez.

## 19. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraituz erabili behar ditu bere eskubideak. 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 aipatu eskubideek. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-hausteen erantzule bakarra (EUSKALTElen, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak, hauek bane: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualeko edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

BEZEROA EUSKALTElen ordaineko zerbitzu batera iruzurrez sartzen dela hautematen badu EUSKALTELe, EUSKALTELe gauzatzeko eskubidea duen lege-ekintzez gain, gutxienez 2.000 €-ko penalizazioa ezarri ahal izango dio EUSKALTELe BEZEROari.

## 20. KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldatetarik egiten bada, BEZEROari jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez. Epe horretan, BEZEROA aldatetekin ados ez badago, EUSKALTELi jakinaraz diezaiok kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteko epe hori amaituta EUSKALTELe jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldatetarik onartu dituela onartzen du.

Tarifak aldatzeko arrazoi onargarritzat joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoaren aldatzea, produktuari eragiten dioten aldatetako teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza ekonomikoaren aldatzea, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukien eboluzioa, eta arau-aldatetara egokitu beharra.

## 21. ZERBITZUAN IRAUTEKO KOPROMISOAK

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

## 22. URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

BEZEROak urrunetik kontratatua badu (telefonoz, hirugarren egiaztatzaile batek esku hartuz, edo, elektronikoki, EUSKALTElen webgunearen bidez), eskubidea izango du kontratazioari uko egiteko, kontratazioaren baieztatze-dokumentazioa jaso eta 14 egunen barruan. Eskubide hori gauzatzeko, [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) helbidera jo behar du.

## 23. LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

EUSKALTElen ahoz-zerbitzuak doan ematen du larrialdi-zerbitzuetarako sarbidea, eta deiegilearen kokalekuari buruzko informazioa ematen die zerbitzu horiei, halakorik behar izanez gero.

# II - INTERNETEN BERARIAZKO KLAUSULAK

## 1. XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Kontratu honek BEZEROak EUSKALTELekin zerbitzu bera emateko sinatua duen beste edozein kontratu ordeztan du.

## 2. ZERBITZUENGATIKO ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNAK

BEZEROak konpromisoa hartzen du legearen, moralaren, ohitura onen eta ordena publikoaren arabera baliatzea ZERBITZUA, eta ez erabiltzeko legez kanpoko helburuetarako. Horrenbestez, BEZEROak hitzemandu du ZERBITZUA KONTRATU honetan aurreikusitako baldintzetan erabiliko duela, eta, orobat, EUSKALTElen webgunearan argitaratutako Erabilera Politika aintzat hartuta.

Erabiltzaile batek edo hirugarren batek EUSKALTELi hemen deskribatutako jarduerak debekatuen berri eman nahi badio, jakinarazpen bat bidali beharko dio EUSKALTELi, EUSKALTElen webgunearan deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoen bidez: [abuse@euskaltel.es](mailto:abuse@euskaltel.es)

EUSKALTELe ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango EUSKALTELe Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktuak eta zerbitzuen, nahiz EUSKALTElen sarearen bidez hedatzen diren gainean, ez zeharka, ez subsidiarioki.

Halaber, EUSKALTELe ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango —ez zeharka, ez subsidiarioki— BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek EUSKALTELe Interneten ematen dituen zerbitzuen bidez edo EUSKALTELe sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, oharrazpen, iritzi edo aitortpenengatik.

Baldin eta EUSKALTELe, indarrean dagoen araudia betez, ZERBITZUari buruzko informazioa kendu, sarbidea eragotzi, blokeatu edo hura eten behar den gertatutako balitz, BEZEROak ezingo luke kalte-ordainik eskatu horrelakoetan sortutako kalte edo eragozpenengatik.

EUSKALTELe, sare-operadore eta sarbide-hornitzaile den neurrian, ez du transmisioa eragingo, ez ditu datuak aldatuko edo hautatuko, eta ez ditu hartzailak aukeratu; beraz, ez du haien erantzukizunik izango.

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorragoa izateko helburu bakarrekin, EUSKALTELe automatikoki, behin-behinean eta aldi baterako melatu ahal izango ditu bere sistemetan ZERBITZUaren erabiltzaileek atzitzen dituzten datuak, eta ez du erantzukizunik izango ez datu horien edukiei dagokionez, ez haien aldi baterako erreproduzioari dagokionez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardurara da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarrak, dialerrak eta arrotzak sistematan sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELe ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sistematan sartzeagatik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuen erraztasunak eta gaitasunak legeak debekatutako jarduerak egiteko edo proposatzeko. Halaber, BEZEROak bere gain hartzen du ZERBITZUA erabiltzeko baimena ematen dien pertsonen klausula hauek beteazazko erantzukizuna. Bestalde, BEZEROak zerbitzu bakoitza erabiltzeko eta beste sareetara sartzeko mugak aintzat hartzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuen bidez eskuratu dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTELen beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialeko eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituenen; eta, lehen aipatutako erabilerearen ondorioz kearen bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELe horren erririk ez duela jakinarazi behar du.

BEZEROaren erabiltzaileek edo bezeroak berak klausula honetan edo izatera bereko beste batzuetan deskribatutako ekintzarik eginez gero, BEZEROak izango du ekintza horiekiko erantzukizuna edonoren aurrean, eta ez EUSKALTELe.

## 3. INTERNETEKO SARBIDEA ALDI BATERAKO ETETEA

BEZEROak eska dezake Interneteko sarbidearen zerbitzua aldi baterako etetea. Prestazio osagarri hori ez zaie aplikatuko Interneteko sarbideko modalitate guztiei.

Zerbitzua aldi baterako etetea eskatzeko, etenaldia indarrean sartu baino gutxienez hamabost egun lehenago egin behar du eskaera BEZEROak.

BEZEROak, eskaera bakoitzean, gutxienez hilabeteko eta gehienez hiru hilabeteko etenaldia eska dezake. Urte natural bakoitzeko etenaldi bat eska daiteke, gehienez.

Dagokion kuota % 100 murriztuko da zerbitzua etenda dagoen denboraldietan.

## 4. PC-RAKO INTERNETEKO SEGURTASUNAREN ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

PCrako Interneteko Segurtasuna zerbitzua adierazitako modalitatean, karatulan agertzen denaren arabera, kontratatzen duten BEZEROek aplikatu egin behar dituzte eta berariaz onartu zerbitzu horretara sartzean Pandak jakinarazitako baldintzak.

## 5. INTERNETERAKO SARBIDEA FTTH BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

Honako klausula hauek aplikatuko zaizkie zerbitzuak FTTH bidez jasotzen dituzten bezeroei, aurreko atalean ezarritakoen gehigarri gisara.

1.- Zerbitzu guztiak FTTH bidez jasotzeko, ezinbestekoa da telekomunikazio-epikopek hornidura elektrikoa izatea. Hornidura elektrikoa eteten bada, ezingo dira kontratatutako zerbitzuak.

- 2.- FTTH teknologiararen espezifikazio teknikoak direla eta, zerbitzu guztiak jasotzeko, ezinbestekoa da Interneteko sarbidea etelen bada, ezin dira jaso gainerako zerbitzuak, ez eta telefono-zerbitzua ere, IP teknologiararen bidez ematen baita.
- 3.- Telefono-zerbitzua eta telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, ezinbestekoa da Internet kontratatua izatea. Interneteko zerbitzuan baja emateak berekin dakar, automatikoki, telefono-zerbitzuan eta telebista digitalean ere baja ematea.
- 4.- BEZEROak hala eskatu duelako edo fakturak ordaindu ez dituelako Interneteko zerbitzua behin-behinean eteten bada, telebista digitalaren zerbitzua ere blokeatuta geratuko da, automatikoki.

## 6. INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

Honako klausula hauek aplikatuko zaizkie Interneterako sarbidea ADSL bidez duten BEZEROei, aurreko ataletan ezarritakoen gehigarri gisara.

### A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Internetera abiadura handiz, etengabe eta tarifa finkoak sartzeko da ADSL Zerbitzua. ADSL bideratzaile baten bidez eta tarifa finkoarekin funtzionatzen du, oinarritzko telefono-zerbitzuarekin batera, zerbitzu bien tarifak berezita egiten badira ere, kontratatutako ADSL zerbitzuaren ezaugarrien arabera.

### B. SARBIDEAREN BALDINTZA TEKNIKOAK

ADSL Zerbitzua eman ahal izateko, honako ezaugarriak izan behar ditu BEZEROaren telefono-sarbideak:

- BEZEROaren telefono-linearen telefono-zentralak erabiltzeko moduan eduki behar du ADSL Zerbitzua BEZEROAK.
- ADSL zerbitzuarekin bateraezina den inongo zerbitzurik ez du eduki behar telefono-lineak.
- Telefónica de España SAren RTB telefono-linea analogiko batean alta emanda egon behar du.

### C. BATERAEZINTASUNAK

EUSKALTELEk jakinarazten dio BEZEROari honako zerbitzu hauek —besteak beste— bateraezina direla ADSL zerbitzuarekin, eta desaktibatu egin behar direla ADSL zerbitzua jarri aurretik:

- 12 kHz-ko pultsuen bidezko teletarifazioa (Teletax zerbitzua).
- Hari musikala.
- Novacom Zerbitzua (ISDN).
- SZLT Zerbitzua (Sarbide Zelularreko Landa Telefonía).
- Backup lineak, alokatutako zirkuituak (Frame Relay, oinarritzko IP).
- Delta Sare Zerbitzua.
- Telefonoguneen luzapenak.
- Ibercom.

EUSKALTELEk ez du bermatzen ADSL Zerbitzuaren funtzionamendua, BEZEROak bere ekipo informatikoan atal honetan aipatutako hardware- edo software-elementuak ez bezalakoak jarri baditu.

### D. ETXERAKO SARBIDEA

BEZEROAK iragazketa Zentralizatua eskatzen badu, BEZEROak utzi egin behar die bere etxera sartzeko Telefónica de España SAUKO eta Telefónica SAUKO banatzaile baimenduei eta EUSKALTELEko langile baimenduei, zerbitzu hori behar bezala jar diezaioaten.

### E. ZERBITZUAREN ESKURAGARRITASUNA

ADSL Zerbitzua etengabe egongo da erabilgarri, urtean 365 egunez, egunean 24 orduz.

### F. ETXERAINOKO JOAN-ETORRIAK

Zerbitzua instalatu eta martxan ipini ondorengo joan-etorri guztiak esku-hartzearen kostu gisara fakturatuko dira.

### G. HELBIDE-ALDAKETA

Edozein motatako instalazioa egin ondoren BEZEROak helbidea aldatzen badu, zerbitzuan baja ematen zaio. Beraz, BEZEROak EUSKALTELEN zerbitzua jasotzen jarraitu nahi badu, beste kontratu bat egin behar du helbide berrian.

### H. AMAIERA ETA DEUSEZTAPENA

BEZEROAREN eta EUSKALTELEN artean sinatutako Interneteko Sarbiderako kontratuan aurreikusitako deuseztapen-arrazoiak kontuan direla, baldintza hauek ezeztatu egingo dira egoera hauetan:

TESAUK baja-jakinarazpena jasotzen badu, BEZEROak telefono-zerbitzuan baja eman duelako edo helbidea aldatu duelako. Dena den, TESAUKi baja adierazten dion une berean EUSKALTELi ere bajaren berri emateko konpromisoa espresuki beregontzen du BEZEROak kasu horietarako. Jakinarazpena idatziz bidali behar du, NANarekin batera, eskuz sinatuta. BEZEROak hori egiten ez badu, EUSKALTELEk uko egiten dio komunikazio faltak sor ditzakeen kalteen erantzukizuna hartzeari.

- Oinarritzko telefono-zerbitzuan baja ematen bada.
- BEZEROa izango da erantzule, eta ezingo dizkio EUSKALTELi erreklamatu EUSKALTELEN ADSL zerbitzuaren kalte, akats, matxura, kalitate txar, anormaltasun, huts, erabiezintasun, eten, suspensio eta/edo amaierak, baldin eta BEZEROaren nahi, egoera, eskintza edo ez-egiteren baten ondorioz gertatu badira eta jokabide horrek Baldintza Partikular hauek urratzen baditu

## 7. INTERNETEKO SARBIDEAREN ABIADURA

EUSKALTELEk Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagozkien abiadurak argitaratzen ditu BEZEROAK sinatutako kontratuko Tarifak atalean.

"Abiadura maximoa" k adierazten du sareak modalitate bakoitzerako ematen duen gehieneko abiadura.

"Ohiko abiadura" k adierazten du Zunda Sistemak modalitate garrantzitsu pareagarrienarentzat egindako neurketen abiaduraren batezbestekoa.

"Abiadura minimoa" 5 pertzentilarik dagokio. Hori lortzeko, transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira kontuan, txikienetik handienara ordenatzen dira, eta haien guztien % 5i dagokion erregistroa hartzen da. Hau da, deskarga/karga guztietan % 5 geldoenak kenduta egin diren deskarga/karga-saiakera guztietan lortutako abiadura minimoa da.

Argitaratutako abiadura horiei dagokienez, hauek dira BEZEROAK Internet erabiltzean abiadura mugatu dezaketelako alderdi nagusiak:

#### A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

Zerbitzua etetea edo okerragotzea sarearen mantentze-lanaren ondorioz, halako lanak egiteko behar-beharrezkoa den denboran.

#### B) OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

1. Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikoa mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileak gehitzean.
2. 100 Mb/s-tik gorako abiadurarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet sare-txartela izatea; bestela, txartelak onartzen duenera mugatua geratuko da abiadura.
3. Kable-modemera konektatutako gailuen kopurua eta PCan aldi berean exekutatzen ari diren aplikazioak.
4. Peer to peer (P2P) programek trafiko handia sortzen dute, eta horrek nabigazioa mantsotu dezake.
5. Bezeroaren PCan birusen bat izateak nabarmen murriztu dezake nabigazio-abiadura.
6. PCaren softwarearen eguneratze automatikoek handitu egiten dute datu-trafikoa, eta horrek murriztu egiten du nabigazio-abiadura.
7. PCaren eta kable-modemaren artean bitarteko sare-ekipoak izatea (bideratzaileak, switchak, PLCak...). Ekipo horien berezko mugak baldintzatuko dute Interneterako sarbidearen abiadura.
8. EUSKALTELEk emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. Bezeroak haietan egindako edozein manipulazio eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
9. Internetera WiFi bidez konektatzean izaten diren faktore espezifikoak:
  - WiFi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egiten dute routeretik urrundu ahala.
  - WiFi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, kofratuak edo ezin oztoko fisiko), eta halaber etxetresna elektriko eta aparatu elektronikoen eragiten dituzten interferentziak.
  - Bandak asetzera eta gertuko bizilagunen WiFi-sareekin interferentziak eragitea.
  - WiFi-sarera konektatutako gailuaren WiFi-berzioaren bateragarritasuna. WiFi-sare bakoitzak gehieneko abiadura bat lor dezake teknologia bidez; gehieneko abiadura horretara iristeko, beharrezkoa da gailu guztiak bateragarriak izatea WiFi-sarearen berzioarekin.
  - WiFi-sarearen enkriptatze-metodoa

### III - TB DIGITALEAREN BERARIAZKO KLAUSULAK

EUSKALTELen telebista-zerbitzuaren bidez, BEZEROak, kontratatutako eskaintzaren arabera, kanal- eta eduki-pakete jakin bat ikusteko aukera du.

Espresuki debekatuta geratzen da kontratatutako zerbitzua erabiltzea publikoki erreproduzitzeko, banatzeko eta jakinarazteko. Kontratu honek arautzen duen emisioa edo zerbitzua ezin izango da lokal publikoetan eskaini eta auzo-komunitate guztioentzat ere ezin izango da jarri. Oro har, kontratu honetan baimendu diren erabilerak baino ezin izango dira gauzatu.

Premium kanalek gaikako edukiak dituzte, eta hileko kuota osagarri bat ordaindu behar da eduki horien truke. TB Digitaleko modalitate batzuetan soilik kontrata daitezke. Gutxieneko harpidelza-epaia: hilabete natural bat, aktibatzen den egunetik hasita.

EUSKALTELe eskubidea du kanal-paketeen eta Premium kanalaren osiera aldatzeko.

Iragarritako programak, proposatutako zerbitzuaren kanalak eta Replayteka-zerbitzuaren edukiak —guztiak edo batzuk— kendu, ordeztu edo aldatu daitezke. EUSKALTELe ez du hartzen horren inolako ardurarik.

EUSKALTELe zerbitzua aldi batez eten dezake, kontratatutako kateak doitu behar badira.

Aurreikusitako balizko guztiak aurreitiaz jakinaraziko zaizkie BEZEROei, eta ez dute inolako eraginik izango kontratatutako zerbitzuan.

Zerbitzuaz baliatzeko, deskodetzailearekin batera etortzen den txartel bat izan behar da. EUSKALTELe izango da txartel horren jabea, eta BEZEROak txartela zaintzeko, ongi erabiltzeko eta zerbitzua amaitzeko konpromisoa du.

#### 1. EDONON ZERBITZUAREN BALDINTZAK (GAILU UGARITARAKO ZERBITZUA)

EUSKALTELen telebista digitala eta 8 MB-ko edo gehiagoko zuntz bidezko Banda Zabalaren Interneteko sarbide-zerbitzua dituzten BEZEROek eskuratu dezakete produktu hau, bai eta ADSL-a duten BEZEROek ere. Halaber, faktura formatu elektronikoa jaso beharko dute.

##### A. - ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Gailu ugariarako zerbitzuak aukera ematen du streaming bidez sartzeko, EUSKALTELen webgunean xehatzen diren gailuen bidez, bezeroak kontratatuta daukan kanal-paketea edo EUSKALTELeke une bakoitzean eskaintzen duen telebista-zerbitzuko kanal-sortako edukietara.

Baliteke eduki batzuetara sartzeko baldintza gehiago bete behar izatea eta tarifa bat ordaindu behar izatea.

BEZEROak 5 gailu lot ditzake gehienez ere bere kontura (une bakoitzean eskura dauden gailu-modalitate artean aukeratuta), eta erabiltzaile-kontu bakar bat izan dezake. EUSKALTELen webgunean eguneratuko dira eskura dauden gailuak.

Zerbitzua erabiltzeko, EUSKALTELeke eskatuko dizkion erabiltzaile-izena eta pasahitza sartu behar ditu BEZEROak.

Eskura dagoen gailu bat erregistratzeko, gailu horretatik sartu behar du BEZEROak zerbitzuan. Gailuak EUSKALTELen webgunetik soilik alda ditzake BEZEROak.

Erregistratutako bi gailu soilik erabili ditzake batera BEZEROak.

##### B. - ZERBITZUAREN KALitatea ETA MUGAK

Zerbitzura sartzeko, Interneteko konexioa behar da, eta hori ez dago zerbitzuan sartuta; beraz, Interneteko konexioaren kostua BEZEROak ordaindu behar du oso-osorik.

BEZEROak kontuan izan behar du zerbitzuan sare mugikorren bidez sartuz gero oso handia dela datu-kontsumoa; beraz, zerbitzuan sartzeko, Interneteko sare finko bat erabiltzea gomendatzen dugu. Ezin da zerbitzuan sartu EUSKALTELen sare mugikorren bidez.

EUSKALTELeke ez du bere gain hartzen ardurarik edukiak gaizki ikusten badira Interneteko konexioaren kalitate eskasagatik, abiadura txikiagatik edo konexioa beste erabiltzaile batzuekin batera erabiltzeagatik.

Zerbitzua estatu barruan egindako konexioetarako eskaintzen da soilik. Helduentzako edukia ez da eskuragarri egongo gailu ugariarako zerbitzuan.

Gailuak espezifikazio jakin batzuk bete behar ditu sistema eragileari eta nabigatzaileari dagokienez; EUSKALTELen web-orrian kontsultatu behar dira espezifikazioak.

#### 2. REPLAYTEKA ZERBITZUAREN BALDINTZAK

Replayteka zerbitzuaren bidez, BEZEROak EUSKALTELeke eskura jarzen dituen ikus-entzunezko edukien bilduma bat jasotzen du, eskaripean.

Edukiak denbora-tarte batez ikusi ahal izango dira, eta ikusteko denbora-tartea eduki bakoitzaren arabera aldatuko da. Replayteka-zerbitzuko edukiak ezin dira grabatu.

Replayteka zerbitzuaren bidez, edukiak ikusi, gelditu, atzera bildu eta aurreratu egin daitezke.

Replayteka zerbitzuan sartzeko, BEZEROak kontratatuta izan behar du TB Digitaleko pakete bat gutxienez.

Edukiak deskodetzailearen bidez eta ordenagailuaren bidez kontrata daitezke, eta EUSKALTELen telebistara sar-tzeko gailu guztien bidez ikusi daitezke.

Replayteka zerbitzua deskodetzaile-modelo batzuen bidez ematen da. Horrez gainera, gailu ugarietan (ordenagailuetan, tableteetan, smartphoneetan) ikusi ditzake bezeroak Replayteka edukiak, EDONON zerbitzuan ezarritako baldintzetan.

Bi modalitate ditu Replayteka-zerbitzuak:

- 1.- Doako Replayteka: bezeroak kontratatutako telebista-paketearen arabera, eduki jakin batzuk doan ikusteko aukera ematen du.
- 2.- Estreinaldiko Replayteka: Estreinaldiko zinemako, helduentzako zinemako, liburutegiko zinemako eta beste ekitaldi batzuetako eduki batzuk ikusteko aukera ematen du, indarrean dauden tarifak ordainduta. Kontratatu ondoren, edukiak 48 orduz daude ikusgai; denbora-tarte hori igaro ondoren berriz ikusi nahi izanez gero, berriz kontratatu behar dira.

EUSKALTELe egotz dakioken arazoren bategatik BEZEROak kontratatuta duen edukia jasotzen ez bada kontratatuta den ikusizunaren edukia aldarazten duen epean, EUSKALTELeke kontratatutako eduki horren zenbatekoaren baliokide den saria ordainduko dio BEZEROari.

EUSKALTELeke une bakoitzean indarrean dauden prezioak kobratuko dizkio BEZEROari kontratatutako edukiengatik. BEZEROak, atzera egiteko inolako aukerarik gabe, baimena ematen dio EUSKALTELeke kontratatuta dituen ikusizun horien zenbatekoak bere bankuko kontutik ken diezazkion. Ikusizun horien ordainketa hileroko egingo da, BEZEROak kontratatuta dituen gainerako zerbitzuak kargatzen diren kontutik. Fakturan, kontratatuta diren edukiak identifikatzeko datuak azalduko dira.

Dagokion zenbatekoaren ordainketa-datari hilabete pasatu baino lehen jakinarazi behar zaizkio errekamazioak EUSKALTELeke.

EUSKALTELen zerbitzu informatikoko erregistroak eta haien kopia BEZEROak egin dituen eragiketaren froga baliagarria eta nahikoa dira.

#### 3. EDUKIEN GRABAKETA

EUSKALTELeke alokatzen dituen ekipoen bidez, grabatu egin daitezke EUSKALTELen telebistak ematen dituen edukiak. Grabatutako edukiak ekipu horien bidez bakarrik ikusi daitezke, eta debekatuta dago grabazio-ekipoetan gordetako edukiak ateratzea edo koptatzea.

Era berean, zenbait kontratu-modalitateetan, grabaketa-zerbitzuak murrizketa batzuk ditu: Grabaketa-modalitate horietan, grabazioa eduki jakin batzuetarako bakarrik dago erabilgarri, eta egindako grabazioak hilabetez bakarrik egongo dira eskuragai.

Edukiak grabatzeko orduak mugatuak dira, eta kontratatutako zerbitzuaren modalitatearen arabera da ordu-kopurua.

EUSKALTELeke ez du ardurarik hartzen bere gain grabatutako edukiren bat gailuz bada sarean matxurak gertatu direlako edo grabazio-ekipoen konponketa, eguneratze edo ordezkapenaren ondorioz.

#### 4. NETFLIX

NETFLIX telebista-zerbitzua bezeroak kontratatuta behar du zuzenean NETFLIX etxearekin, horretarako prestatutako bideak erabiliz. Kontratu egitean, NETFLIXen kontratazio-baldintza orokorrak onartu behar ditu BEZEROak.

NETFLIXen telebista-zerbitzua kontratatzean BEZEROak "operadorearen bidez" aukera hautatzen bada ordainketa egiteko, BEZEROak espresuki ematen dio baimena EUSKALTELeke NETFLIX zerbitzuaren kuota kobratzeko telekomunikazio-zerbitzuen fakturarekin batera. Gero, EUSKALTELeke dagokion kuota ordainduko dizkio NETFLIXi, haren sinatua duen hitzarmenaren arabera.

### IV - ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO KLAUSULAK

#### a. TELEFONIA FINKOKO BONUAK

Baldintza hauen arabera, bonuzat hartuko dira kontratatutako linea bakoitzeko aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deiaeren ezartze-kostua eta BEZEROek kontratu honetan karatulan aukeratutako deien kontsumoak, ondoren zehazten diren baldintzen arabera. Kontratutako bonua aplikatu beharreko denbora-tartean erabari kontsumitzen ez bada, EUSKALTELeke Bonuaren zenbateko osoa fakturatuko du. Bonuaren iraupena amaitu edo erabari kontsumitu ondoren, BEZEROak egindako dei-mata bakoitzaren tarifak aplikatuko dira.

#### b. FINKO ETA MUGIKORRETARA DEITZEKO TARIFA FINKOAK

Baldintza hauen arabera, Tarifa Finkotzat hartuko da kontratatutako linea bakoitzeko aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deiaeren ezartze-kostua eta etxeko merkatuko BEZEROek eguneko 24 orduetan herriko, probintziako eta probintziarte-ko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara egindako deien kontsumoak, honako baldintza hauen arabera.

Tarifa Finko honek aukera ematen du herriko, probintziako eta probintziarte-ko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara deia egiteko, eta tarifak berak ezartzen du dei horien minutu-muga. Ezarritako muga gainditu ondoren,



indarrean dagoen tarifa aplikatuko zaie dei.

Tarifa honetatik kanpo geratzen dira espresuki zerbitzu hauetarako deiak: tarifa gehigarria, sare adimenduna, 902, hartzaileak ordaintzeko deiak, satelite bidezko deiak nazioarteko deiak eta datu-konexioak. Mota horietako deirik eginez gero, une bakoitzean indarrean dauden tarifen arabera fakturatuko dira.

Dokumentu honen baldintza bereziak proportzionalki aplikatuko dira alta-egunetik aurrera. Alta-eguna EUSKALTELen sistemetan tarifa finkoa aktibatzen den eguna izango da. Ezinbestekoa da BEZEROak dagokion baldintza berezi hauen alea sinatu eta EUSKALTELI bidaltzea. Bestela, EUSKALTELeke haiek ez onartzeko eskubidea du, eta, ondorioz, indargabetu egingo dira.

BEZEROak aurreko atalean zehaztutakoa betetzen ez bada, eta, bati bat, hileko minutu-muga behin bederen gainditzen bada, EUSKALTELeke eskubidea du baldintza berezi hauek ezeztatzeko eta unean-unean indarrean dauden tarifak (BEZEROak egiten dituen deien arabera) aplikatzeko. EUSKALTELen baldintza hauek ezeztatzeko eskubidea errespetatu, haiek betetzen ez badira, idatziz jakinaraziko zaio BEZEROari, EUSKALTELeke horren berri duen unetik hasi eta hamar egunen buruan, beranduenera ere. EUSKALTELeke baldintza berezi hauek ezeztatzen baditu BEZEROak bete ez dituelako, tarifa finkoaren aplikazioa amaitu egingo da, eta dei-mota bakoitzarentzat indarrean dauden tarifak aplikatuko dira, EUSKALTELeke horren berri izan eta hurrengo hilean 1etik aurrera.

BEZEROak baldintza hauek bete ez dituelako haiek ezeztatzen badira, EUSKALTELeke berriro aplikatzeko eskubidea izango du BEZEROak hala eskatuz gero.

#### c. ZERBITZU OSAGARRIAK

Telefono-linearekin batera, BEZEROak zerbitzu-gehigarrien pakete bat kontrata dezake Zuzeneko Sarbidean, barnean hartzen dituen ahots-postontzia, terminal finko bat erosketaregimenean —hari dagokion mantentze-lanetako zerbitzuarekin— eta herriko deien xehetasuna fakturan.

Zerbitzu-pakete hori kontratatuta, ahots-postontzia automatikoki izango du BEZEROak; beste bi zerbitzuak —terminal finko bat erosketaregimenean, hari dagokion mantentze-zerbitzuarekin, eta herriko deien xehetasuna fakturan— izateko, ordea, berriaz eskatu beharko ditu BEZEROak.

## ETXKO ONDOREN ORDAINTEKO ZERBITZUKO KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 1. KONTRATUAREN HELBURUA

Baldintza hauek onartuz, BEZEROAK komunikazio mugikorren zerbitzua kontratatzen du, BEZEROak ahots-deietarako eta datu-transmisiorako egindako aukeraketaren arabera.

EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du estaldura-mugen barruan eta teknologiaren egoera aintzat harturik ZERBITZUA emateko. BEZEROak posta elektronikoa bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak, beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratututako zerbitzu berrien faktura ordaintzeko une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar.

Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratazio Baldintza Orokorrak, Kontratuaren Karatula, eta bakoitzean aplikatuko diren tarifak eta Baldintza Partikularrak jasotzen dituen eranskin oro, hala dagokionean.

### 2. KALITATEA

EUSKALTELeke agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurreko indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELen web-orrian argitaratzen dira ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)).

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

Zerbitzuaren kalitatea ez betetzeagatik eman beharreko kalte-ordainari dagokionez (telekomunikazio-erregimeneko legeko obligazioen ondoriozkoa), EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko baldin eta hark ez bada telefono mugikorraren zerbitzua eta/edo datuen transmisio-zerbitzua (Internet) hilean zazpi (7) orduz baino gehiagoz erabili ahal izan (hilabetea da BEZEROaren fakturazio-epaia).

BEZEROak EUSKALTELI jakinarazi behar dio zerbitzua etendako eremuan egon dela etenda zegoen artean, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzua helarazitako erantzukizun-adierazpen bidez. Zerbitzua berrezarritako datatik zenbatzen hasita hamar (10) eguneko epean. Emandako informazioak ezin du kontrastean izan EUSKALTELen informazio-sistematan dauden datuekin. Hala izanez gero, jakinarazi egin beharko dio EUSKALTELeke BEZEROari.

Kalte-ordaina honela kalkulatu da, eta honela ordainduko zaio BEZEROari:

#### A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauetan handienaren berdina izango da gutxienez:

- BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epereko proportzioan kalkulatuakoa hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etena gertatzen denean indarrean den hileko abonua kuota bost aldiz, etenak iraun duen denboran hainbatuta.

#### B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZURAKO (INTERNET):

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horretatik azken hiru hilabeteetan fakturatuakoa zenbatekoaren batezbestekoa zerbitzua etenda egon den denboran hainbatuta.

### 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

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

Kontratatu duen horretarako zein erabiliko du zerbitzua BEZEROak, eta ezingo du saldu. Azken erabilizailerik gisa, bere kargura dauden pertsonen zein edozein arazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko ardurua du.

BEZEROA hiltzen bada, kontratuarekin jarraitzeko eskubidea izango du haren oinordeko edo legatadunak; bat baino gehiago badira, interesatuek erabakitzen dutenak.

Abonua ondorengotza EUSKALTELI jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabeteko epean, eta beste kontratu bat egingo da.

BEZEROak EUSKALTELI jakinarazi behar dizkio, nahitaez, identifikazio-datueta eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldatetarik, aldateta horiek eraginkor izan baino lehen.

### 4. SIM TXARTELA

BEZEROak SIM txartel bat jasotzen du zerbitzuan harpidetzen denean. EUSKALTELI da txartel horren jabea, eta haren bidez sar daiteke zerbitzura. Horrekin batera, BEZEROak isileko identifikazio-zenbaki pertsonal bat jasoko du; zenbaki hori terminalean sartu behar da erabili ahal izateko, eta, ondorioz, era konfidentzalean zaindu behar du. SIM txartela identifikazio-zenbaki pertsonal horri eta telefono-zenbaki bati lotuta dagoela ikusita, SIM txartela eta/edo BEZEROari emandako sarbide-gakoa erabilia egindako komunikazio guztiak hark edo haren baimenarekin egindakoa direla usteko da.

Baldintza Orokorrak hauek ez dute babesten SIM txartelak mugikorretatik kanpo erabiltzea, ez eta ezin sistema automatikoen bitartez ere, EUSKALTELeke aurretik berriaz baimendu ezean. Halako erabilera bidegabekik atzemanez gero, EUSKALTELeke eskubidea izango du zerbitzua etetea eta kontratua berehala eta abisurik gabe desegiteko.

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak orduraz erabiltzea. EUSKALTELeke ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-gakoa galtzeagatik, hondatzeagatik, lapurtzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik sar daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Hala ere, EUSKALTELeke, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzake BEZEROari kalterik ez eragiteko, BEZEROak, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzua bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu ditzaketela kontratatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri detektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketak egiaztatzen denetik, eta, EUSKALTELen eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, horren berri eman denetik.

BEZEROari SIM txartel gehigarri bat (ECO txartela) emanaz gero (SIM txartel nagusiarekin batera erabili dezake deiak jaso eta egiteko), aurreikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerrak eta haren erabilera gaitarazteko sar daitezkeen karguen arduraduna.

Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELeke ahalik eta azkarren emango di(zi)ko SIM txartel berria(k) BEZEROari. EUSKALTELeke BEZEROari baldintza onuragarriagoak aplikatzea erabakitzen ez bada, hark berriaz ordaindu beharko du, jasotzen duen unean bertan. BEZEROak galdutako/lapurtutako SIM txartela berreskuratzen bada, EUSKALTELI itzuli behar dio.

SIM txartela EUSKALTELI itzuli beharko zaio, arazo teknikoengatik, operatiboenegatik edo beste arazoaren batengatik ordaintzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELeke, berriz Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteke ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTELI arduratuko da akastunak diren edo erabili ez diren SIM txartelez. Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik eza, arduragabekeriak eta/edo hutsegiteak eragin badu. EUSKALTELeke doan konponduko du SIM txartela, edo haren ordez beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

### 5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, unean-unean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeke BEZEROari. Kontratu honekin batera, zerbitzu horri dagokion eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELen webgunean ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)) jasotzen dira une bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak.

EUSKALTELI libre da zerbitzuak emateagatik tarifa edo jarraitako baldintzak aldatzeko. Aldaketak horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari.

Indarrean dauden tarifek kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

BEZEROak tarifa ez aldatzeko konpromisoa hartzen bada eta ez aldatzeko epe hori igaro baino lehen tarifa aldatzen bada, ezarritako zigorra ordaindu behar dio BEZEROak EUSKALTELI, hala badagokio.

BEZEROari fakturan deskontuak egiten bazaizkio edo BEZEROarentzako kosturik gabeko denbora-eremuak edo ordu-tarteak dituzten tarifak, tarifa finkoak edo telefono-trafikoak denboragatik edo bolumenagatik gehienezko fakturazio-muga aplikatzen bazaizkio, haiek ez dira bateragarriak deiak edo trafikoa kontzentratzeko, aldatzeko edo bihurtzeko sistemekin. Horrelakorik gertatuz gero, EUSKALTELeke eskubidea du kontratua etetea eta BEZEROari izandako trafikoa fakturatzeko, muga edo deskontu horiek aplikatuta edo gabe.

EUSKALTELeke eskubidea du zerbitzuari eusten dioten lineen kopuru maximoa mugatzeko, titular baten alde, edo tarifa jakin bati lotutako linea-kopurua mugatzeko.

## 6. ORDAINKETA-BERMEA

Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonon eska diezaiokie BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiokie kreditu-muga bat, edo jar diezaiokie muga bat maila handiagoko tarifak, tarifa gehigarria eta/edo nazioarteko zerbitzuak baliatzen dituzten zerbitzuak erabiltzeko, egoera hauetako edozeinetan:

- BEZEROak zerbitzuaren ordainagiri batean edo gehiagotan zenbatekoak ordaindu gabe baditu.
- BEZEROak ez badu ziurtatzen kontratu honen ondoriozko obligazioei erantzuteko adinako kaudimena duela.
- BEZEROA behin eta berriro atzeratzen bada EUSKALTELeI ordaintzean.
- Iruzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arrisku objektiboa badago.

Eskatutako bermea eman ezean, EUSKALTELeK aukera izango du zerbitzuko alta-eskoarari uko egiteko, irteerako deiak murrizteko, zerbitzua bertan behera uzteko eta kontratua eteteleko.

Zorrak ordaintzeko izanda BEZEROak eskatzen badu kontratua eteteleko, titularrak aldatzeko edo kontratua lagatzeko, zorretan dagoen zenbateko osoari dagokion bermea bereganatu ahal izango du EUSKALTELeK, eta gainerakoa BEZEROaren esku geratuko da.

## 7. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTEKO BALDINTZAK

### A. ORDAINTEKO BALDINTZAK

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

Bezereak 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 edonon 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.com](http://www.euskaltel.com) webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELe" atalean alta eman.

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

Azalean agertzen diren ordainketa-baldintzen arabera egingo dio faktura EUSKALTELeK BEZEROari, eta zerbitzuak jasotzeagatik BEZEROak ordaindu behar duen zenbatekoa fakturatuko dio, une bakoitzean indarrean dauden tarifak arabera. EUSKALTELeK fakturak zehatz-mehatz azalduko ditu azken tarifaren osagai guztiak.

Bankuko helbideratzearen bidez egingo du BEZEROak ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELeI zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELeI egoitzan. Ordainketa-era hau berriaz aukeratu 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 egineraz gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

BEZEROak hileroko kuota finkoak amaitutako aldiko ordainduko ditu, baita kontsumoagatik tarifak ere.

Aldiek berriaz onartzen dute EUSKALTELeK erregistro informatikoak eta haien kopiak BEZEROak eskatutako zerbitzuen eta egiazki kontsumitu dituen zerbitzuen frogak nahikoa eta baliagarria direla.

Atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoa atzerriko operadoreen sarean erabiltzeko ezarritako zordunak eta prezioen arabera ordaindu behar du BEZEROak. Dei horiek ez ditu EUSKALTELeI sarean tarifazten eta EUSKALTELeK BEZEROari kobratzen dizkio fakturan, deien nazioarteko estaldura-zerbitzuari (roaming-a) dagozkion baldintza zehatzen arabera. Baldintza horiek BEZEROari ematen zaizkio, eta BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuen bidez jaso daitezke informazio gehiago, baita Interneten ere, EUSKALTELeI webgunean. Roaming-aren bidez jasotako deien jatorria ez da zehatuta emango.

EUSKALTELeK aukera du dagokion kantitate edo ordaindu beharreko saldoa berehala fakturatzeko edo kobratzera bidaltzeko, kasu hauetan:

- zerbitzua eten bada;
- kontratua iraungi edo hautsi bada edo zerbitzua eten bada;
- BEZEROak zerbitzua emateko baldintza orokor hauek bete ez baditu.

### B. EZ ORDAINTEA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELeI ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez bada BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden bankuekari egotzi ezinena arrazoiak direla eta, atzeratzeagatik onartezko 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 zenbatekoan bati berreskuratze eskubidea duenean ere.

### C. ZERBITZUA BERTAN BEHERA UZTEA, EZ ORDAINTEAGATIK

BEZEROak zor dituen kantitateen zati bat edo zorra osorik ordaindu ez bada, ordaindu gabeko zenbatekoen kargu-dokumentuari dagozkion kontratuko eta eranskinetako zerbitzuak eten edo irteerako deiak murriz ditzake EUSKALTELeK. EUSKALTELeK ez-ordaintzea egiaztatzen duen egunaren biharamunetik aurrera egin ahal izango da murrizketa eta/edo eten hori. EUSKALTELeK egin beharreko lanak egingo ditu zerbitzua berrezartzeko, zorretan dagoen zenbatekoa ordaindu dela jakiten duen egunaren hurrengo lanegunean.

Zerbitzua berriro aktibatuz gero, BEZEROak horri dagokion zenbatekoa ordaindu behar du.

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 eten dira.

Tarifa gehigarriaren zerbitzuetako fakturazioarekin ados ez badago, BEZEROak Zerbitzua bertan behera utz dezake, betiere BEZEROak, tarifa gehigarriaren zerbitzuari dagozkion kontzeptuak kenduta, zenbatekoa ordaintzen bada. Kasu horretan, tarifa gehigarriko zerbitzuen hartzekodunak ohiko moduetan kobra dezake, telekomunikazio-zerbitzuen fakturetatik bereiz.

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

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake, eta zer murrizketa eskatzen duen zehaztu behar du.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELeI, bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio/Konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELe SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).

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

## 9. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

### A. TELEFONO-ZERBITZU MUGIKORRA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa etelen bada, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak ordaintzeko. Ordaindu beharreko zenbatekoak bi aukera hauen arteko handienaren parekoa izan behar du, gutxienez:

- BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua 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.

Ezinbesteko arrazoientzat etenez gero, EUSKALTELeK abonua-kuotaren zenbatekoa eta trafikorekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

### B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZUA (INTERNET) ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horretatik azken hiru hilabeteetan fakturaturako zenbatekoaren batezbestekoa zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta.

Kalte-ordain hori automatikoki ordainduko da hurrengo fakturan, zerbitzuaren etena jarraitua edo ez-jarraitua izan bada eta 8:00etatik 22:00etara sei ordu baino gehiago iraun badu.

Ez da emango baldintza honen A eta B atalean aipatutako kalte-ordaina aldi baterako etena arrazoi hauetako batengatik gertatu bada:

- BEZEROak edo haren kargu dauden pertsonen Kontratu honetan ezarritako baldintzen ez-betetze larriak egitea, bereziki iruzurrak edo ordaintzea berandutzea.
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipu terminalak konektatzen, sareari kalteak eragitea.

A eta B puntuetan aipatzen diren kalte-ordainekin lotuta, erabat bazterfuta geratzen dira EUSKALTELeK emandako zerbitzu-operadorearen ez den beste operadore batek atzerrian emandako eta haren sarean tarifatu gabeko nazioarteko deien estaldura-zerbitzuak (roaming-a).

### C. TELEFONO MUGIKORREN EDO INTERNET MUGIKORRERAREN SARTZEKO ZERBITZUA ETETEAK KALTETUTAKO ERABILTZAILEEN ZEHAZTAPENA

Eremu bateko zerbitzu-etenak BEZERO bati eragiten diola esango da egoera hauetakoaren bat gertatzean:

- a) EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, badaki BEZERO hori eremu horretan zegoela etena gertatu den unean.

- b) Kontratuan agertzen den helbidearen eremuan gertatu da etena, eta, EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, ezin du beste inon kokatu etena gertatu den garaian.
- c) BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi dio zerbitzua berrezarri eta 10 egun igaro baino lehen, adierazpen erantzule bidez, etena gertatu den unean eremu horretan zegoela, eta baieztatzen horrek ez du kontraesanik sortzen EUSKALTELen informazio-sistemetako informazioarekin; azken hori EUSKALTELeK BEZEROari jakinaraziko dio.

## 10. AURREZTE-MODULUA

Aurrezte-modulutzat hartuko dira BEZEROak, hileko kuota finko bat ordaindu eta aukeratutako dei-mota baterako, ohiko tarifa baino merkeago kontratatzen dituen produktuk.

Modulu-mota horrentzat, lineako eta hileko 1.000 minuturen muga ezartzen da kontratuz (ezin da beste linea batzuekin metatu) eta, gehigarri gisa, 150 xede-telefono finko edo mugikor (xede-motaren edo ordutegi jakin baten arabera aurrezte-modulua badira).

## 11. DATU-TRANSMISIOA ETA SARBIDE-ABIADURAK

### 11.1 DATU-TRANSMISIOA

BEZEROak onartzen du jakinarazi diotela SIM txartelak datu-tarifa bat aktibatua duela lehenespenez, bidaltzeko edo jasotzeko datu-bolumenaren arabera, eta datu-transmisioko bonu edo tarifa bereziak kontrata ditzakeela (estatu barrukoak edo nazioartekoak).

Erabiltzaile batek edo hirugarren batek EUSKALTELi hemen deskribatutako jardura debekatuen berri eman nahi badiu, jakinarazpen bat bidali beharko dio EUSKALTELi, EUSKALTELen webgunean deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoaren bidez: [abuse@euskaltel.es](mailto:abuse@euskaltel.es)

EUSKALTELeK ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango EUSKALTELeK Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren persona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktuen eta zerbitzuen, nahiz EUSKALTELen sarearen bidez hedatzen diren gainean, ez zeharka, ez subsidiarioki.

Halaber, EUSKALTELeK ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango —ez zeharka, ez subsidiarioki— BEZEROak edo hirugarren persona edo erakunde batzuek EUSKALTELeK Interneten ematen dituen zerbitzuen bidez edo EUSKALTELeKo sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, ohartarazpen, iritzi edo aitortpenengatik.

Baldin eta EUSKALTELeK, indarrean dagoen araudia betez, ZERBITZUari buruzko informazioa kendu, sarbidea eragotzi, blokeatu edo hura eten beharrean gertatuko balitz, BEZEROak ezingo luke kalte-ordainik eskatu horrelakoetan sortutako kalte edo eragozpenengatik.

EUSKALTELeK, sare-operadore eta sarbide-hornitzaile den neurrian, ez du transmisioa eragingo, ez ditu datuak aldatuko edo hautatuko, eta ez ditu hartzaileak aukeratuko; beraz, ez du haien erantzukizunik izango.

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorragoa izateko helburu bakarrekin, EUSKALTELeK automatikoki, behin-behinean eta aldi baterako metatu ahal izango ditu bere sistemetan ZERBITZUaren erabiltzaileek atzitzen dituzten datuak, eta ez du erantzukizunik izango ez datu horien edukiei dagokionez, ez haien aldi baterako erreproduktzioari dagokionez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardua da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiak, dialerak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sartzeagatik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuaren erantzunak eta gaitasunak legeak debekatutako jarduerak egiteko edo proposatzeko. Halaber, BEZEROak bere gain hartzen du ZERBITZUA erabiltzeko baimena ematen dien pertsonen klausula hauek beteazazko erantzukizuna. Bestalde, BEZEROak zerbitzu bakoitza erabiltzeko eta beste sareetara sartzeko mugak aintzat hartzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuaren bidez eskuratutako dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTELen beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialeko eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituztean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kearen bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELeK horren erririk ez duela jakinarazi behar du.

BEZEROaren erabiltzaileek edo bezeroak berak klausula honetan edo izaera bereko beste batzuetan deskribatutako ekintzarik eginez gero, BEZEROak izango du ekintza horiekiko erantzukizuna edonoren aurrean, eta ez EUSKALTELeK.

### 11.2 INTERNETERAKO SARBIDEAREN ABIADURAK

Euskaltelek Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagozkien abiadurak argitaratzen ditu BEZEROAK sinatutako kontratuko Tarifak atalean.

Argitaratutako abiadura horiei dagokionez, hauek dira BEZEROAK Internet erabiltzean abiadura mugatu dezaketen alderdi nagusiak:

#### A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

Zerbitzua etetea edo okerragotzea sarearen mantentze-lanen ondorioz, halako lanak egiteko behar-beharrezkoa den denboran.

#### B) OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

1. Zer teknologia ari den erabiltzen sarbiderako (2G, 3G, 4G) eta transmisio-banda.

Sarbide-teknologia zein den (4G, 3G edo 2G), horrek baldintzatuko du zer gehieneko abiadura lortuko den, edozein direla ere gainerako faktoreak.

Era berean, maiztasun baxuetan (800 MHz-eko banda) uhin irratzi-elektrokoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobe lortzen da erakinen barruan, bai eta mugikorretik Internetera sartzeko abiadura hobeak ere.

Bestalde, maiztasun altuenek (2600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerrago egiten du barrualdeetako estaldura.

2. Antenarako distantzia.

Antenarekiko urruntasunak ere eragina dauka lor daitezkeen gehieneko abiaduran, gutxitu egiten baita antenatik urrundu ahala.

3. Zerbitzua ematen duen antena aldi berean konektatutako erabiltzaileen kopurua.

Antenaren gehieneko ahalmena hartara konektatutako erabiltzaile guztien artean partekatzen da. Hala, zenbat eta zerbitzuaren erabiltzaile gehiago izan aldi berean konektatuta, gutxitu egiten da abiadura.

4. Gainerako erabiltzaileek erabiltzeko zerbitzu-mota.

Sare mugikorrek aldi berean konektatzen diren erabiltzaile guztien artean banatu behar du bere ahalmena, eta halaber eskatzen duten zerbitzu-motaren arabera. Ez da sarearen ahalmen bera behar mezuliztatze-aplikazio bategik testu-mezu bat bidaltzeko eta bideokonferentzia bat egiteko. Ondorioz, erabiltzaileek zerbitzua nola erabiltzen duten, horrek eragina dauka une horretan konektatuta dauden gainerako erabiltzaileen abiaduran.

5. Erabiltzaileen mugimendua.

Mugituz joateak ere eragina dauka zerbitzuaren abiaduran; mugimendua zenbat eta azkarragoa izan, orduan eta abiadura-jaitiera handiagoa. Jaitiera txikiagoa da, beraz, oinez joatean, eta handiagoa auto baten barruan joatean.

6. Zerbitzuaren erabiltzaileak duen terminalaren edo gailuaren ahalmena.

Gailuaren teknologiak bateragarria izan behar du konektatuta dagoen antenaren teknologiarekin. Esate baterako, gailuak 3G teknologia bakarrik baldin bada, ezin izango du 4G teknologiak eskaintzen duen abiadura baliatu.

Era berean, BEZEROaren gailuaren antenaren kalitateak ere eragina dauka abiaduran.

7. Kondizio geografikoak (barrualde edo garajeetan egotea, hormak...).

Erabiltzailearen kokapenak eta haren eta antenaren artean dauden oztopo fisikoek ere eragina daukate abiaduran.

8. Eguraldia

Zerbitzua hariirik gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

## 12. DATU-BONUAK

BEZEROak mugikorrerako datu-konexioko hileko bonu bat edo gehiago kontratatu ahal izango ditu, karatulan aukeratutako modalitatearen arabera.

Karatulan adierazari jarraituz, datu-bolumen jakin bat eskuragarri dagoen abiadurarik handienean transmititzeko hileko bonua kontratatzen du BEZEROak. Hasierako bonuan kontratatutako datuen bolumenera iritsitakoan, 200 MB-ko 1-5 bonu aktibatuko dira elkarren segidan automatikoki (BEZEROak kontratatutako modalitatearen arabera), eta indarrean dauden tarifaren arabera kobratuko zaizkie BEZEROari.

Blokeetan kontratatutako datu-bolumenera iritsi ondoren, EUSKALTELeK datueta sartzan jarraitzen utziko dio BEZEROari, baina abiadura txikiagoetan. Zerbitzua elen egingo da bonu-mota bakoitzerako ezarritako hileko deskargatze-muga gainditu ondoren. Abiadura txikiagoan nabigatzen ari dela, bezeroak ezingo du erabili ahots-trafiko IP gainean garraiatzeko zerbitzua (VoIP), erabiltzaileen artean fitategiak partekatzeko trafikokoa (P2P, peer to peer), ez eta beste gailu batzuen bidez nabigatzeko ere (Telthering).

Kontratutako bonuren bat sortzapeneko hilabete naturalean osorik kontsumitzen ez bada ere, bonuaren zenbateko osoa fakturatuko du EUSKALTELeK.

Lehen bonua automatikoki berrituko da hilerako, BEZEROak espresuki baja eskatzen ez bada behintzat.

Kontratutako bonua ezin da erabili nazioarteko roamingean egindako datu-transmisiotarako. Indarrean dauden tarifaren arabera fakturatuko dira transmisio horiek. Edonola ere, nazioarteko roamingean datu-transmisiok egiteko bonuak kontratatu ahal izango ditu BEZEROak. Kondizio hauek aplikatuko zaizkie bonu horiei.

## 13. ERREKLAMAZIOAK

BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez jo ahal izango du BEZEROak EUSKALTELera, behar bezala identifikatuta eta egoera personalak egiaztatuta. Zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilabeteko epean. Erreklamazioak egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1717). Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA). Bestela, [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) webguneko onlineko formularioa bete dezake horretarako.

## 14. KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 14.1 TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

Euskaltel da kontratu honetan ematen diren datu pertsonalen arduraduna, bai eta kontratatutako zerbitzuak ematean Euskaltelek lor ditzakeen beste edozein daturen tratamenduarena ere.

Klausula honen helburua informazioa ematea da, batetik, Datuak Babesteko Araudi Orokorraren ("DBAO") arabera BEZERO edo bezeroaren ORDEZKARI gisa (aurrerantzean, "ORDEZKARI") dituen eskubideei buruzkoa —dagozkie ataletan jasotako identifikazioaren arabera—, eta, bestetik, Euskaltelek datuok tratatzeko duen moduari buruzkoa. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko zailtasunak izanez gero, BEZEROA eta ORDEZKARIA EUSKALTELEkin jar daitezke harremanetan info@euskaltel.com helbidera (etxekoa) eta info\_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxekoa) eta 1771 (enpresak). Halaber, Euskaltelek jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIAri datu-babeserako ordezkaritza bat duela. Datuak babesteko izateko oinarriko eskubidea defendatzeko da persona horren egitekoa, eta Euskaltelek datuak babesteko araudia betetzen duela egiaztatzea. Ordezkaritza horrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, helbide honetara idatzi behar dute BEZEROAK eta ORDEZKARIAK: dpd@euskaltel.com

### 14.2 TRATAMENDUAREN XEDEAK, LEGE-OINARRIA ETA DATUEN KOMUNIKAZIOA:

Datu hauek kontsultatu ditzakete taula honetan BEZEROAK eta ORDEZKARIAK:

- Datu pertsonalen tratamenduaren xedeak, hau da, zertarako tratatzen dituen Euskaltelek BEZEROen edo ORDEZKARIen datu pertsonalak.
- Euskaltel datuak xede jakin batzuetarako tratatzeko eskubidea ematen dioten lege-oinarriak.
- Datu pertsonalen hartzaileak. Hori dela eta, EUSKALTELEK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIAri ez dizkiela lagatzen datuak hirugarren batzuei, salbu eta horretarako legezko betebeharrak badago (Ogasun Publikoa, epaileak eta epaitegiak...) edo EUSKALTELEK espresuki hala jasotzen badu beheko taula honetan. Bestalde, datu pertsonal horietarako sarbidea izango dute Euskaltelen datu horiek tratatzeko arduradunak, hau da, beren funtzioak betetzeko datu pertsonalean sartu behar duten EUSKALTELEko zerbitzu-emaitzak. Oro har, datu pertsonalean sartzen diren zerbitzu-emaitzak informazio-sistemen eta teknologiararen sektoreetan dihardute batik bat. Beheko taulan jaso behar dira Euskaltelen zerbitzu-emaitzei datu pertsonalekiko sartzeko premia eragiten dieten beste sektore batzuk.
- Nazioarteko datu-transferentziarik egin den,
- eta, zenbat denboraz gorde behar diren datuak. Hori dela eta, EUSKALTELEK hau jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIAri: kontratu-harremanak iraun bitartean edo, BEZEROak edo ORDEZKARIAK baimenduz gero, denbora gehiagorik gordezen dituela datu pertsonalak. Halaber, EUSKALTELEK jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIAri datuak blokeatu egongo direla, araudi aplikagarri bakoitzak legalki zehazten duen denbora-epean, erreklamazio judizial, administratibo edo fiskalei erantzun ahal izateko.

Berebat, EUSKALTELEK jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIAri datuen hartzaileei buruzko informazio gehiago eska dezaketela, mezu elektronikoa bat bidalitzeko info@euskaltel.com helbidera (etxekoa) eta info\_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak). Hartzaileei buruzko informazio osagarri horri zer tratamendu emango zaien zehaztu behar dute mezuan.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko kontratuaren Euskaltel kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zailtasunak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzen dituzun erakundearekin harremanetan jarduteko, eta ordezkatzen dituzun erakundearen zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zailtasunak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremanak kudeatzea, eta zerbitzu-emate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zailtasunak argitzea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko Euskaltelek duen interes legitimoa.	"SEPA zuzeneko zordunketa"-ren helbideratzea onartu diotzun bankuakirak laga dakizkioke datuak. Sektore hauetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaitzak: zerbitzu-banaltzaileak eta -komertzializatzaileak, call center zerbitzuak, instalatzaileak eta mantentze-lanetako teknikariak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.
BEZEROA: kudeatzea zerbitzu-ematea dela-eta BEZEROAK zor dituen zenbatekoen buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzen dituzun erakundearekin zorren zenbatekoen buruzko erreklamazioak, eta gurekiko harremanez arduratzea.	Interes legitimoa: Euskaltelek ahalmena du bere BEZEROei zor zaizkien zenbatekoak berreskuratzeko behar diren izapideei ekiteko.	Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaitzak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Zorra ordaintzen den arte.
BEZEROA: Ondare-kaudimen negatiboko fitxategiak: - Ondare-kaudimenari buruzko fitxategiak kontsultatzea, eta BEZEROaren ondare-kaudimenari buruzko profil bat sortzea. Xede horietarako, sozietateari berari egin behar zaizkio behar zaizkio zor mugageneratuei eta ondare-kaudimen negatiboko fitxategiei buruzko kontsultak. - Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan sartzea.	Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatzea prozesu bati ekin behar zaio kontratazioa egitean, iruzurra prebenitzeko Euskaltelen politika betetzen den jakitearren. Ordaintzen ez bada, ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratu behar da zorra.	Datuak Equifax Ibérica, S.L.-ri laga dakizkioke. Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaitzak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Fitxategi-kontsultarako, kontratu bidezko harremanak iraun bitartean. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratu dagoen zorra kitatu arte, edo kitapena galdagarri bihurtu denetik sei urteko epean.
BEZEROA: Iruzurrezko trafiko irregularra identifikatzea, BEZEROA kalteturik gerta daitezkeen atzemanez gero sartzen edo iritelen diren deialdiak blokeatzea. BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea.	Legezko betebeharra: 381/2015 Errege Dekretuaren arabera, telekomunikazio-operadore guztiek identifikatu behar dute trafiko irregularra. Legezko betebeharra: Telekomunikazioei buruzko maitzaren 9ko 2014/9 Lege Orokorraren 21. artikulua.	Datuak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari laga dakizkioke. Trafikoaren monitorizazioan jarduten dira tratamendu honetarako zure datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaitzak. Datuak beste operadore batzuei laga dakizkioke, BEZEROAK operadorez aldatzea eskatzen badu. Datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaitzen kategoriak dira erreferentziako erakundeak zure eramangarritasuna kudeatzeko eta egiaztatzaile diren hirugarren batzuzentzako.	Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Hamabi hilaibete, blokeoa hasten denetik. Beste konpainia batera aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean. Beste konpainia batetik etortzeko: kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko elektronikoen bidez igortzea (posta elektronikoz, adibidez). Jakinarazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELEK jakinarazpen komertzial pertsonalizatuagoak bidali ditzake, BEZEROaren premietara hobeto egokitzen direnak. Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeke deialdiak egiteko eta Euskaltel buruzko berriak bidaltzeko ere erabiliko dira. ORDEZKARIA bazara, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkizu, ordezkatzen dituzun erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea baitzara.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta dauden produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauetara datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaitzen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketingo enpresak.	Ez da egongo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Sozietatearekiko azken interakzioetik 18 hilaibete igoro arte, kontratu bidezko harremana amaitu ondoren. BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide elektronikoz erabiltzeko.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
<p>BEZEROA eta ORDEZKARIA:</p> <p>Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko EZ-elektronikoen bidez igortzea (deiak edo posta arrunta, adibidez).</p> <p>Jakinazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELEK jakinarazpen komertzial personalizatukoak bidali ditzake, BEZEROAren premietara hobeto egokitzen direnak.</p> <p>Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeko deialdiak egiteko eta Euskalteli buruzko berriak bidaltzeko ere erabili behar dira.</p> <p>ORDEZKARIari dagokionez, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkio, ordezkatzeko duen erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea den aldetik.</p>	<p>Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.</p>	<p>Hauke dira datuak eskura litzazeten zerbitzu-emileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketingeko enpresak.</p>	<p>Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik</p>	<p>Kontratu bidezko harremanak irau bitartean. BEZEROA edo ORDEZKARIAk aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide EZ-elektronikoak erabiliz.</p>

**Beharrezko informazio eguneratua:**

BEZEROAri edo ORDEZKARIAri ematen zaizkien inprimaketan izartxo batez (\*) markatuta dauden eremu guztiak bete behar dira; haietakoren bat bete gabe utziz gero, litekeena da ez ematea kontratatutako zerbitzua.

Emandako informazioa befi eguneratuta egon dadin eta akatsik izan ez dezan, BEZEROA edo ORDEZKARIAk ahalik eta lasterren jakinarazi behar dio Euskalteli zer aldaketa eta zuzenketa egin diren datu pertsonaletan, info@euskaltel.com helbidera (etxekoak) eta info\_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita, edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxekoak) eta 1771 (enpresak).

**14.3 INTERESDUNEN ESKUBIDEAK:**

Eskubide hauez baliatu daitezkeela jakinarazten die EUSKALTELEK BEZEROAri eta ORDEZKARIAri:

- (I) datu pertsonalak eskuratzeko eskubidea, jakiteko zein ari diren tratatzen eta eta zer tratamendu-eragiketa egin zaizkien;
- (II) zuzena ez den datu pertsonal oro zuzentzeko eskubidea;
- (III) datu pertsonalak ezabatze eskubidea, ahal den kasuetan;
- (IV) datu pertsonalen tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea, baldin eta datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezkoasuna edo premia zailtasunak bada. Horrelakoetan, eskubidea du EUSKALTELEK datuak gordetzeko, errekamazioak egin edo defendatu behar direnerako;
- (V) datu pertsonalen tratamenduaren aurka egiteko eskubidea, baldin eta EUSKALTELEK tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, interes legitimoa baldin bada. EUSKALTELEK utzi egingo dio datuak tratatzea, kasu hauetan izan ezik: interes legitimoa premiatua baldin bada, ed errekamazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatzeko behar baditu;
- (VI) datuak beste operadore batera aldatzeko eskubidea, baldin eta EUSKALTELEK tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, kontratu bidezko harremana edo zure onspena baldin bada;
- (VII) EUSKALTELEK emandako eskubidea bertan behera uzteko eskubidea.

Eskubide horiez baliatzeko, BEZEROA edo ORDEZKARIAk egiaztatu egin behar dute beren nortasuna, NANA edo haren baliokide den agiriren baten bidez. Noiznahi eta doan egiazta daiteke nortasuna, bide hauetakoren bat erabiliz:

- (I) Mezu elektronikoki bat bidalizi info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.
- (II) Idatzizko eskari bat bidalizi 3.FD. posta-kutxara, 481 60 Derio (Bizkaia), baliatu nahi duzun eskubidea eta zure datu pertsonala erantsita dituela.

BEZEROA edo ORDEZKARIAk uste badu EUSKALTELEK ez dituela egokiora tratatu datu pertsonalak, Datu Babeserako ordezkarirengana jo dezake, dpd@euskaltel.com helbidera. Hala eta guztiz ere, EUSKALTELEK hau jakinarazten die BEZEROAri eta ORDEZKARIAri: eskubidea duela errekamazio bat aurkezteko Datuak Babeserako Espainiako Agentzian, baldin eta datu pertsonalen tratamenduan datuak babesteko legeria urratu egin dela baderitz.

**14.4 GIDAK:**

Kasu honetan bakarrik sartu behar dira BEZEROAren datuak gida edo direktorio publikoetan: berriaz adierazi baldin bada, BEZERO edo ORDEZKARIA gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karatutako laukia markatuta. Datu pertsonal hauek bakarrik eman daitezke gida publikoetan edo direktorioetan sartzeko: (i) izen-abizen edo sozietatearen izena, (ii) abonatu-zenbakia, (iii) posta-helbidea (ez adierazi solairua, letra eta eskailera) eta (iv) zure adierazi nahi duzun berriazko terminala. BEZEROA onspena ematen badu datuak gidetan sartzeko, adierazi egin behar da haietan datuak ez direla erabili behar publizitate-xedeetarako edo azterketa komertzialearako. Nahi baldin baduzu zure datuak xede horietarako erabiltzea, jakinarazi egin behar diozu EUSKALTELEK, datuak babesteko eskubideez baliatzeko aipatutako baldintzen arabera. Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalari lagako zaizkio datuak, BEZEROA datu horiek gidetan sartzeko ematen duen baimena oinarri dela. EUSKALTELEK gorde egingo ditu eskari horri lotutako datuak kontratu bidezko harremanak irauten duen bitartean edo BEZEROA bere baimena bertan behera utzi arte, datuak sartzeko klausula honetan jasotako baliabide berak erabiliz.

**14.5 JATORRIZKO LINEA ETA LINEA KONEKTATUA IDENTIFIKATZEKO ZERBITZUEI BURUZKO ESKUBIDEAK:**

"Deitzen ari den linearen identifikazio mugatzea". Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezue BEZEROen terminalean, nahikoa da "067" markatzea (ez du kosturik) deitu nahi duzun telefono-zenbakiaren aurretik. Gainera, zure telefono-zenbakia behin betiko kendu nahi baduzu, kosturik gabe eskuta 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 publikoarekin edo defentsa nazionalarekin lotutako baimendutako bestelako zenbakien bitartez egindako deietan.

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

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

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELEK ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadorearekin ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROA nahi ez bada dei-egileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonon (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROA ez bada nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, \*02# markatu behar du zerbitzua aktibatzea edo #02# desaktibatzea (ez du kosturik BEZEROarentzat).

BEZEROA eskatzen bada bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoki 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.

**15. KONTRATUA IRAUNGITzea ETA EZEZTATzea**

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

- a. EUSKALTELEK zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROA ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.
- b. Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusitako diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- c. BEZEROA eskatuta aurrez modu frogagarrian jakinarazita, 2 lanegun lehenago, gutxienez. Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTELEK SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3. POSTA-KUTXATILA, 481 60 DERIO (BIZKAIA).
- d. BEZEROA kontratu hau jaso eta 10 eguneko epean ez badiu bidali EUSKALTELEK hau behar bezala sinatuta, EUSKALTELEK kontratua eten dezake, eta, beraz, ez da indarrean egongo.
- e. Ustekabeko bat gertatu delako.

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

Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaitu edo ukatu, BEZEROA ordaindu egin behar ditu EUSKALTELEK hartzatutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuan agertzen diren zerbitzuak deskonkretatu arte, BEZEROA ordaindu egin behar ditu jaso dituen zerbitzuak.

BEZEROA zori dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz edo horri buruz kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELEK judizialki erreklatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROA zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipook edo hondatutako itzulitakoak eta/edo estetikak- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROA EUSKALTELEK jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklatatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELEK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere.

BEZEROA zori zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alita eman bada, BEZEROA berriz ordaindu behar dio EUSKALTELEK une horretan indarrean dagoen alita-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, zor zuten zenbateko kobratzeko behar izan diren kudeaketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELEK eskubidea du BEZEROAri promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkien kuotak edo zerbitzu kontratutako ordaindu ez baditu eta EUSKALTELEK zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

**16. KONTRATUA ALDATzea**

EUSKALTELEK edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hilaletako aurrezpenarekin jakinarazten badiu BEZEROAri. Nolanahi ere, BEZEROA informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta

Zerbitzuaren bidez, BEZEROA aldaketa horrekin ados ez badago, EUSKALTELi adieraz diezaiake kontratua ezeztatuta nahi duela, jakinarazpena jaso eta hilabeteke epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELe ez badu jakinarazpenik jaso, BEZEROak aldaketa onartu duela ulertuko da. Baldintza orokorren bertsio eguneratua salbokitzen eskuratu daiteke.

Baldintza orokor horietako bat baliogabea edo eraginik gabekoa dela adierazten bada, ez du eraginik izango gainerako baldintzen balioetasunean edo eraginkortasunean. Hau da, baldintza horiek lotesleak izango dira bi alderdientzat. Kontratua Espainiako legeriak arautuko du, eta legeria hori aplikagarria izango da kontratuaren interpretazioari, balioetasunari eta beletzeari dagokienez.

Tarifak aldatzeko arrazoi onargarriak joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoak aldatzea, produktuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza ekonomikoak aldatzea, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukia eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

## **17. ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK**

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

## **18. URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA**

BEZEROak urrunetik kontratatu badu (telefonoz, hirugarren egiaztatzaile batek esku hartuz, edo, elektronikoki, EUSKALTELen webgunearen bidez), eskubidea izango du kontratazioari uko egiteko, kontratazioaren baieztatze-dokumentazioa jaso eta hamalau egunen barruan. Eskubide hori gauzatzeko, 1717 BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuko telefono-zenbakira (edo haren ordezkora) deitu behar du.

## **19. LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA**

EUSKALTELen ahots-zerbitzuak doan ematen du larrialdi-zerbitzuetarako sarbidea, eta dei-egilearen kokalekuari buruzko informazioa ematen die zerbitzu horiei, halakorik behar izanez gero.