

## ENPRESAKO 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 gutziaz arautzeko, kontratu honetan aurreikusitakoa hartuko da kontuan. BEZEROak posta elektronikoko bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratatu-tako zerbitzu berrien faktura ordaintzeak une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorren onartzea dakar.

Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratazioko Baldintza Orokor hauek, Kontratuaren Karatula, une bakoitzean aplikatzekoak diren tarifak eta Baldintza Partikularrak jasotzen dituen eranskin oro, hala dagokionean.

#### 2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurten 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.

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

Zerbitzuaren etenaldiei dagokionez, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua eta Interneteko sarbide-zerbitzua 47 orduz baino gehiago ez eteteko, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, EUSKALTELeK bere BEZEROei kalte-galerak ordainduko dizkie, eta horien balioa zerbitzua galdutako denbora osoaren arabera izango da. Zerbitzua etenda egon den denboratuz hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik ezdeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora.

Horretarako, zerbitzuaren etenaldiaren hasiera bi gertaera hauek gertatu daitezke:

- 1772 zenbakian BEZEROak matxuraren berri ematea
- Zerbitzu osoa edo zati bat etetea eragin duen gertaera erregistratzea operadoreak.

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

A) Jendearentzako **telefono-zerbitzuaren** kasuan:

EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauek 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-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

B) **Interneteko sarbide-zerbitzuaren** kasuan:

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.

##### 2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

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

#### 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

Zerbitzuaren 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 soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazterako ordura du. BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinardekoak edo legatutunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak. Abonua onorengotza EUSKALTELi jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

Kontratuaren titularrak den pertsona juridikoa desagertzen bada bat-egiteagatik, beste batek xurgatzeagatik edo antzeko arrazoiren batengatik, zerbitzua instalatuta dagoen lokalaren jabetza edo erabilerak eskubidea duen pertsonak edo erakundeak kontratuaren subrogazio-eskubidea izango du.

#### 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 EUSKALTELi egotz dakizkiokeen arrazoiak direla-eta instalazioa ez bada egiten kontratua sinatzen den egunetik hasi eta 60 eguneko epearen barruan, BEZEROari zenbateko hau itzultzeko konpromisoa hartzen du EUSKALTELeK: Zuntz Optikoa zerbitzuaren uneko kuota zenbatekoa 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, arrazoi 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 eginez gero, egindako kaltea konpontzeko konpromisoa hartzen du.

EUSKALTELeko 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 arrazoiengatik sar daitezke BEZEROen etxeetara: BEZEROek baldintza orokor hauek agertzen diren betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzeko edota instalazioen ikuskapenak, altak, bajak zein aldaketak egiteko. Matxurak non dauden ikusteko eta konpontzeko ere BEZEROaren etxeetara sartu beharko dute langileek. Betiere, ahalik eta azkarren jakinaraziko diote BEZEROari zer dagoen oker. Utzitako materiala etxetik eraman behar bada ere kontratua bukatu delako edo legeetan zein kontratuan horrela agertzen delako, BEZEROak etxera sartzen utzi behar die EUSKALTELeko langileei. EUSKALTELe sistematan, instalazioetan eta BEZERO-zenbakiatan aldaketak egin ahal izango ditu, zerbitzuaren antolaketak eta beharrek, edo komenigarritasun eta baldintza tekniko eta/edo legalek eta aurrerapenekoek

hori eskatzen dute. Edonola ere, aldatuketan egin baino lehen BEZEROari jakinarazi beharko zaio.

EUSKALTELeK BEZEROaren etxean egindako instalazioak urtebeteko bermea du, zerbitzua aktibatzen denetik hasita. Ez dira sartzen berme horretan EUSKALTELeik kanpoko hirugarren batzuek eragindako kalteak, instalazioaren erabilera desegoki edo ezohikoek eragindakoak, EUSKALTELeK baimendu gabeko hirugarren batzuek egindako manipulazio, aldateta edo konponketen ondoriozkoak eta arduragabekeriak, uholdeek, gaintentsio elektrikoek, tximistek eta ezinbestek eragindakoak.

## 5. EKIPOAK

### A. EUSKALTELeK UTZITAKOAK

EUSKALTELeK Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipook eta osagarriak (aurrerantzean, "Ekipoak") utziko dizkio BEZEROari, erabiltzeko baldintza onetan. Baldintzatutako sarbideko telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzaile bat emango dio BEZEROari. Hala ere, BEZEROak bere deskodetzailea erabil dezake, betiere, irekia eta bateragarria bada. EUSKALTELeK ekipook alokatuta, salduta edo bestela utziko ditu. Bestalde, erabilera-erregimena alokairua izango da aldeek 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. Kontratututako lekuan eta kontratuaren helbururako bakarrik erabili ahalko ditu. EUSKALTELeK, kontratuaren indarraldiko edozein unetan, ordaindu gabeko berme-gordailu bat eska dezake, esku-dirutan edo banku-abal bidez, eta haren zenbatekoa gehienez ere utzitako ekipoen balioa izango da. EUSKALTELeK eskatuta BEZEROak aipatutako bermea sortzen ez badu, hamabost egun naturaleko epean, EUSKALTELeK utzitako ekipook jaso ditzake, edo, hala badagokio, ez utzea erabaki dezake.

Euskaltelek eskubidea gordetzen du bere WiFi ekipook —BEZEROari alokairuan utziak— konfiguratzeko, WiFi komunitate horretako BEZEROek sarea batera erabili ahal izateko. BEZEROA izango da utzitako ekipook gaizki edo baimenik gabe erabili edo maneiatzeagatik sortutako kalteen erantzulea, eta bera arduratuko da sor daitezkeen erreklamazioez. BEZEROak behar bezala zaindu eta erabili behar ditu EUSKALTELeK utzitako ekipook, materialak eta sistemak; beraz, EUSKALTELeK ekipoo guztiak edo batzuk ohiko moduan ez erabiltzeagatik galdu, lapurtu, ebatsi, desagertu, suntsitu edo hondatzen badira, BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi behar dio gertaera, gehienez hiru egun naturaleko epean. Galera, lapurreta, ebasketa, desagertzea edo suntsitzea gertatuz gero edo matxuratutako edo hondatutako ekipoen balioa gainditzen duen matxura edo hondatzea gertatuz gero, BEZEROak EUSKALTELi kalte-ordaina ordaindu behar dio, eta hondatutako edo matxuratutako ekipook konpontzeko gastuen guztizko zenbatekoa edo Kontratu hau sinatutakoan zuten hasierako balioa osorik ordaindu behar dio. Kalte-ordaina banku-transferentziaz egingo da EUSKALTELen alde, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko faktura batean ere sar daiteke. BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipook, materialak edo sistemak etengabe eguneratzearen, haiek teknologiari dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezter ordaindu gabe haiek ordeztu ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, une horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio. Aurrez esandakoaz gain, EUSKALTELeK bermatzen du ekipoo BEZEROari ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, bermearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak antzematen badira, ekipoo aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguratzeko, manipulatzeko edo modu desegokian erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango BEZEROaren inolako arau-haustek ekipoen fabrikatzailearen eskubideetan izan ditzakeen eragin erantzule, eskubide hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, lizentziak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide.

Kontratu hau amaitutakoan, amaitu den data eraginkorretik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELi itzuli beharko dizkio konpainiarenean diren eta estetikari eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utzi zizkion ekipook. BEZEROak egoera onean (estetikoa zein funtzionamendukoan) itzuliko dizkio EUSKALTELi hark utzi zizkion ekipook. Erabilerak sortutako higadura arrunta ez da kontuan hartuko. BEZEROari utzitako ekipoo guztiak edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eraginkorretik hasi eta hamabost egun natural igaro aurretik edo itzulitako ekipook erabilera arruntak sortzen ez dituen akats estetikooak eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipook edo akats estetikoei eta/edo funtzionamendukoekin itzulitako ekipook edo haien antzeko ezaugarrikoek merkatuan duten prezioaren zenbateko bera ordaindu beharko dio BEZEROak EUSKALTELi. Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELen aldeko banku-zordunketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko fakturan sartuz edo EUSKALTELeK zehaztutako beste ordainketa-metodo baten bitartez egin daiteke. Kontratu hau partzialki bukatzen bada, klausula honetan ezarritakoa partzialki bukatze horrek eragiten dien ekipoei aplikatuko zaie.

### B-BESTE EKIPOO BATZUK

BEZEROak EUSKALTELen ez diren ekipook konektatu ditzake, betiere, indarrean dagoen araudian ezarritako eskakizunak betetzen badituzte. BEZEROA da EUSKALTELen ez diren ekipoen instalazioak, funtzionamenduak eta mantentze-lanak sor ditzaketen erreklamazioen erantzule bakarra. Ekipoo salerosketaren erregimenean utzitakoa bada, BEZEROA da ekipoen mantentze-lanen erantzulea.

### C-ARAZOAK ZERBITZUAN

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

### D-TELEFONOGUNEEN SEGURTASUNA

Telefonogunean sartzeko eta segurtasunez erabiltzeko prest ematen zaio BEZEROari ekipoo.

Behin instalatu ondoren, BEZEROari bakarrik dagokio telefonogunera sartzeko segurtasuna zainzea. BEZEROak, beraz, beharrezko diren babes-neurriak hartu beharko ditu, hirugarren batzuk iruzurrez sar ez daitezkeen telefonogunera.

EUSKALTELeK ez ditu bere gain hartuko, inola ere, hirugarren batzuk telefonogunera iruzurrez sartzean eragindako kalte zuzen edo zeharkakoak, kalteok gertatu baldin badira bezeroak ez dituelako hartu telefonogunera sartzeko segurtasun-neurri egokiak.

## 6. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipoo 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 errua ez bada.

Kontratu honen indarraldian eta alderantzizko 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 teknikari esku hartutako, manipulatu edo aldatutako ekipook edo kontratatutako bestelako helburuetarako erabiliak ekipook konpontzeak sortutako kostu eta gastuak.

EUSKALTELen ekipoo eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta eperik laburrean konponduko dira EUSKALTELeK haien berri izaten duen unetik hasita. Matxuraren garrantziak edo konponketaren zailtasunak hala eskatzen badu edo matxuratutako ekipook BEZEROaren etxean konpondu ezin badira, EUSKALTELeK matxuratutako ekipook ekipoo berdinekin edo antzeko ezaugarriekin ordeztu ditzake.

EUSKALTELen ekipooetako baten matxura EUSKALTELen errua bada, ekipooa egiaztatzea, konpontzea edo ordeztzea ez du BEZEROak ordainduko. Alderantziz, ekipoen matxura BEZEROaren errua bada, matxurarik ez dagoela oharitzen badira edo matxura BEZEROaren ekipoen batek badu, BEZEROak ordainduko ditu EUSKALTELeK baimendutako teknikarien joan-etorrien eta esku-hartzeen gastuak; kasu horietan, une horretan EUSKALTELeK ezarritako dituen tarifak aplikatuko dira. Horrek guztiak ez ditu baliogabetzen aurreko ataletan ezarritakoak.

## 7. PREMIUM ZERBITZU TEKNIKOA

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

Jarduera hauek hartzen ditu barnean zerbitzuak:

- BEZEROaren etxeko Euskaltel 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 hirtzordu bidez, asteleheneetik igandera, ordutegi 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, pasiboak, 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 konfiguratzeko, 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.
- Zerbitzuti kanpo geratzen da, espresuki, BEZEROaren edo EUSKALTELen jabetzako ekipamenduen konponketa oro. Premium Zerbitzu Teknika ez da emango kasu hauetan:
- Zerbitzua ez ordaintzea.

- EUSKALTELeK egindako instalazioa BEZEROak edo hirugarren batek manipulatu egotea, EUSKALTELeN baimenik gabe. Mantentze-lanetako zerbitzua EUSKALTELeK berak edo horretarako baimendutako enpresa batek eman ahal izango du. Bi kasuetan, EUSKALTELe izango da zerbitzu hori behar bezala ematearen arduraduna.

## 8. LAGUNDU

ZUNTZ OPTIKOKO kontratuak barnean hartzen duen oinarritzko mantentze-lanetako zerbitzuaren gehigarri bat 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 bezeroei, EUSKALTELeN zerbitzuei (Internet, telefonia, telebista) konekta dakiekeen ekipamendu elektronikoaren konfigurazioari edo funtzionamenduari buruz dituzten zalantzak argitzeko. EUSKALTELeNak diren ekipo alokatuak zerbitzu honetatik kanpo geratzen dira.

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

- SmartTVak, bideo-jokoan kontsolak, Blu-ray erreproduzigailuak eta antzeko ekipamenduak.
- Gailu mugikorak (telefonoak eta tabletak), SEak ere barne. Android, IOS, Windows Phone Kasu horretan, sistema eragile bakoitzeko aplikazio nagusien erabilerari buruzko argibideak ere emango dira.

Zerbitzua kokaleku bakarreko 2 Pctara eta 4 gailu mugikorretara (telefonoak eta tabletak) mugatzen da, eta banda zabaleko sarbide bakarrera.

Bestela, zerbitzuaren noizbehinkako erabilera ere kontrata daiteke; hala bada, zerbitzua erabili eta hurrengo hilabetean 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 TEKNIKOA eta LAGUNDU zerbitzua hartzen ditu barnean; zerbitzu horiei tarifetan zehaztutako hileroko kuota aplikatuko zaie. Zerbitzu hori Zuntz Optikoaren kontratuan alda 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 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 abonuen 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 abonukoaren 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 badu.

Ez da emango baldintza honen A eta B ataletan 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 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 badu. Telebista digitalaren zerbitzuaren hileko kuota etenaldiaren iraupenarekin zatituta lortzen den zenbatekoko izango da saria. Edonola ere, erabilera-unitate bakoitzeko kontratatutako ordainpeko zerbitzuak jasotzen ez baditu, zerbitzu horiengatik ordainduko zenbatekoari dagokiona ordainduko dio kalte-ordainetan. BEZEROaren hurrengo hilabeteetako kuotetan deskontua eginez 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, ordaintetaz atzeratzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipoak 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 ekinzek eragin badute.

## 11. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, unean-unean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratuarekin 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. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari. Indarrean dauden tarifek kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

## 12. ORDAINKETA-BERMEA

### 12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

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

Berme-gordailuak eska dakizkieke publikoarentzako telefono-zerbitzuaren BEZEROei une 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 adinakoa izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.

- Kokaleku finkatik telefono-zerbitzura abonatzeko kontratuaren, titularrak beste abonatu-kontratu batean edo batzuetan zorrak baldin badituzte, une horretan indarrean egon ala ez, eta, behin eta berriro atzeratzen badira dagozkien fakturak ordaintzean. Zenbatekoa kontratuaren titularrari fakturatutako azken hiru ordainagiriaren batua 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 eratzten 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 dakioke.

Gordailua ez da ordainduko, eta hura eratzeta 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 edonoiz eska diezaiotke 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 tarifa, tarifa gehigarria eta/edo nazioarteko zerbitzuak baliatzen dituzten zerbitzuak erabiltzeko, egoera hauekiko 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 Euskalteli ordaintzean.
- Iruzur 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 eteteko.

Zorrik ordaintzeko izanda BEZEROak eskatzen badu kontratua eteteko, 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 adierazten faktura paperean jaso nahi duela, kontratuaren karatulako dagokion laukia markatuz, faktura formatu elektronikoa igorriko da.

BEZEROak berriaz onartzen du faktura euskarri elektronikoa bidaltzea, jatorriaren egiazotasuna eta fakturako dokumentuaren osotasuna bermatzen duten baliabide elektronikoen bidez. Faktura elektronikoa paperezko fakturak duen eragin juridiko bera izango du, eta BEZEROak EUSKALTELeK webgunean eskuratu ahal izango du. Edonola ere, BEZEROak edonoiz eskatu ahal izango dio EUSKALTELi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko telefono-zenbakira deituta edo EUSKALTELeK webgunean 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) webgunean erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Gunean "Zure Euskaltel" 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 ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELeK egoiztan. Ordainketa-era hau berriaz aukeratu behar da. BEZEROak noiz ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeK aipatutako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

Ordainketa eskudirutan eginez gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori. Zerbitzuaren alta-kuota EUSKALTELeK lehen fakturan ordaindu behar du BEZEROak.

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

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

### B. EZ ORDAINTZEA

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

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

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

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

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

Zerbitzuak eteteak ez du BEZEROA dagokion kuota finkoen aldira behingo ordaintzetatik salbuesten.

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

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

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

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

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan.

Ordaintzea hiru hilabete baino gehiago atzeratzen bada edo telefono-zerbitzua berandu ordaintzeagatik kontratua bi aldiz eteten bada aldi baterako, EUSKALTELeK zerbitzua behin betiko eteteko eta kontratua amaitzeko eskubidea du.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion kantiitateak, 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 EUSKALTELi zenbateko horiek ordaindu egin dituela.

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

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

### D. EUSKALTELEK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOAZ 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 ordainketan atzeratzeagatik. Telefonia finkoa ez den kontratatutako beste zerbitzu bat berandu ordaintzen bada, EUSKALTELeK kontratu hau eteteko aukera izango du, zerbitzua eten denetik hogeita egun igaro badira; horretarako, alde aurretik gutun bidez eskatu behar dio ordaintzeko BEZEROari, eta zorra kitatzeko hamabost eguneko epea eman behar dio.

Telefonia-zerbitzuak ez diren zerbitzuen ordainketan berandutzeak ez du ekarriko kontratu hau bukatzea telefonia-zerbitzuari dagokienez. Telebista-zerbitzuak eta/edo Interneteko sarbidea eten ondoren zor dituen zenbateko guztiak ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berrezarriko dio BEZEROari, ordaindu duela jakiten duenetik zozpi 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, itzulketa-agentziek, abokatuek, prokuradorek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

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

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

Etenez gero, etenaldiari dagokion zenbatekoaren erdia kenduko da abonukoetatik.

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 (1771) edo haren ordezkari 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 (1771) edo haren ordezkari 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 Zerbitzuaren 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 (1771) edo zerbaki horren ordezkari 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 Gizarterako Estatu Idazkaritzan.

## 17. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOIAK

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 etxez 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.

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

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

BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz 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 ekipoa edo hondatuta itzultitakoak eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere.

Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan 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 abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko 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 lehor 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 —dagozkion ataletan jasotako identifikazioaren arabera—, eta, bestetik, Euskaltel lehor datuok tratatzeko duen moduari buruzkoa. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko zailtarik izanez gero, BEZEROA eta ORDEZKARIA EUSKALTELeK in 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 lehor jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIAri datu-babeserako ordezkari bat duela. Datuak babestuak izateko oinarriko eskubidea defendatzea da pertsona horren egitekoa, eta Euskaltel lehor datuak babesteko araudia betetzen duela egiaztatzea. Ordezkarri 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 ditzakete taula honetan BEZEROak eta ORDEZKARIAk:

- Datu pertsonalen tratamenduaren xedeak, hau da, zertarako tratatzen dituen Euskaltel lehor BEZEROen edo ORDEZKARIen datu pertsonalak.
- Euskaltel lehor datuak xede jakin batzuetarako tratatzeko eskubidea ematen dioten lege-oinarriak.
- Datu pertsonalen hartzaileak. Hori dela eta, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari edo ORDEZKARIAri ez dizkiela lagatzen datuak hirugarren batzuei, salbu eta horretarako legezko betebeharrak bada (Ogasun Publikoa, epaileak eta epaitegiak...) edo EUSKALTELeK espresuki hala jasotzen badu beheko taula honetan. Bestalde, datu pertsonal horietarako sarbidea izango dute Euskaltel lehor datu horiek tratatzeko ardua dutenek, hau da, beren funtzioak betetzeko datu pertsonaletan sartu behar duten EUSKALTELeko zerbitzu-emaeleek. Oro har, datu pertsonaletara sartzen diren zerbitzu-emaeleek informazio-sistemen eta teknologiaren sektoretan dihardute batik bat. Beheko taulan jaso behar dira Euskaltel lehor zerbitzu-emaeleei datu pertsonaletara 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 irau bitartean edo, BEZEROak edo ORDEZKARIAk baimenduz gero, denbora gehiagoz gordetzen dituela datu pertsonalak. Halaber, EUSKALTELeK jakinarazten die 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 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 zaion zehaztu behar dute mezuan.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko kontratua Euskalteli kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzeko duzun erakundearekin harremanetan jarduteko, eta ordezkatzeko duzun erakundearen zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremana kudeatzea, eta zerbitzu-emate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zalantzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkatzeko duzun eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko Euskaltel duen interes legitimoa.	"SEPA zuzeneko zordunketa"-ren helbideratzea onartu diozun bankuari laga dakizkioke datuak. Sektore hauetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaileak: 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 zenbatekoei buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzeko duzun erakundearekiko zorren zenbatekoei buruzko erreklamazioak, eta gurekiko harremanez arduratzea.	Interes legitimoa: Euskaltel ahalmena du bere BEZEROei zor zaizkien zenbatekoak berreskuratzea behar diren izapideei ekiteko.	Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaileak.	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 mugaeguneratuei eta ondare-kaudimen negatiboko fitxategiei buruzko kontsultak. - Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan sartzea.	Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatze 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-emaileak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Fitxategi-kontsultarako, kontratu bidezko harremanak irau bitartean. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratu dagokionez, zorra kitatu arte, edo kitapena galdagarri bihurtu denetik sei urteko epean.
BEZEROA: Iruurrezko trafiko irregularra identifikatzea, BEZEROA kalteturik gerta daitekeela atzemanaz gero sartzen edo irteten diren deiak blokeatzeko. 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 maiztaren 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-emaileak. Datuak beste operadore batzuei laga dakizkioke, BEZEROAK operadorez aldatzea eskatzen badu. Datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaileen 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 batera aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean. Beste konpainia batetik etortzeko: kontratu bidezko harremanak irau 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 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, ordezkatzeko duzun erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea baitzara.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauetako datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Ez da egiten 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 elektronikoko erabiliz.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko EZ-elektronikoen bidez igortzea (deiak edo posta arrunta, adibidez). Jakinarazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELeK jakinarazpen komertzial personalizatuagoak 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, ordezkatzan duen erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea den aldetik.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauetara datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaielen 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 baliobide EZ-elektronikoak 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 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).

**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 zalantzazkoa bada. Horrelakoetan, eskubidea du EUSKALTELeK datuak gordetzeko, erreklamazioak egin edo defendatu behar direnerako;
- (V) datu pertsonalen tratamenduaren aurka egiteko eskubidea, baldin eta EUSKALTELi tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, interes legitimoa baldin bada. EUSKALTELeK utzi egingo dio datuak tratatzeari, kasu hauetan izan ezik: interes legitimoa premiatua baldin bada, ed erreklamazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatzeko behar baditu;
- (VI) datuak beste operadore batera aldatzeko eskubidea, baldin eta EUSKALTELi tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, kontratu bidezko harremana edo zure onspena baldin bada;
- (VII) EUSKALTELi emandako eskubidea bertan behera uzteko eskubidea.

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

- (I) Mezu elektronikoa bat bidaliz info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.
- (II) Idatzizko eskari bat bidaliz 3. F.D. posta-kutxara, 48160 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 ordezkarierengana jo dezake, dpd@euskaltel.com helbidera. Hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK hau jakinarazten die BEZEROAri eta ORDEZKARIAri: eskubidea duela erreklamazio bat aurkezteko Datuak Babesteko 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 bada, BEZERO edo ORDEZKARIA gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karatulako 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 publizitate-xedetarako edo azterketa komertzialearako. Nahi baldin baduzu zure datuak xede horietarako erabilitea, jakinarazi egin behar diozu EUSKALTELi, 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 horri lotutako datuak kontratu bidezko harremanak iraun duen bitartean edo BEZEROAK bere baimena bertan behera utzi arte, datuak sartzeko klausula honetan jasotako baliobide 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 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 ezkuta 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". Deia 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". BEZEROAK identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 zenbakian (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake zerbitzu hori.

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROAK nahi ez bada dei-egileak konektatutako linea bistaratzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROAK ez bada nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, \*02# markatu behar du zerbitzua aktibatze edo #02# desaktibatze (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" 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.

## 19 JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraikiz 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 espezi-fikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari apatu eskubideek. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-hausteen erantzule bakarra (EUSKALTElen, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak, hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

BEZEROA EUSKALTElen ordainpeko zerbitzu batera iruzurrez sartzen dela hautematen badu EUSKALTElek, EUSKALTElek gauzatzeko eskubidea duen lege-ekintzez gain, gutxienez 2.000 €-ko penaliza-zioa ezarri ahal izango dio EUSKALTElek BEZEROari.

## 20 KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldaketarik egiten bada, BEZEROari jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez. Epe horretan, BEZEROA aldaketekin ados ez badago, EUSKALTELi jakinaraz diezaiotke kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabete epe hori amaituta EUSKALTElek jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela ondorioztatuko da.

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

## 21 ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

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

## 22 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.

# II - TELEFONIA FINKORAKO BALDINTZAK

## 1 ENPRESAKO AHOTS-BONUAK

Klausula espezifiko hauek enpresa-xedearekin kontratatutako linea edo lineak dituzten enpresako BEZEROei bakarrik aplikatu behar zaizkie.

### a. TELEFONIA FINKOKO BONUAK

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

### b. FINKO ETA MUGIKORRETARA DEITZEKO TARIFA FINKOAK

Baldintza hauen arabera, Tarifa Finkotzat hartuko da kontratatutako linea bakoitzeko aplika daitekeena. Hor sartzen dira deiaren ezartze-kostua eta etxeko merkatuko BEZEROek eguneko 24 orduetan herriko, probintziako eta probintziarteko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara egindako deiaren kontsumoak, honako baldintza hauen arabera.

Tarifa Finko honek aukera ematen du probintziako eta probintziarteko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara deiak egiteko, eta tarifak berak ezartzen du dei horien minutu-muga. Ezarritako muga gainditu ondoren, indarrean dagoen tarifa aplikatuko zaie deiei.

Tarifa honetatik kanpo geratzen dira espresuki zerbitzu hauetarako deiak: tarifa gehigarria, sare adimenduna, 902, hartzailak ordaintzeko deiak, satelite bidezko deiak, nazioarteko deiak eta datu-konexioak. Mota horietako deirik eginez gero, une bakoitzean indarrean dauden tarifak arabera fakturatuko dira. Dokumentu honen baldintza bereziak proportzionalki aplikatuko dira alta-egunetik aurrera. Alta-eguna EUSKALTElen sistematan tarifa finkoa aktibatzen den eguna izango da. Ezinbestekoa da BEZEROak dagokion baldintza berezi hauen alea sinatu eta EUSKALTEli bidaltzea. Bestela, EUSKALTElek haiek ez onartzeko eskubidea du, eta, ondorioz, indargabetu egingo dira. BEZEROak aurreko ataletan zehaztutakoa betetzen ez badu, eta, batik bat, hileko minutu-muga behin bederen gainditzen bada, EUSKALTElek eskubidea du baldintza berezi hauek ezeztatzeko eta unean-unean indarrean dauden tarifak (BEZEROak egiten dituen deiaren arabera) aplikatzeko. EUSKALTElen baldintza hauek ezeztatzeko eskubidea errespetatuz, haiek betetzen ez badira, idatziz jakinaraziko zaio BEZEROari, EUSKALTElek horren berri duen unetik hasi eta hamar egunen buruan, beranduenera ere. EUSKALTElek baldintza berezi hauek ezeztatzen baditu BEZEROak bete ez dituelako, tarifa finkoaren aplikazioa amaitu egingo da, eta dei-mota bakoitzarentzat indarrean dauden tarifak aplikatuko dira, EUSKALTElek horren berri izan eta hurrengo hilearen 1etik aurrera. BEZEROak baldintza hauek bete ez dituelako haiek ezeztatzen badira, EUSKALTElek 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 dituena ahots-postontzia, terminal finko bat erosketaregimenean —hari dagokion mantentze-lanetako zerbitzuarekin— eta herriko deiaren 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 deiaren xehetasuna fakturan— izateko, ordea, berarioz eskatu beharko ditu BEZEROak.

# III - INTERNETEN BERARIAZKO KLAUSULAK

## 1 XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Kontratu honek BEZEROak EUSKALTElekin zerbitzu bera emateko sinatua duen beste edozein kontratu ordeztzen du.

## 2 ZERBITZUENGATIKO ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNAK

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

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, inoiz ere, erantzukizunik izango ez zeharka, ez subsidiarioki, EUSKALTElek Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuengatik edo Euskaltelen sarearen bidez hedatzen direnengatik.

Halaber, EUSKALTElek ez du, inoiz ere, erantzukizunik izango —ez zeharka, ez subsidiarioki— BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek EUSKALTElek Interneten ematen dituen zerbitzuen bidez edo EUSKALTEleko sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, ohartarazpen, iritzi edo aitopengatik.

Baldin eta EUSKALTElen 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 sortuko transmisioa, ez ditu datuak aldatuko edo hautatuko, eta ez ditu hartzailak 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 dagokienez, ez haien aldi baterako erreproduzioari dagokienez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardua da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarrak, dialerrak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko.

EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sarzteagatik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

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

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuaren 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 ditueneari; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kezkaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, EUSKALTELeK horren errurik 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.

### 3. 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

### 4. WIFI PRO ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

WiFi PRO zerbitzuak aukera ematen dio BEZEROari Internet sarea bere erabilerarako kontratatuta edukitzeko, eta halaber negoziorearen erabiltzaileentzako Internet-konexioa doan eskaintzeko.

BEZEROaren WiFi-sarera sartzeko, negoziorearen erabiltzaileek pasahitz bat erabili beharko dute, BEZEROak emana.

BEZEROAK begiratuko du WiFi-sarearen erabiltzaileek hura ondo erabiliiko dutela.

BEZEROAK, nahi badu, desaktiba dezake negoziorearen erabiltzaileentzako WiFi-sare hori, EUSKALTELen webguneko BEZEROaren Gunetik, unerren batean bere Interneteko konexioaren ahalmen guztia erabili beharra baldin badauka, erabiltzaileekin partekatuta gabe.

Hirugarren baldintzan ezarritakoa gorabehera ("Zerbitzua kontratatzea eta kontratuaren ondorengotza"), BEZEROak negoziorearen erabiltzaileen eskura jarriko du zerbitzua. Hala ere, ezin kasutan ezin izango da eskura jartze hori diruzko ordainaren truke edo haien zerbitzua birsaldutz egin; doan eskaini beharko da beti.

### 5. 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 parekagarrienarentzat egindako neurketen abiaduraren batezbestekoa.

"Abiadura minimoa" 5 pertzentilari 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 geldoan kenduta egin diren deskarga-/karga-saiakera guztietan lortutako abiadura minimoa da.

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

#### A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

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

1. Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikorearen mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopurorearen mende; abiadura gutxiu egingo da trafikoa eta erabiltzaileek 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 mugek 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 kable-modemetik urrundu ahal.
  - WiFi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, kofratuak edo edozein oztopo fisiko), eta halaber etxetresna elektriko eta aparatu elektronikoek eragiten dituzten interferentziak.
  - Bandak asetzea eta gertuko bizilagunen WiFi-sareekin interferentziak eragitea.
  - WiFi-sarera konektatutako gailuaren WiFi-bertsioaren bateragarritasuna. WiFi-sare bakoitzak gehieneko abiadura bat lor dezake teknologia bidez; gehieneko abiadura horretara iristeko, beharrezkoa da gailu guztiak bateragarriak izatea WiFi-sarearen bertsioarekin.
  - WiFi-sarearen enkriptatze-metodoa

## IV - 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-ekipoek hornidura elektrikoa izatea. Hornidura elektrikoa eteten bada, ezingo dira jaso kontratatutako zerbitzuak.
- 2.- FTTH teknologiaren espezifikazio teknikoak direla eta, zerbitzu guztiak jasotzeko, ezinbestekoa da Interneteko sarbidea izatea. Interneteko sarbidea eteten bada, ezin dira jaso gainerako zerbitzuak, ez eta telefono-zerbitzua ere, IP teknologiaren 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 digitalarekin 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.

## V - INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

### A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

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

### B. SARBIDEAREN BALDINTZA TEKNIKOAK

ADSL Zerbitzua eman ahal izateko, honako ezaugarriok 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 desaktibatuta 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 Telefonia).
- 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 Zentralizatu eskatzen badu, BEZEROak utzi egin behar die bere etxera sartzen Telefónica de España SAUko eta Telefónica SAUko banatzaile baimenduei eta EUSKALTELeko langile baimenduei, zerbitzu hori behar bezala jar diezaioten.

### 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-jakinazpena jasotzen badu, BEZEROak telefono-zerbitzuan baja eman duelako edo helbidea aldatu duelako. Dena den, TESAUri baja adierazten dion une berean EUSKALTELi ere bajaren berri emateko konpromisoa espresuki bereganatzen 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, erabilezintasun, eten, suspentsio eta/edo amaierak, baldin eta BEZEROaren nahi, egoera, ekintza edo ez-egiteren baten ondorioz gertatu badira eta jokabide horrek Baldintza Partikular hauek urratzen baditu.

## VI - "HODEIKO SEGURTASUNA" ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZAK

### 1. XEDEA

EUSKALTELeK "Hodeiko segurtasuna" zerbitzua eskaintzen du Interneteko sarbidearen zerbitzuaren gehigarri gisa, eta zerbitzu independente gisa. Segurtasun-irtenbide oso bat da, enpresaren informatika-sarea babesteko pentsatua, aukera ematen duena ekipo guztiak web-kontsola batetik kudeatzeko.

Zerbitzua honetan datza: BEZEROak Panda Cloud Office Protection™ (PCOP) produktuaren lizentzia eskuratuko du EUSKALTELeK bezeroaren eskura jarriko duena, Panda Security SLrekin (aurreantzean, Panda) sinatutako softwarearen merkaturatze- eta lizentzia-hitzarmen baten bidez. Hori guztia, BEZEROak aurrez software-lizentziak eskatzen dituen baldintzak onartzen baditu. Horrez gainera, laguntza- eta asistentzia-zerbitzu osagarri batzuk ere eskaintzen ditu Euskaltelek, baldintza hauetan ezartzen denaren arabera.

EUSKALTELeK Pandari emango dizkio 8. baldintzan aipatzen diren datuak, BEZEROak Pandaren Azken Erabiltzailearen Lizentzia Hitzarmena (EULA) onar dezan. BEZEROak Pandaren "PCOP" malwarearen aurkako segurtasun-softwarea deskargatuko du, zuzenean, babestu nahi duen ekipo informatiko bakoitzean, alde batera utzi gabe Euskaltelek horretarako eskaintzen duen asistentzia, baldintza hauetan zehazten den moduan.

### 2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

BEZEROak mezu elektronikoa bat jasoko du web-kontsolan sartzeko kredentzialek; kontsola horren bidez, enpresako informatika-sarearen segurtasuna kudeatu ahal izango du BEZEROak, eta ekintza hauek egin ahal izango ditu:

1. Ekipoentzako babesa banatzea, instalatzea eta konfigurazioa.
2. Ekipoen babesaren egoera monitorizatzea.
3. Detektatutako segurtasun-egoerari eta mehatxuei buruzko txostenak eskuratzea.
4. Detektatutakoak kudeatzea eta uneoro jakitea zer, noiz eta zer ekipotan detektatu den.
5. Elementu susmagarrien berrogeialdia konfigurazioa.

Hartara, BEZEROak bere ekipamenduaren segurtasuna kudeatuko du, eta berea izango da ekipoen exekutututako Panda softwarea konfigurazioaren eta monitorizazioaren arduradun bakarra.

### 3. LAGUNTZA TEKNIKOAK

EUSKALTELeK eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan emango dio Laguntza Teknikoa BEZEROari, segurtasun-arazoak konpontzeko, bai Pandaren PCOP produktua deskargatu, instalatu, eguneratu eta desinstalazioarekin lotuak, bai segurtasuneko beste edozein gorabeherarekin lotuak.

Halaber, laguntza eskainiko dio BEZEROari segurtasuna kontrolatzeko web-konsolaren funtzionamenduari lotutako zalantzak argitzeko.

Zerbitzua EUSKALTELekin kontratatzean, zerbitzu horretarako izendatutako arduradun teknikoaren helbide elektronikoa jasoko du BEZEROak kontaktu gisa; hala, laguntza-zerbitzua ez zaie emango softwarea deskargatuta dagoen BEZEROaren ekipoen azken erabiltzaile guztiei.

#### 4. ZERBITZUA EMATEKO EPEA

BEZEROak 2. puntuari aipatutako kredentzialekin mezu elektronikoa jasotzen duen egunean hasiko da kontaktzen zerbitzua emateko epea, eta mugagabea izango da. BEZEROak edozein unetan eman dezake baja zerbitzuan; baldintza bakarra da baja gauzatu aurreko egunean eskatzea.

Zerbitzua EUSKALTELekin eskatuta amaitu daitezke, baldin eta EUSKALTELekin eta Panda Securityren artean indarrean dagoen merkataritza-hitzarmena EUSKALTELekin Panda Cloud Device Mangement (PCSM) produktua merkaturatzeko gaitzen duena desegingo baliatuz, arrazoia edozein dela ere. Kasu horretan, EUSKALTELekin BEZEROari jakinaraziko dio zerbitzua bertan behera geratu dela, eta, hori gertatuz gero, BEZEROak ez du izango kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik.

#### 5. PREZIOA, FAKTURAZIOA ETA ORDAINTEKO MODUA

Alta berriei sustapen bat aplikatuko zaie: lehen 3 hilabeteak doan izango dituzte produktuaren alta berri gisa kontratatzen diren lizentzia guztiak.

Sustapen hau ez zaie aplikatuko gero zabaldu daitezkeen lizentzietan.

EUSKALTELekin fakturan fakturaturako zaio zerbitzua BEZEROari, jakinarazitako prezioan, hil mugaeguneratuen arabera. Bai zerbitzuari alta ematean, bai, hala badagokio, baja ematean, dagokion hila-behetea hainbatatuta fakturaturako da, zerbitzua eman den egun natural kopuruaren arabera.

BEZEROaren banku-kontu batean helbideratuz ordainduko da zerbitzua, hura eman den hurrengo hilean.

#### 6. PANDAREN LIZENTZIAREN MUGAK BEZEROAREKIKO

EUSKALTELekin onartzen du eta onartatzen ematen du BEZEROari erabiliko duen Softwareak Pandarena den informazioa duela; beraz, informazio hori babesteko eta, horrez gain, BEZEROak Panda produktuaren lizentziaren jabe gisa zuzenean hartzen dituen betebeharrak babesteko, BEZEROak konpromisoa hartzen du EUSKALTELekin aurrean ondorengo hau ez egiteko: (i) Softwarea edo Pandaren produktuak deskonpilatzea, atzerantz iningeniaritza egitea, desmuntatzea edo produktuaren egitura, diseinua, algoritmoak, ideiak edo iturri-kodea ezagutzen saiatzea; (ii) Softwarea alokatzea edo aldi baterako sarbideren bat ematea; (iii) Softwarea, dokumentazioa edo EUSKALTELekin emandako beste edozein material aldatzea, kontratuan besterik zehazten denean izan ezik.

#### 7. EUSKALTELEN ERANTZUKIZUNAREN MUGA

EUSKALTELekin onartzen du, malwarea maiz sortzen eta banatzen denez, Pandaren Softwarea malware jakin eta ezagunak soilik detektatzeko sortu dela. Horregatik, EUSKALTELekin emandako zerbitzuak ez du bermatzen Pandaren PCOP softwareak BEZEROaren sistema informatikoko, sareko edo zerbitzarietako malware guztiak detektatuko dituenik. BEZEROak ezagutzen ditu egoera horiek, eta onartu egiten ditu.

Euskaltel ez da BEZEROaren aurrean erantzule izango, ekintza hauengatik: (a) kalte bereziak, zeharkakoak edo horren ondoriozkoak, ezta Pandari kalte horiek gertatzeko aukeraren berri eman bazaio ere, (b) lehendik dauden akatsen, datu-galeraren, fakturazioaren edo diru-sarreraren ondoriozko kalteak, (c) dagokion demanda jarri baino urtebete baino geroago sortutako erreklamazioak, kontratukoak zein kontratuz kanpokoak. Kontratu honetan jasotzen denaren arabera, EUSKALTELekin edozein motatako kalteengatik BEZEROarekiko duen erantzukizun osoa BEZEROak aurreko hamabi (12) hilabeteetan ordaindutako prezioaren zenbateko osora mugatuko da.

Pandak, berriz, BEZEROari, lizentziadun den heinean, bere produktuak erabiltzeko lizentzia-hitzarmenaren (EULA) azaldutako berme mugatua ematen dio.

#### 8. BEZEROAREN DATUAK

BEZEROa Pandan erregistratzea errazteko, BEZEROak baimena ematen du Euskaltel-ek datu batzuk IFZ, enpresaren izena, sinatu beharreko lizentzia-kopurua eta helbide elektronikoa Panda Security SLri eman diezazkion (helbide soziala: Diego López de Haro kalea 4, 48001, Bilbo), zeinak fitxategi automatizatu bat sortuko duen Panda produktuek eratorritako zerbitzuak aktibatzeko eta kudeatzeko. Aurrez aipatutako datuei dagokienez, nolatan ere, Pandak azken erabiltzaileari bermatzen dio datuetara sartzeko, haien zuzentzeko, ezeztatze eta haien aurka egiteko eskubidea. Horretarako, mezu elektronikoko bidali behar dio Pandari asuntos\_legales@pandasoftware.es helbidera, edo, bestela, gutun bat idatzi behar du helbide honetara: Legezko Gaiena Saila, Diego López de Haro kalea 4, 48001, Bilbo (Espainia).

### VII - TB DIGITALAREN BERARIAZKO KLAUSULAK

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

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

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

EUSKALTELekin eskubidea du kanal-paketeen eta Premium kanalen osiera aldatzeko.

Iragarritako programak, proposatutako zerbitzuaren kanalak eta Replayteko zerbitzuaren edukia —guztiak edo batzuk— kendu, ordeztu edo aldatu daitezke. EUSKALTELekin ez du hartzen horren inolako ardurarik.

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

Aurreikusitako balizko guztiak aurretik jakinaraziko zaizkie BEZEROari, eta ez dute inolako eraginik izango kontratatutako zerbitzuan.

Zerbitzuak baliatzeko, deskodetzailearekin batera etortzen den txartel bat izan behar da. EUSKALTELekin izango da txartel horren jabea, eta BEZEROak txartela zaintzeko, ongi erabiltzeko eta zerbitzua amaitzean itzultzeko konpromisoa du.

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

EUSKALTELekin telebista digitala eta 8 MB-ko edo gehiagoko zuntz bidezko Banda Zabalaren Interneteko sarbide-zerbitzua dituzten BEZEROek eskuratuko dituzte produktu hau, bai eta ADSL-a duten BEZEROek ere. Halaber, faktura formatu elektronikoa jaso behar du.

##### A.- ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Gailu ugaritarako zerbitzuak aukera ematen du streaming bidez sartzeko, EUSKALTELekin webgunean xehotzen diren gailuen bidez, BEZEROak kontratatuta daukan kanal-paketeko eta EUSKALTELekin 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 aukeraturak), eta erabiltzaile-kontu bakar bat izan dezake. EUSKALTELekin webgunean eguneratuko dira eskura dauden gailuak.

Zerbitzua erabiltzeko, EUSKALTELekin eskatutako erabiltzaile-izena eta pasahitza sartu behar ditu BEZEROAK.

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

Erregistratutako bi gailu soilik erabili ditzake batera BEZEROAK.

##### B.- ZERBITZUAREN KALITATEA ETA MUGAK

Zerbitzua 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 zerbitzuaren sare mugikorraren bidez sartuz gero oso handia dela datu-kontsumoa; beraz, zerbitzuaren sartzeko, Interneteko sare finko bat erabiltzea gomendatzen dugu. Ezin da zerbitzuaren sartu EUSKALTELEN sare mugikorraren bidez.

EUSKALTELEK ez du bere gain hartzen ardurarik edukia guztiak 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 ugarietarako zerbitzuaren.

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 EUSKALTELEk eskura jartzen 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 edukia ezin dira grabatu.

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

Replayteka zerbitzuaren sartzeko, BEZEROak kontratatua izan behar du TB Digtaleko pakete bat gutxienez.

Edukiak deskodetzailearen bidez eta ordenagailuaren bidez kontrata daitezke, eta EUSKALTELEN telebistara sartzeko gailu guztien bidez ikusi daitezke.

Replayteka zerbitzua deskodetzaile-modelo batzuen bidez ematen da. Horrez gainera, gailu ugarietan (ordenagailuetan, tabletetan, smartphoneetan) ikusi ditzake BEZEROak Replayteka edukia, EDONON zerbitzuaren 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, liburufegiko zinemako eta beste ekitaldi batzuetako eduki batzuk ikusteko aukera ematen du, indarrean dauden tarifak ordainduta. Kontratatu ondoren, edukia 48 orduz daude ikusgai; denbora-tarte hori igaro ondoren berriz ikusi nahi izanez gero, berriz kontratatu behar dira.

EUSKALTELI egotz dakioken arrazoiaren bategatik BEZEROak kontratatu duen edukia jasotzen ez badu kontratatu den ikuskizunaren edukia aldarazten duen epean, EUSKALTELEk kontratatutako eduki horren zenbatekoaren baliokide den saria ordainduko dio BEZEROari.

EUSKALTELEk une bakoitzean indarrean dauden prezioak kobratuko dizkio BEZEROari kontratatutako edukiengatik. BEZEROak, atzera egiteko inolako aukerarik gabe, baimena ematen dio EUSKALTELI kontratatu dituen ikuskizun horien zenbatekoak bere bankuko kontutik ken diezazkion. Ikuskizun horien ordainketa hileroko egongo da, BEZEROak kontratatu dituen gainerako zerbitzuak kargatzen diren kontutik. Fakturan, kontratatu diren edukia identifikatzeko datuak azalduko dira.

Dagokion zenbatekoaren ordainketa-datatik hilabete pasatu baino lehen jakinarazi behar zaizkio erreklamazioak EUSKALTELI.

EUSKALTELEN zerbitzu informatikoko erregistroak eta haien kopia BEZEROak egin dituen eragiketen froga baliagarria eta nahikoa dira.

## 3. EDUKIEN GRABAZIOA

EUSKALTELEk alokatzen dituen ekipoen bidez, grabatu egin daitezke EUSKALTELEN telebistak ematen dituen edukia. Grabatutako edukia ekipoen bidez bakarrik ikusi daitezke, eta debekatuta dago grabazio-ekipoetan gordetako edukia ateratzea edo kopiatzea.

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.

EUSKALTELEk ez du ardurarik hartzen bere gain grabatutako edukien bat galtzen bada sarean matxurak gertatu direlako edo grabazio-ekipoen konponketa, eguneratze edo ordezkapenaren ondorioz.

## 4. NETFLIX

NETFLIX telebista-zerbitzua BEZEROak kontratatu behar du zuzenean NETFLIX etxearekin, horretarako prestatutako bideak erabiliz. Kontratua egitean, NETFLIXen kontratazio-baldintza orokorrak onartu behar ditu BEZEROak. NETFLIXen telebista-zerbitzua kontratatzean BEZEROak "operadorearen bidez" aukera hautatzen badu ordainketa egiteko, BEZEROak espresuki ematen dio baimena EUSKALTELI NETFLIX zerbitzuaren kuotak kobratzeko telekomunikazio-zerbitzuen fakturarekin batera. Gero, EUSKALTELEk dagokion kuotak ordainduko dizkio NETFLIXi, harekin sinatua duen hitzarmenaren arabera.

# ENPRESAKO MUGIKORREN BALDINTZA OROKORRAK

## I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

### 1. KONTRATUAREN HELBURUA

Baldintza hauek onartzuz, BEZEROak komunikazio mugikorraren zerbitzua kontratatzen du, BEZEROak ahots-deietarako eta datu-transmisiorako egindako aukeraketaren arabera.

EUSKALTELEk konpromisoa hartzen du estaldura-mugan barruan eta teknologiararen egoera aintzat harturik ZERBITZUA emateko.

Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratazioko Baldintza Orokor hauek, Kontratuaren Karatula, une bakoitzean aplikatzekoak diren tarifak eta Baldintza Partikularrak jasotzen dituen eranskin oro, hala dagokionean.

BEZEROak posta elektronikoko bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratutako zerbitzu berrien lehen faktura ordaintzeak une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar.

### 2. KALITATEA

EUSKALTELEk agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurtun 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 dagokienez (telekomunikazio-alorreko legezko obligazioen ondoriozkoa), EUSKALTELEk konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko baldin eta hark ez badu telefono mugikorraren zerbitzua eta/edo datuen transmisio-zerbitzua (Internet) hilean zazpi (7) orduz baino gehiagoz erabili ahal izan (hilabetea da BEZEROaren fakturazio-epea).

BEZEROak EUSKALTELI jakinarazi behar dio zerbitzua etendako eremuan egon dela etenda zegoen artean, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura helarazitako erantzukizun-adierazpen bidez, Zerbitzua berrezarriko datatik zenbatzen hasita hamar (10) eguneko epean. Emandako informazioak ezin du kontraesanik izan EUSKALTELEN informazio-sistemetan dauden datuekin. Hala izanez gero, jakinarazi egin behar dio EUSKALTELEK BEZEROari.

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

#### A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

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

- a. 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 kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- b. Etena gertatzen denean indarrean den hileko abonuaen kuota bost aldiz, etenak iraun duen denboran hainbanatua.

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

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

### 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 horretarakoxe soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, eta ezingo du saldu. Azken erabiltzaile gisa, bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazazteko ardurua du.

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

Abonuaen 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. EUSKALTELe 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 konfidentzialean zaindu behar du. SIM txartela identifikazio-zenbaki pertsonal horri eta telefono-zenbaki bati lotuta dagoela ikusita, SIM txartela eta/edo BEZEROari emandako sarbide-gakoa erabilita egindako komunikazio guztiak hark edo haren baimenarekin egindakoak direla usteko da.

Baldintza Orokor hauek ez dute babesten SIM txartelak mugikorretatik kanpo erabiltzea, ez eta ezekin sistema automatikoen bitartez ere, EUSKALTELek aurrez berariaz baimendu ezean. Halako erabilera bidegabekeri atzemanez gero, EUSKALTELek eskubidea izango du zerbitzua eteteko eta kontratua berehala eta abisurik gabe desegiteko.

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELek ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-gakoa galtzeagatik, hondatzeagatik, lapurtzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Hala ere, EUSKALTELek, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzake BEZEROari kalterik ez eragiteko, BEZEROak, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu ditzkiela kontratatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri defektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketa egiaztatuta denetik, eta, EUSKALTELena den eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, horren berri eman denetik.

BEZEROari SIM txartel gehigarri bat (ECO txartela) emanez gero, SIM txartel nagusiarekin batera erabil dezakeena deiak jaso eta egiteko, aurrez aurreikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerren eta haren erabilera eragatik sor daitezkeen karguen arduraduna.

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

SIM txartela EUSKALTELi itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arrazoiaren batengatik ordezkatzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELek, betiere Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteko ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTELek arduratuko da akastunak diren edo erabili ezin diren SIM txarteletz, Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik ezak, arduragabekeriak eta/edo hutsegiteak eragin badu. EUSKALTELek doan konponduko du SIM txartela, edo haren ordezkari beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

### 5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, unean-unean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELek BEZEROari. Kontratuarekin batera, zerbitzu horri dagozkion eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELek webgunean ([www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)) jasotzen dira une bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari.

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

BEZEROak tarifa ez aldatzeko konpromisoa hartzen badu eta ez aldatzeko epe hori igaro baino lehen tarifa aldatzen badu, 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-trafiko denboragatik edo bolumenagatik gehienezko fakturazio-muga aplikatzen bazaizkio, haiek ez dira bateragarriak deiak edo trafikoa kontzentratzeko, aldatzeko edo bihurtzeko sistemekin. Horrelakorik gertatuz gero, EUSKALTELek eskubidea du kontratua eteteko eta BEZEROari izandako trafikoa fakturatzeko, muga edo deskontu horiek aplikatuta edo gabe.

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

### 6. ORDAINKETA-BERMEA

Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELek edonon eska diezaiok BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiok kreditu-muga bat, edo jar diezaiok 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 Euskalteli ordaintzean.
- Iruzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arrisku objektiboa badago. Eskatutako bermea eman ezean, EUSKALTELek aukera izango du zerbitzuko alta-eskaerari uko egiteko, irteerako deiak murrizteko, zerbitzua bertan behera uzteko eta kontratua eteteko. Zorak ordaintzeko izanda BEZEROak eskatzen badu kontratua eteteko, 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 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 egiaztasuna 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 erabilzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure Euskaltel" atalean alta eman.

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

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

Bankuko helbideratzearen bidez egingo du BEZEROak ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELeke zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELeke egoitzan. Ordainketa-era hau berriaz aukeratu behar da. BEZEROak zenbat ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeke aipatutako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

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

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

Aldeek berriaz onartzen dute EUSKALTELeke erregistro informatikoak eta haien kopiak BEZEROak eskatutako zerbitzuen eta egiazki kontsumitu dituen zerbitzuen froga nahikoa eta baliagarria direla.

Atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoa atzerriko operadoreen sarea erabiltzeko ezarritako zordunketen eta prezioen arabera ordaindu beharko du BEZEROak. Dei horiek ez ditu EUSKALTELeke sarea tarifazten eta EUSKALTELeke BEZEROari kobratzen dizkio fakturan, deien nazioarteko estaldura-zerbitzuari (roaming-a) dagozkion baldintza zehatzak arabera. Baldintza horiek BEZEROari ematen zaizkio, eta BEZEROarentzako Arreta zerbitzuaren bidez jaso daiteke informazio gehiago, baita Interneten ere, EUSKALTELeke webgunean. Roaming-aren bidez jasotako deien jatorria ez da zehatuta emango.

EUSKALTELeke aukera du dagokion kantiitatea 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 EUSKALTELeke ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez bada BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden banketxeari egozki ezinezko arazoak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu beharko ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

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

## C. ZERBITZUA BERTAN BEHERA UZTEA, EZ ORDAINTEAGATIK

BEZEROak zor dituen kantiitean zati bat edo zorra osorik ordaindu ez bada, ordaindu gabeko zenbatekoen kargu-dokumentuari dagozkion kontratuko eta eranskinetako zerbitzuak eten edo irteerako deiak murriztuz dituzke EUSKALTELeke. EUSKALTELeke ez-ordaintzea egiaztatzen duen egunaren biharamunetik aurrera egin ahal izango da murrizketa eta/edo eten hori. EUSKALTELeke 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 etengo 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 EUSKALTELeke, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1771) edo haren ordezkari jarzen denera. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTE SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).

EUSKALTELeke 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 eteten bada, EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak ordaintzeko. Ordaindu beharreko zenbatekoak bi aukera hauen arteko handienaren parekoa izan behar du, guxtienez:

- 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 abonuaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

Ezinbesteko arazoengatik etenez gero, EUSKALTELeke abonu-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, EUSKALTELeke 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 ataletan aipatutako kalte-ordaina aldi baterako etena arazoak haurtako 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 konektatzean, sareari kalteak eragitea.

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

### C. TELEFONO MUGIKORRAREN EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEAK KALTETUTAKO ERABILZAILAEN ZEHAZTAPENA

Eredu bateko zerbitzu-etena BEZERO bati eragiten diola esango da egoera hauetako bat gertatzean:

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

## 10. AURREZTE-MODULUAK

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

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-moduluak 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 jarduera debekatuen berri eman nahi badio, 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)

EUSKALTELe ez du, inoiz ere, erantzukizunik izango, ez zeharka, ez subsidiarioki, EUSKALTELe Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuengatik edo Euskaltelen sarearen bidez hedatzen direnengatik.

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, ohartarazpen, iritzi edo aitopengatik.

Baldin eta EUSKALTELe, 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.

EUSKALTELe, sare-operadore eta sarbide-hornitzaile den neurrian, ez du sortuko transmisioa, 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, EUSKALTELe 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 edukie dagokionez, ez haien aldi baterako erreproduzioari dagokionez, ez baitu aldatutako informazioa.

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

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

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuaren bidez eskuratu dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTELe beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen ditueneari; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, EUSKALTELe horren errurik 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 EUSKALTELe.

### 11.2 INTERNETERAKO SARBIDEAREN ABIADURAK

Euskaltel 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 irrati-elektrokoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobea lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorretik Internetera sartzeko abiadura hobea ere.

Bestalde, maiztasunik altuenek (2600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerragotu 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 antenara 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 erabilitako 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 mezularitza-aplikazio batetik 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. Erabiltzailearen mugimendua.

Mugituz joatek 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 teknologia bateragarria izan behar du konektatuta dagoen antenaren teknologiarekin. Esate baterako, gailuak 3G teknologia bakarrik baldin badu, ezin izango du 4G teknologia 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 haririk gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

## 12 DATU-BONUAK

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

Karatulan adierazari jarraituz, datu-bolumen jakin bat eskuragarri dagoen abiadurarik handienez 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 tarifen arabera kobratuko zaizkio BEZEROari.

Blokeetan kontratatutako datu-bolumenera iritsi ondoren, EUSKALTELeK datuetara sartzen jarraitzen utziko dio BEZEROari, baina abiadura txikiagoetan. Zerbitzua eten egingo da bonu-mota bakoitze-rako ezarritako hileko deskargatze-muga gainditu ondoren. Abiadura txikiagoan nabigatzen ari dela, BEZEROak ezingo du erabili ahots-trafiko IP gainean garraiatzeko zerbitzua (VoIP), erabiltzaileen artean fitxategiak partekatze trafikoa (P2P peer to peer), ez eta beste gailu batzuen bidez nabigatzekoa ere (Tethering).

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

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

Kontratututako bonua ezin da erabili nazioarteko roamingean egindako datu-transmisioetarako. Indarrean dauden tarifen arabera fakturatuko dira transmisio horiek. Edonola ere, nazioarteko roamingean datu-transmisioak egiteko bonuak kontratatatu 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 pertsonalak egiaztatuta, Zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilabeteke epean.

Erreklamazioak egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELI, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1771). Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 481 60 DERIO (BIZKAIA). Bestela, [www.EUSKALTEL.com](http://www.EUSKALTEL.com) webguneko onlineko formularioa bete dezake horretarako.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak, hilabeteke epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan.

## 14 KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 14.1 TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

Euskatel 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 —dagozkion ataletan jasotako identifikazioaren arabera—, eta, bestetik, Euskaltelek datuak tratatzeko duen moduari buruzkoa. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko zailantzarik izanez gero, BEZEROA eta ORDEZKARIA EUSKALTELekin 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, Euskaltelek jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIari datu-babeserako ordezkari bat duela. Datuak babestuak izateko oinarritzko eskubidea defendatzea da pertsona horren egitekoa, eta Euskaltelek datuak babesteko araudia betetzen duela egiaztatzea. Ordezkaririk horrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, helbide honetara idatzi behar dute BEZEROak eta ORDEZKARIAK: [dpd@euskaltel.com](mailto: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.
- Euskalteli datuak xede jakin batzuetarako tratatzeko eskubidea ematen dioten lege-oinarriak.
- Datu pertsonalen hartzaileak. Hori dela eta, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari edo 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 ardua dutenek, hau da, beren funtzioak betetzeko datu pertsonaletan sartu behar duten EUSKALTELeko zerbitzu-emaileek. Oro har, datu pertsonaletara sartzen diren zerbitzu-emaileek informazio-sistemen eta teknologiararen sektoreetan dihardute batik bat. Beheko taulan jaso behar dira Euskaltelen zerbitzu-emaileei datu pertsonaletara 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 irau bitartean edo, BEZEROak edo ORDEZKARIAK baimenduz gero, denbora gehiagorik gordetzen dituela datu pertsonalak. Halaber, EUSKALTELeK jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIari datuak blokeatuta egongo direla, araudi aplikagarri bakoitzak legalki zehazten duen denbora-epean, erreklamazioa judizial, administratibo edo fiskalei erantzun ahal izateko.

Berebat, EUSKALTELeK jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIari datuen hartzaileei buruzko informazio gehiago eska dezaketela, mezu elektronikoa 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 Euskalteli kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-emeatea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzeko dituzun erakundearekin harremanetan jarduteko, eta ordezkatzeko dituzun erakundearen zerbitzu-emeatea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremanak kudeatzea, eta zerbitzu-emeate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zalantzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkatzeko dituzun eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko Euskaltelek duen interes legitimoa.	"SEPA zuzeneko zordunketa"-ren helbideratzea onartu diozun bankuari laga dakizkioke datuak. Sektore hauetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaileak: 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-emeatea dela-eta BEZEROak zor dituen zenbatekoen buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzeko dituzun erakundearekin zorren zenbatekoen buruzko erreklamazioak, eta gurekin 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-emaileak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Zorra ordaintzen den arte.



Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
<p>BEZEROA: Ondare-kaudimen negatiboko fitxategiak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondare-kaudimenari buruzko fitxategiak kontsultatzea, eta BEZEROAren ondare-kaudimenari buruzko profil bat sortzea. Xede horietarako, sozietateari berari egin behar zaizkio behar zaizkio zor mugaeguneratuei eta ondare-kaudimen negatiboko fitxategiei buruzko kontsultak.</li> <li>- Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan sartzea.</li> </ul>	<p>Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatze 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.</p>	<p>Datuak Equifax Ibérica, S.L.-ri laga dakizkioke. Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketzen zerbitzu-emaileak.</p>	<p>Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.</p>	<p>Fitxategi-kontsultarako, kontratu bidezko harremanak irau bitartean. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistroari dagokionez, zorra kitatu arte, edo kitapena galdagarri bihurtu denetik sei urteko epean.</p>
<p>BEZEROA: Iruurrezko trafiko irregularra identifikatzea, BEZEROA kalteturik gerta daitekeela atzemanaz gero sartzen edo irfeten diren deiak blokeatzeko.</p> <p>BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea.</p>	<p>Legezko betebeharra: 381/2015 Errege Dekretuaren arabera, telekomunikazio-operadore guztiek identifikatu behar dute trafiko irregularra.</p> <p>Legezko betebeharra: Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 2014/9 Lege Orokorraren 21. artikulua.</p>	<p>Datuak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari laga dakizkioke.</p> <p>Trafikoaren monitorizazioan jarduten dira tratamendu honetarako zure datu pertsonalak eskura ditzaketzen zerbitzu-emaileak.</p> <p>Datuak beste operadore batzuei laga dakizkioke, BEZEROAk operadorez aldatzea eskatzen badu.</p> <p>Datuak eskura litzaketzen zerbitzu-emaileen kategoriak dira erreferentziako erakundeak zure eramangarritasuna kudeatzeko eta egiaztatzaile diren hirugarren batzuentzako.</p>	<p>Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik</p>	<p>Hamabi hilabete, blokeoa hasten denetik.</p> <p>Beste konpainia batera aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean.</p> <p>Beste konpainia batetik etortzeko: kontratu bidezko harremanak irau bitartean.</p>
<p>BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko elektronikoen bidez igortzea (posta elektronikoz, adibidez).</p> <p>Jakinazapen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELeK jakinarazpen komertzial personalizatuetarako bidal ditzake, BEZEROAren premietara hobeto egokitzen direnak.</p> <p>Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeko deialdiak egiteko eta Euskalteli buruzko berriak bidaltzeko ere erabiliko dira.</p> <p>ORDEZKARIA bazara, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkizu, ordezkatzen duzun erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea baitzara.</p>	<p>Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta daukan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.</p>	<p>Hauek dira datuak eskura litzaketzen zerbitzu-emaileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketineko enpresak.</p>	<p>Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.</p>	<p>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 elektronikoa erabiliz.</p>
<p>BEZEROA eta ORDEZKARIA: Euskaltelen jakinarazpen komertzialak bitarteko EZ-elektronikoen bidez igortzea (deiak edo posta arrunta, adibidez).</p> <p>Jakinazapen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, EUSKALTELeK jakinarazpen komertzial personalizatuetarako bidal 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, ordezkatzen duen erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea den aldetik.</p>	<p>Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzea eta kontratatuta daukan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.</p>	<p>Hauek dira datuak eskura litzaketzen zerbitzu-emaileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketineko enpresak.</p>	<p>Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik</p>	<p>Kontratu bidezko harremanak irau bitartean. BEZEROAk edo ORDEZKARIAk aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide EZ-elektronikoa 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 beti eguneratuta egon dadin eta akatsik izan ez dezan, BEZEROAk edo ORDEZKARIAk ahalik eta lasterren jakinarazi behar dio Euskalteli zer aldaketa eta zuzenketa egin diren datu pertsonaletan, info@euskaltel.com helbidera (etxeokak) eta info\_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita, edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxeokak) eta 1771 (enpresak).

#### 14.3 INTERESDUNEN ESKUBIDEAK:

Eskubide hauez balia 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 zalantzazkoa bada. Horrelakoetan, eskubidea du EUSKALTELeK datuak gordetzeko, erreklamazioak egin edo defendatu behar direnerako;
- (V) datu pertsonalen tratamenduaren aurka egiteko eskubidea, baldin eta EUSKALTELi tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, interes legitimoa baldin bada. EUSKALTELeK utzi egingo dio datuak tratatzeari, kasu hauetan izan ezki: interes legitimoa premiasua baldin badu, ed erreklamazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatzeko behar baditu;
- (VI) datuak beste operadore batera aldatzeko eskubidea, baldin eta EUSKALTELi tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, kontratu bidezko harremana

edo zure onespena baldin bada;

(VII) EUSKALTELI emandako eskubidea bertan behera uzteko eskubidea.

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

(I) Mezu elektronikoa bat bidaliz info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.

(II) Idatzizko eskari bat bidaliz 3. F.D. posta-kutxara, 48160 Derio (Bizkaia), baliatu nahi duzun eskubidea eta zure datu pertsonala erantsita dituela.

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

#### 14.4 GIDAK:

Kasu honetan bakarrik sartu behar dira BEZEROaren datuak gida edo direktorio publikoetan: berariaz adierazi baldin badu, BEZERO edo ORDEZKARI gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karutulako 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 berariazko terminala. BEZEROAK onespena ematen badu datuak gidetan sartzeko, adierazi egin behar da haietan datuak ez direla erabili behar publizitate-xedeetarako edo azterketa komertzialeetarako. Nahi baldin baduzu zure datuak xede horietarako erabiltzea, jakinarazi egin behar diozu EUSKALTELI, 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. EUSKALTELe gorde egingo ditu eskari horri lotutako datuak kontratu bidezko harremanak irauten duen bitartean edo BEZEROAK 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 identifikazioa mugatzea". Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezuen 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 ezkuta dezakezu, sei hilean behin zerbitzu hori eskatuta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717 edo haren ordez jartzen dena).

Bestalde, EUSKALTELe 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". Deia 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". BEZEROAK identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 zenbakian (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake zerbitzu hori.

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadoreetako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROAK nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaratzeko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROAK ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, "02#" markatu behar du zerbitzua aktibatzeko eta "#02#" desaktibatzeko (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" 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:

- EUSKALTEL zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROAK ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.
- Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusitako diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- BEZEROAK hala eskatuta eta aurrez modu frogagarri jakinarazita, 2 lanegun lehenago, gutxienez. Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTEL SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3. POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).
- BEZEROAK kontratu hau jaso eta 10 eguneko epean ez badio bidali EUSKALTELI hau behar bezala sinatuta, EUSKALTELe kontratua eten dezake, eta, beraz, ez da indarrean egongo.
- Ezinbesteko bat gertatu delako.

Kontratua amaitutakoan, BEZEROAK eskubidea izango du ordaindutako berme-gordailua jasotzeko, itzul baldin badaiteke, inongo interesik gabe. Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaitu edo ukatu, BEZEROAK ordaindu egin behar ditu EUSKALTELekin hitzartutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuan agertzen diren zerbitzuak deskonektatu arte, BEZEROAK ordaindu egin behar ditu jaso dituen zerbitzuak. BEZEROAK zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz 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 itzultutakoak eta/edo estefika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROAK EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELe bidegabe kobratu dizkion 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 abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELek eskubidea du BEZEROARI promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

## 16 KONTRATUA ALDATZEA

EUSKALTELek edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hilaetako aurrerapenarekin jakinarazten badio BEZEROARI. Nolanahi ere, BEZEROAK informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. BEZEROA aldaketa horrekin ados ez badago, EUSKALTELI adieraz diezaike kontratua ezeztatzea nahi duela, jakinarazpena jaso eta hilaetako epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELek ez badu jakinarazpenik jaso, BEZEROAK aldaketa onartu duela ulertuko da. Baldintza orokorren bertsio eguneratua saltokietan eskuratu daitezke.

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

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

## 7. 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 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.