

ZUNTZ OPTIKOAREN ETA ADSL-AREN BALDINTZA OROKORRAK

I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

1. KONTRATUAREN HELBURUA

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

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

Kontratututako zerbitzu berrien faktura ordaintzeko une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar. Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratazioko Baldintza Orokorrak, Kontratuaren Karatula, eta bakoitzean aplikatuzkoak diren tarifak eta Baldintza Partikularrak jasotzen dituen eranskin oro, hala dagokionean.

2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurreko indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELen web-orrian argitaratzen dira (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 etelendiak dagokienez, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua eta Interneteko sarbide-zerbitzua 47 ordu baino gehiago ez eteleko, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, EUSKALTELeK bere BEZEROei kalte-galerak ordainduko dizkie, eta horien balioa zerbitzua galdutako denbora osoaren arabera izango da. Zerbitzua etenda egon den denborat hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik zudeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora. Horretarako, zerbitzuaren etelendiaren hasiera bi gertaera huelako bat izango da:

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

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

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

- BEZEROak zerbitzu guztietan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etelendiaren 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.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etelendiak 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 bada, EUSKALTELeK hitz ematen du A) eta B) puntuetan adierazitako kalte-ordain proportzionala emango duela, aurrez BEZEROak hala eskatzen bada.

3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

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

Kontratatu duen horretarako ere soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabili dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazazko ardurua du. BEZEROak hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinarriko edo legatudunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuak izendatutakoak. Abonuaren ondorengotza EUSKALTELi jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabeteko epean, eta beste kontratu bat egingo da.

4. ZERBITZUAREN INSTALAZIOA

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

Soilik EUSKALTELi egotz dakizkiokeen arazoak 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 Optikoak zerbitzuaren uneko kuotaren 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, arazo teknikoak direla bide, konexio-puntuak non jarri eta kableak nondik nora eraman erabakitzeko eskubidea du EUSKALTELeK. Zerbitzua edo ekipoa jartzerakoan ahalik eta eragozpen gutxien sortzen ahaleginduko da EUSKALTELeK, eta, kalteren bat egin ez gero, egindako kalte konpontzeko konpromisoa hartzen du.

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

5. EKIPOAK

A. EUSKALTELeK UTZITAKOAK

EUSKALTELeK Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipoa eta osagarriak (aurrerantzean, "Ekipoak") utziko dizkio BEZEROari, erabiltzeko baldintza onetan. Baldintzatutako sarbideko telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzailerik bat emango dio BEZEROari. Hala ere, BEZEROak bere deskodetzailerik erabili dezake, betiere, irekia eta bateragarria bada. EUSKALTELeK ekipoa alokatuta, saldatu 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 ahaliko ditu. EUSKALTELeK, kontratuaren indaraldiko 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 ere sar daiteke. BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoa, materialak edo sistemak elengabe eguneratzearen, haien teknologiarik dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezarritako ordaindu gabeko ordaintza ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, eta horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio. Aurrez esandakoak gain, EUSKALTELeK bermatzen du ekipoa BEZEROari ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, bermearren iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak onartzen badira, ekipoa aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguraziotan, manipulaziotan edo modu desegokian erabiltzeagatik sar daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango BEZEROaren inolako arau-hausteko ekipoen fabrikatzaileen eskubideetan izan ditzakeen eragin erantzule, eskubide hauek barne: copyrighta, markak, patentak, lizentziak, informazio konfidentiala eta jabetza intelektuala eta industria-jabetzaren beste edozein eskubide. Kontratu hau amaitutakoan, amaitu den data eragin korreketik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELi itzuli beharko dizkio konpainiarekin diren eta estetikari eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utzi zizkion ekipoa. BEZEROak egoera onean (estetikoan zein funtzionamendukoan) itzuli beharko dizkio EUSKALTELi hark utzi zizkion ekipoa. Erabilerak sortutako higadura arrunta ez da kontuan hartuko. BEZEROari utzitako ekipoa guztia edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eragin korreketik hasi eta hamabost egun natural igaro aurretik edo itzulitako ekipoa erabilera arruntak sortzen ez dituen akats estetikoki eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipoen edo akats estetikoen eta/edo funtzionamendukoekin itzulitako ekipoen edo haien artzako ezaugarrikoekin merkatuan duten prezioaren zenbateko bera ordaindu beharko dio BEZEROak EUSKALTELi. Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELen aldeko banku-zordunaketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko fakturan sartuz edo EUSKALTELeK zehaztutako beste ordaintza-metodo baten bidez egin daiteke.

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

B-BESTE EKIPO BATZUK

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

C-ARAZOAK ZERBITZUAN

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

6. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipoa 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 indaraldian eta alderantzizkoa ezartzen ez den bitartean, aldean arteko hiltzarmentaren bidez, EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoen mantentze-lan arruntak egingo ditu. Bestalde, BEZEROaren kontu izango dira BEZEROak berak edo EUSKALTELeK baimendu ez duen edozein teknikarik esku hartutako, manipulaturako edo aldatutako ekipook edo kontratatutako bestelako helburuetarako erabiliako ekipook konponetzeak sortutako kostu eta gastuak.

EUSKALTELen ekipoa eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta epe 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 ekipo berdinekin edo antzeko ezaugarriarekin ordeztu ditzake.

EUSKALTELen ekipotako baten matxura EUSKALTELen bada, ekipoa egiaztatzea, konpontzea edo ordezea ez du BEZEROak ordainduko. Alderantziz, ekipoa matxura BEZEROaren errua bada, matxurarik ez dagoela ohartzen bada edo matxura BEZEROaren ekiporen batek badu, BEZEROak ordainduko ditu EUSKALTELeK baimendutako teknikarien joan-etorrien eta esku-hartzeen gastuak; kasu horietan, une horretan EUSKALTELeK ezarrita dituen tarifak aplikatuko dira. Horrek guztiak ez ditu baliogabetzen aurreko atalean ezarritakoa.

7. K-LAGUNTZA

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

Jarduera hauek hartzen ditu barnean zerbitzuak:

- BEZEROaren etxeko EUSKALTELeK produktu guztiei lotutako garabehera guztietarako arreta (Internet, telebista edo telefonia finkoa) 24 ordu baino gutxiagoan.
- Teknikariaren joan-etorriak eta eskulana doan, zerbitzuak barne hartzen dituen garabeheretarako. 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 aprobetatu diren instalazioenak ere.
- Telefonia finkoa, Interneteko edo telebistako ekipamendu bateragarria konektatzea eta konfiguratzea, telebista-kanalak (analogiko nahiz digitalak) sintonizatzea barne (gehienez 2 ekipamendu).
- Telefono finkoan matxuraren bat izanez gero, BEZEROak doan desbideratu ahal izango ditu deiak berak adierazten duen telefono finkora edo estatuko mugikorra.
- Zerbitzutiak kanpo geratzen da, espresuki, BEZEROaren edo EUSKALTELen jabetzako ekipamenduen konponketa oro.

K-Laguntza ez da emango kasu hauetan:

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

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

8. LAGUNDU

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

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

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

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

Zerbitzua kokaleku bakarrek 2 PCTara eta 4 gailu mugikoretara (telefonoak eta tabletak) mugatzen da, eta banda zabaleko sarbide bakarrena.

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 kontsultatu daiteke.

9. LASAI

LASAI zerbitzu teknikoak aurreko bi klausuletan azaldutako K-Laguntza 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 abonaren 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 araziengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonatu-kuotaren zenbatekoa eta trafikorekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraualdiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horregatik 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 irauin bada.

Ez da emango baldintza honen A eta B atalean aipaturako kalte-ordaina aldi baterako etena arazoak hauek gertatu gertatu bada:

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

TELEBISTA DIGITALAREN ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

Aurreko atalean ezarritako 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, ordaintzeko atzeratzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipook BEZEROak gaizki edo modu desegokian erabili dituelako eten bada.
- Ezinbestekoren bat dela eta —ekaitza, eguraldiaren eragina, etab.— eten bada.
- Sarearen mantentze-lanak egin behar badira. • Aldian behingo —10 minutu edo gehiagoko— etenaldiengatik gertatu bada etenaldia. Hirugarren batzuen ekindez eragin badute.

11. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

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

12. ORDAINKETA-BERMEA

12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

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

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

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

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

12.2 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

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

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

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

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

13. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTZEKO BALDINTZAK

A. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

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

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

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROak www.euskaltele.com webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELe" atalean alta eman.

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

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

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

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

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

B. EZ ORDAINTZEA

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

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

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

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

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

Zerbitzuak eteteko ez du BEZEROA dagokion kuota finkoen aldiaren behingo ordaintzeetatik 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, ordaintzea egiten ez bada, etenaldia zein egunetan egingo den jakinaraziko da.

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan.

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

BEZEROak EUSKALTELe zor dizkion kantitateak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten aurretik ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua ematen jarraituko du BEZEROari betebeharrak gehigarriki sortu gabe. Edonola ere, BEZEROak ziurtatu egin behar dio EUSKALTELe zenbateko horiek ordaindu egin dituela. BEZEROak EUSKALTELe zor dizkion kantitate guztiak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten ondoren ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berriro ezarriko du BEZEROak zorra ordaindu duela jakin eta hurrengo lanegunetan.

Horretarako, indarrean dauden tarifak 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, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

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

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

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

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

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

14. BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

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

Etenez gero, etenaldiari dagokion zenbatekoaren erdia kenduko da abonukoatutik.

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

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

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

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

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

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

16. ERREKLAMAZIOAK

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

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

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

17. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

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

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

BEZEROak kontratua jaso eta 10 eguneko epean behar den bezala sinatuta EUSKALTELi bidali ez badio bere alea, EUSKALTELeK kontratuari uko egin eta baliogabetzeko eskubidea du.

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

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

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

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

18. KONTRATZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

18.1 TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

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

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

18.2 TRATAMENDUAREN XEDEAK, LEGE-OINARRIA ETA DATUEN KOMUNIKAZIOA:

Datu hauek kontsultatu ditzakeete taula honetan BEZEROak eta ORDEZKARIAK:

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

Berebat, EUSKALTELeK jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIARI datuen hartzaileei buruzko informazio gehiago eska dezaketela, mezu elektronikoki bat bidaliz info@euskaltel.com 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 kontratuan Euskaltel le kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzen dituzun erakundeekiko harremanetan jarduteko, eta ordezkatzen duzun erakundearen zerbitzu-ematea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremanak kudeatzea, eta zerbitzu-emate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zalantzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkatzen duzun eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko Euskaltel le duen interes legitimoa.	"SEPA zuzeneko zardunketa"-ren helbideratzea onartu diogun bankuari laga dakizkiote datuak. Sektore hauetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaliek: zerbitzu-banatzailak eta -komertzializatzaileak, call center zerbitzuak, instalatzaileak eta mantentze-lanetako teknikariak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Kontratu bidezko harremanak irau bitartean.
BEZEROA: kudeatzea zerbitzu-ematea dela-eta BEZEROak zor dituen zenbatekoak buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzen duzun erakundearekiko zorren zenbatekoak buruzko erreklamazioak, eta gurekiko harremanez arduratzea.	Interes legitimoa: Euskaltel le ahalmena du bere BEZEROei zor zaizkien zenbatekoak berreskuratzeko behar diren izapideei ekiteko.	Berreskuratze-sektoreetakoak dira tratamendu honetarako datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaliek.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Zorra ordaintzen den arte.

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

Beharrezko informazio eguneratua:

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

Emandako informazioa befi 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).

18.3 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 ezabatzeko eskubidea, ahal den kasuetan;
- (IV) datu pertsonalen tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea, baldin eta datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezotasuna edo premia zalantzarik bada. Horrelakoetan, eskubidea du EUSKALTELeK datuak gordetzeko, erreklaazioak 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 premiasua baldin badu, ed erreklaazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatzeko behar baditu;
- (VI) datuak beste operadore batara 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 egiaztatuta egin behar dute beren nortasuna, NANA edo haren baliokide den agiriaren baten bidez. Noiznahi eta doan egiaztatu daitezke nortasuna, bide hauetakoaren bat erabiliz:

- (I) Mezu elektronikoa bidaltzeko info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.
- (II) Idatzizko eskari bat bidaltzeko 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 ordezkarirengana jo dezake, dpd@euskaltel.com helbidera. Hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK hau jakinarazten die BEZEROAri eta ORDEZKARIAri: eskubidea duela erreklaazio bat aurkezteko Datuak Babeserako Espainiako Agentzian, baldin eta datu pertsonalen tratamenduan datuak babesteko legeria urratu egin dela baderitza.

18.4 GIDAK:

Kasu honetan bakarrik sartu behar dira BEZEROAren datuak gida edo direktorio publikoetan: berriaz adierazi baldin badu, BEZERO edo ORDEZKARIA gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karatuluak lortzeko. Datu pertsonal hauetako 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 berriarazko terminala. BEZEROAK onspena ematen badu datuak gidetan sartzeko, adierazi egin behar da haietan datuak ez direla erabili behar publikizitate-xedetarako edo azterketa

komertzialelarako. 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 zatiak datuak, BEZEROak datu horiek gidetan sortzeko ematen duen baimena oinarri dela. EUSKALTELeK 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.

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 terminoetan, nahikoa da "067" markatzea (ez du kosturik) deitu nahi duzun telefono-zenbakia 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 ordeztartzen dena).

Bestalde, EUSKALTELeK jakinarazten dizu deitzen ari den linearen identifikazioaren jatorria kentzen duela 112 zenbakia erabiltzeko larrialdi-zerbitzuak deitzean eta larrialdiarako 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 terminoetan ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717) edo horren ordeztartzen dena.

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

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELeN ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROak nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordeztartzen dena) eska dezake.

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

BEZEROak eskatzen badu bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoko zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoen), kontuan izan behar du "Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea" 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 jarraituz erabili behar ditu bere eskubideak. Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROari, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi espezifikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari aipatu eskubideek. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-hausteen erantzule bakarra (EUSKALTELeN, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak, hauek bane: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

BEZEROA EUSKALTELeN ordaineko zerbitzu batera iruzurrez sartzen dela hautematen badu EUSKALTELeK, EUSKALTELeK gauzatzeko eskubidea duen lege-ekintze gain, gutxienez 2.000 €-ko penalizazioa 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 diezaiok kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteko epe hori amaituta EUSKALTELeK jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela onduko du.

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

21. ZERBITZUAN IRAUTEKO KOPROMISOAK

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

22. URRUNEKO KONTRATZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

BEZEROak urrunetik kontratatu badu (telefonoz, hirugarren egiaztatzaile batek esku hartuz, edo elektronikoki, EUSKALTELeN webgunearan bidez), eskubidea izango du kontratazioari uko egiteko, kontratazioaren baieztatze-dokumentazioa jaso eta 14 egunen barruan. Eskubide hori gauzatzeko, www.euskaltel.com helbidera jo behar du.

23. 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 - INTERNETEN BERARIAZKO KLAUSULAK

1. XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Kontratu honek BEZEROak EUSKALTELeK 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 baliatzeko ZERBITZUA, eta ez erabiltzeko legez kanpoko helburuetarako. Horrenbestez, BEZEROak hitzमतan du ZERBITZUA KONTRATU honetan aurreikusitako baldintzetan erabiliko duela, eta, orobat, EUSKALTELeN webgunearan argitaratutako Erabilera Politika aintzat hartuta.

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

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

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

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

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

Beste erabiltzaile batzuenzart ondoan transmisioa eraginkorragoa izateko helburu bakarrekin, EUSKALTELeK automatikoki, behin-behinean eta aldi baterako metatu ahal izango ditu bere sistematan 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 ardurak da behar diren segurtasun-neurriak hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarak, dialerrak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sartzeagatik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuaren 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 EUSKALTELeN beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialeko eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen ditueneari; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kearen bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELeK horren erririk ez duela jakinarazi behar du.

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

3. INTERNETEKO SARBIDEA ALDI BATERAKO ETETEA

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

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

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

Dagokion kuota % 100 murriztuko da zerbitzua etenda dagoen denboraldietan.

4. PC-RAKO INTERNETEKO SEGURTASUNAREN ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

5. INTERNETERAKO SARBIDEA FTTH BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

Honako klausula hauek aplikatuko zaizkie zerbitzuak FTTH bidez jasotzen dituzten bezeroei, aurreko ataletan ezarritakoan 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 digitalean ere baja ematea.
- 4.- BEZEROak hala eskatu duelako edo fakturak ordaindu ez dituelako Interneteko zerbitzua behin-behinean eteten bada, telebista digitalaren zerbitzua ere blokeatuta geratuko da, automatikoki.

6. INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Internetera abiadura handiz, etengabe eta tarifa finkoak sartzeko da ADSL Zerbitzua. ADSL bideratzaile baten bidez eta tarifa finkoekin 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 ezaugarriak izan behar ditu BEZEROaren telefono-sarbideak:

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

C. BATERAEZINTASUNAK

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

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

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

D. ETXERAKO SARBIDEA

BEZEROAK Iragazketa Zentralizatua eskatzen badu, BEZEROak utzi egin behar die bere etxera 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 matatoko 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 haueetan:

TESAUK baja-jakinarazpena 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, ekinza edo ez-egiteren baten ondorioz gertatu badira eta jokabide horrek Baldintza Partikular hauek urratzen baditu

7. INTERNETEKO SARBIDEAREN ABIADURA

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

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

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

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

Argitaratutako abiadura horiei dagokienez, 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. Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikoa mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileak gehitzean.
2. 100 Mb/s-ik gorako abiadurarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet sare-hartela izatea; bestela, hartelak 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 Interneteko sarbidearen abiadura.
8. EUSKALTELEk emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. Bezeroak haietan egindako edozein manipulazioek eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
9. Internetera WiFi bidez konektatzean izaten diren faktore espezifikoak:
 - WiFi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egiten dute routerretik urrundu ahala.
 - WiFi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (normak, 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-berlazioaren 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

III - TB DIGITALEAREN BERARIAZKO KLAUSULAK

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

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

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

EUSKALTELEK eskubidea du kanal-paketeen eta Premium kanalen osara aldatzeko.

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

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

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

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

1. EDONON ZERBITZUAREN BALDINTZAK (GAILU UGARITARAKO ZERBITZUA)

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

A.- ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Gailu ugaritarako zerbitzuak aukera ematen du streaming bidez sartzeko, EUSKALTELEN webgunean xehatzen diren gailuen bidez, bezeroak kontratatuta daukan kanal-paketea edo EUSKALTELEK une bakoitzean eskaintzen duen telebista-zerbitzuko kanal-sortoko edukietara.

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

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

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

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

Erregistratutako bi gailu soilik erabili ditzake batera BEZEROak.

B.- ZERBITZUAREN KALITATEA ETA MUGAK

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

BEZEROak kontuan izan behar du zerbitzuan sare mugikorraren bidez sartzu gero oso handia dela datu-konsumoa; beraz, zerbitzuan sartzeko, Interneteko sare finko bat erabiltzea gomendatzen dugu. Ezin da zerbitzuan sartu EUSKALTELEN sare mugikorraren bidez.

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

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

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

2. REPLAYTEKA ZERBITZUAREN BALDINTZAK

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

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

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

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

Edukiak deskodetzailearen bidez eta ordenagailuaren bidez kontrata daitezke, eta EUSKALTELEN telebistara sar-izteko gailu guztien bidez ikusi daitezke.

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

Bi modalitate ditu Replayteka-zerbitzuak:

1.- Doako Replayteka: bezeroak kontratatutako telebista-paketearen arabera, eduki jakin batzuk doan ikusteko aukera ematen du.

2.- Estreinaldiko Replayteka: Estreinaldiko zinemako, helduentzako zinemako, liburutegiko zinemako eta beste ekitaldi batzuetako eduki batzuk ikusteko aukera ematen du, indarrean dauden tarifak ordainduta. Kontratatu ondoren, edukia 48 orduz daude ikusgai; denbora-tarte hori igaro ondoren berriz ikusi nahi izanez gero, berriz kontratatu behar dira.

EUSKALTELEK egotz dakioken arazoaren bategatik BEZEROak kontratatuta duen edukia jasotzen ez bada 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 EUSKALTELEK kontratatuta dituen ikuskizun horien zenbatekoak bere bankuko kontutik ken diezazkion. Ikuskizun horien ordainketa hileroko egingo da, BEZEROak kontratatuta dituen gainerako zerbitzuak kargatzen diren kontutik. Fakturan, kontratatuta diren edukia identifikatzeko datuak azalduko dira.

Dagokion zenbatekoaren ordainketa-datifik hila bete pasatu baino lehen jakinarazi behar zaizkio erreklamazioak EUSKALTELEK.

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

3. EDUKIEN GRABAKETA

EUSKALTELEK alokatzen dituen ekipoen bidez, grabatu egin daitezke EUSKALTELEN telebistak ematen dituen edukia. Grabatutako edukia ekipu horien 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 hila bete 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 gaitzen bada sarean matxurak gertatu direlako edo grabazio-ekipoen konponketa, eguneratze edo ordezkapenaren ondorioz.

4. NETFLIX

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

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

IV - ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO KLAUSULAK

a. TELEFONIA FINKOKO BONUAK

Baldintza hauen arabera, bonuzat hartuko dira kontratatutako linea bakoitzeko aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deiaeren ezarzte-kostua eta BEZEROek kontratu honetan karatulan aukeratutako deien kontsumoak, ondoren zehazten diren baldintzen arabera. Kontratutako bonua aplikatu beharreko denbora-tartean erabateko kontsumituz bada, EUSKALTELEK Bonuaren zenbateko osoa fakturatuko du. Bonuaren iraupena amaitu edo erabateko kontsumituz ondoren, BEZEROak egindako deia-mota bakoitzaren tarifak aplikatuko dira.

b. FINKO ETA MUGIKORRETARA DEITZEKO TARIFA FINKOAK

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

Tarifa Finko honek aukera ematen du herriko, probintziako eta probintziarteko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara deiak egiteko, eta tarifak berak ezartzen duen denbora 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, hartzaileak ordaintzeko deiak, satelite bidezko deiak nazioarteko deiak eta datu-konexioak. Mota horietako deirik eginez gero, une bakoitzean indarrean dauden tarifak arabera fakturatu dira.

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

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

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

c. ZERBITZU OSAGARRIAK

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

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

ETXEO ONDOREN ORDAINTEKO ZERBITZUKO KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

1. KONTRATUAREN HELBURUA

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

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

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

2. KALITATEA

EUSKALTELeke agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurretik indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELen web-orrian argitaratzen dira (www.euskaltel.com).

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

Zerbitzuaren kalitatea ez betetzeagatik eman beharrekiko kalte-ordainari dagokionez (telekomunikazio-erregimenean legeko obligazioen ondoriozkoa), EUSKALTELeke 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-epena).

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

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

A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

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

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

B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZURAKO (INTERNET):

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

3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

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

Kontratatu duen horretarako zein erabiliko du zerbitzua BEZEROak, eta ezingo du saldu. Azken erabilizaila gisa, bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabili dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko arduratu du.

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

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

BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi behar dizkio, nahitaez, identifikazio-datuak eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldaketak, aldaketa horiek eraginkor izan baino lehen.

4. SIM TXARTELA

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

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

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELeke 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, EUSKALTELeke, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzake BEZEROari kalterik ez eragiteko, BEZEROak, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzua bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu ditzakela kontratatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri detektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketa egiaztatzen denetik, eta, EUSKALTELen den eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, horren berri eman denetik.

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

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

SIM txartela EUSKALTELi itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arazoirekin bat egiten diren ordaintzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELeke, berriz Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteke ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTELi arduratuko da akastunak diren edo erabili ezin diren SIM txarteletz. Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik eza, arduragabekeriak eta/edo hutsegiteak eragin badu. EUSKALTELeke dan konponduko du SIM txartela, edo haren ordez beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

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

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

Indarrean dauden tarifak 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 denboragatiko edo bolumenagatiko gehienezko fakturazio-muga aplikatzen bazaizkio, haiek ez dira bateragarriak deiak edo trafikoa kontzentratzeko, aldatzeko edo bihurtzeko sistemekin. Horrelakorik gertatuz gero, EUSKALTELeK eskubidea du kontratua eteteke eta BEZEROari izandako trafikoa fakturatzeko, muga edo deskontu horiek aplikatuta edo gabe.

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

6. ORDAINKETA-BERMEA

Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonon eska diezaiot BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiot kreditu-muga bat, edo jar diezaiot 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 eteteke.

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

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 du 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 webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELi" atalean alta eman.

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

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

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

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

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

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

Atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoa atzerriko operadorearen sarea erabiltzeko ezarritako zordunketen eta prezioen arabera ordaindu beharko du BEZEROak. Dei horiek ez ditu EUSKALTELen sarean tarifatzen eta EUSKALTELeK BEZEROari kobratzen dizkio fakturan, deien nazioarteko estaldura-zerbitzuari (roaming-*a*) dagozkion baldintza zehatzen arabera. Baldintza horiek BEZEROari ematen zaizkio, eta BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez jaso daiteke informazio gehiago, baita Interneten ere, EUSKALTELen webgunean. Roaming-aren bidez jasotako deien jatorria ez da xehatuta emango.

EUSKALTELeK aukera du dagozkion kantitateak 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 ORDAINTZEA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELi ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez badu BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden bankuarekin egotzi ezinena arrazoiak 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 zenbatekoaren bat berreskuratzeko eskubidea duenean ere.

C. ZERBITZUA BERTAN BEHERA UZTEA, EZ ORDAINTZEAGATIK

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

Zerbitzua berriro aktibatuz gero, BEZEROak horri dagozkion 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 badu. 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 EUSKALTELi, bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).

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

9. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

A. TELEFONO-ZERBITZU MUGIKORRA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

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

Ezinbesteko arazoengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonu-kuotaren zenbatekoa eta trafikorekin zerikusirik ez dutenena itzultuko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

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

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

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

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

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

A eta B puntuetan aipatzen diren kalte-ordainekin lotuta, erabat baztertua geratzen dira EUSKALTELeK emandako zerbitzu-operadorea ez den beste operadore batek atzerrian emandako eta haren sarean tarifatutako nazioarteko

deien estaldura-zerbitzuak (roaming-a).

C. TELEFONO MUGIKORAREN EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEA KALTETUTAKO ERABILTZAILA ZEHAZTAPENA

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

- EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, badaki BEZERO hori eremu horretan zegoela etena gertatu den unean.
- Kontratuan agertzen den helbidearen eremuan gertatu da etena, eta, EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, ezin du beste inon kokatu etena gertatu den garaiari.
- BEZEROak EUSKALTELeLi 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 EUSKALTELeLi informazio-sistemak informazioarekin; azken hori EUSKALTELeLi BEZEROari jakinaraziko dio.

10. AURREZTE-MODULUA

Aurrezte-modulutzat hartuko dira BEZEROak, hileko kuota finko bat ordaindu eta aukeratutako dei-mota baterako, ohiko tarifa baino merkeago kontratatzen dituen 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 EUSKALTELeLi hemen deskribatutako jardura debekatuen berri eman nahi badio, jakinarazpen bat bidali beharko dio EUSKALTELeLi, EUSKALTELeLi webgunean deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoen bidez: abuse@euskaltel.es

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

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

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

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

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

BEZEROaren ardua da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiak, dialerak eta arrotzak sistematan sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sistematan sartzeko gaitaratu 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 beteazko 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 EUSKALTELeLi beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialeko eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko balibideak erabiltzen dituztean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kearen bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, EUSKALTELeK horren erurik ez duela jakinarazi behar du.

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

11.2 INTERNETERAKO SARBIDEAREN ABIADURAK

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 irratzi-elektrokoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobe lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorrek Internetera sartzeko abiadura hobeak ere.

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

2. Antenarako distantzia.

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

3. Zerbitzua ematen duen 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 erabiltutako 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 bategi 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.

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

6. Zerbitzuaren erabiltzaileak duen terminalaren edo gailuaren ahalmena.

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

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

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

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

8. Eguraldia

Zerbitzua haririk gabeta izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

12. DATU-BONUAK

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

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

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

Kontratututako bonuren bat sortzapeneko hila bete naturalaren osorik kontsumitzen ez bada ere, bonuaren zenbateko osoa fakturatuko du EUSKALTELeK.

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

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

13. ERREKLAMAZIOAK

BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez jo ahal izango du BEZEROak EUSKALTELea, behar bezala identifikatuta eta egoera pertsonalak egiaztatuta, Zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilabeteko epean. Erreklamazioak egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELI, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1717). Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTE SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 481 60 DERIO (BIZKAIA). Bestela, 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, Kontsumoko Artearen Batzordean BEZEROaren eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe, EUSKALTE era mugatuari atxiki baita batzorde horietara, mendeotasun-eskaintza publikoaren bidez.

14. KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

14.1 TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

Euskaltel da kontratu honetan ematen diren datu pertsonalen arduraduna, bai eta kontratatutako zerbitzuak ematean Euskaltelk 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, Euskaltelk datuak tratatzeko duen moduari buruzkoa. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko zailtasunak izanez gero, BEZEROA eta ORDEZKARIA EUSKALTELekin jar daitezke harremanetan info@euskaltel.com helbidera (etxekoa) eta info_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (etxekoa) eta 1771 (enpresak). Halaber, Euskaltelk jakinarazten dio BEZEROari eta ORDEZKARIari datu-babeserako ordezkarri bat duela. Datuak babestuz izateko oinarritzko eskubidea defendatzeko da pertsona horren egitekoa, eta Euskaltelk datuak babesteko araudia betetzen duela egiaztatzea. Ordezkarri horrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, helbide honetara idatzita behar dute BEZEROak eta ORDEZKARIAk: dpd@euskaltel.com

14.2 TRATAMENDUAREN XEDEAK, LEGE-OINARRIA ETA DATUEN KOMUNIKAZIOA:

Datu hauek kontsultatu ditzakete taula honetan BEZEROak eta ORDEZKARIAk:

- Datu pertsonalen tratamenduaren xedeak, hau da, zertarako tratatzen dituen Euskaltelk BEZEROen edo ORDEZKARIen datu pertsonalak.
- Euskaltelk 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 legeko betebeharrak bada (Ogasun Publikoa, epaileak eta epailegiak...) edo EUSKALTELeK espresuki hala jasotzen badu beheto taula honetan. Bestalde, datu pertsonal horietarako sarbidea izango dute Euskaltelen datu horiek tratatzeko arduradunak, hau da, beren funtzioak beteitzeko datu pertsonaletan sartu behar duten EUSKALTELeko zerbitzu-emaileek. Oro har, datu pertsonaletara sartzen diren zerbitzu-emaileek informazio-sistemen eta teknologiararen sektoreetan dihardute batik bat. Beheto 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 iraun bitartean edo, BEZEROak edo ORDEZKARIAk baionduz gero, denbora gehiagoz gordetzen dituela datu pertsonalak. Halaber, EUSKALTELeK jakinarazten die BEZEROari eta ORDEZKARIari datuak blokeatu egongo direla, araudi aplikagarri bakoitzak legaliki 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 elektronikoki bat bidaliz info@euskaltel.com helbidera (etxekoa) eta info_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak). Hartzaileei buruzko informazio osagarri hori 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 kontratuaren Euskaltelk kontratatutako zerbitzuak emateko, eta zerbitzu-emaitea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: datu pertsonalak kudeatzea, zerbitzuak emateko ordezkatzen dituzun erokundearekin harremanetan jarduteko, eta ordezkatzen duzun erokundearen zerbitzu-emaitea dela-eta sortzen diren zalantzak argitzea eta erreklamazioei erantzutea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremana kudeatzea, eta zerbitzu-emaite hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zalantzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkatzen duzun eta guk zerbitzu ematen diogun erokundearekin harremanetan jarduteko Euskaltelk 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-banaltzaileak eta -komertzializatzaileak, call center zerbitzuak, instalatzaileak eta mantentze-lanetako teknikariak.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.
BEZEROA: kudeatzea zerbitzu-emaitea dela-eta BEZEROak zor dituen zenbaterako buruzko erreklamazioak. ORDEZKARIA: kudeatzea ordezkatzen duzun erokundearekiko zorren zenbaterako buruzko erreklamazioak, eta gurekiko harremanez arduratzea.	Interes legitimoa: Euskaltelk ahalmena du bere BEZEROei zor zaizkien zenbaterako berreskuratzeko behar diren izapideei ekiteko.	Bereskuratze-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 sartzeta.	Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatze prozesu bati ekin behar zaio kontratazioa egitean, iruzura 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 iraun bitartean. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratze dagokionez, zorra kitatu arte, edo kitapena galdagarri bihurtu denetik sei urteko epean.
BEZEROA: Iruzurrezko trafiko irregularra identifikatzea, BEZEROA kalteturik gerta daitekeela atzemanez gero sartzen edo irfeten diren deiak blokeatzeko. BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea.	Legeko betebeharra: 381/2015 Errege Dekretuaren arabera, telekomunikazio-operadore guztiek identifikatu behar dute trafiko irregularra. Legeko betebeharra: Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 2014/9 Lege Orokorraren 21. artikulua.	Datuak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari laga dakizkioke. Trafikoaren monitorizazioan jarduten dira tratamendu honetarako zure datu pertsonalak eskura ditzaketen zerbitzu-emaileak. Datuak beste operadore batzuei laga dakizkioke, BEZEROak operadorez aldatzea eskatzen badu. Datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaileen kategoriak dira erreferentziako erokundeak 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 iraun bitartean.
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea	Legeko betebeharra: Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 2014/9 Lege Orokorraren 21. artikulua.	Datuak beste operadore batzuei laga dakizkioke, BEZEROak operadorez aldatzea eskatzen badu. Datuak eskura litzaketen zerbitzu-emaileen kategoriak dira erreferentziako erokundeak zure eramangarritasuna kudeatzeko eta egiaztatzaile diren hirugarren batzuentzako.	Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Beste konpainia batera aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean. Beste konpainia batetik etortzeko: kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.

Tratamenduaren xedea	Oinarri legala	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
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 personalizatuagoak bidal ditzake, BEZEROAren premietara hobeto egokitzen direnak. Halaber, ekitaldietan eta zozketetan parte hartzeko deialdiak egiteko eta Euskalteli buruzko berriak bidaltzeko ere erabiliko dira. ORDEZKARIA bazara, jakinarazpen komertzialak bidaliko zaizkizu, ordezkatzen duzun erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea baitzara.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzeko eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauet dira datuak eskura litzazeten zerbitzu-emaileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Sozialatearekiko azken interakzioetik 18 hilabete igoro arte, kontratu bidezko harremana amaitu ondoren. BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide elektronikoa erabiliz.
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, ordezkatzen duen erakundearen harremanetarako arduraduna edo hartzailea den aldetik.	Euskaltelen interes legitimoa: BEZEROA eguneratuta edukitzeko eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Hauet dira datuak eskura litzazeten zerbitzu-emaileen kategoriak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Ez da egingo datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik	Kontratu bidezko harremanak iraun bitartean, BEZEROAK edo ORDEZKARIAK aurka egiteko eskubidea baliatzen badute, ez da bidaliko jakinarazpen komertzial gehiago baliabide EZ-elektronikoa erabiliz.

Beharrezko informazio eguneratua:

BEZEROAri edo ORDEZKARIAri ematen zaizkien inprimaketan izartxo batez (*) markatuta dauden eremu guztiak bete behar dira; haietakoaren 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 (ehkekook) eta info_empresa@euskaltel.com helbidera (enpresak) idatzita, edo telefono-zenbaki hauetara deituta: 1717 (ehkekook) eta 1771 (enpresak).

14.3 INTERESDUNEN ESKUBIDEAK:

Eskubide hauez baliatu daitezkeela jakinarazten die EUSKALTELEK BEZEROAri eta ORDEZKARIAri:

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

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

- (I) Mezu elektronikoa bidaltzeko info@euskaltel.com helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsita dituela.
- (II) Idatzizko eskari bat bidaltzeko 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 egokiora tratatu datu pertsonalak, Datu Babeserako ordezkarierangana jo dezake, dpd@euskaltel.com helbidera. Hala eta guztiz ere, EUSKALTELEK hau jakinarazten die BEZEROAri eta ORDEZKARIAri: eskubidea duela erreklamazio bat aurkezteko Datuak Babeserako Espainiako Agentzian, baldin eta datu pertsonalen tratamenduan datuak babesteko legeria urratu egin dela baderitzio.

14.4 GIDAK:

Kasu honetan bakarrik sartu behar dira BEZEROAren datuak gida edo direktorio publikoetan: berriaz adierazi baldin bada, BEZEROA edo ORDEZKARIA gisara, horretarako baimena ematen duela, zerbitzuak emateko kontratuaren karatutako laukia markatuta. Datu pertsonal hauek bakarrik eman daitezke gida publikoetan edo direktorioetan sartzeko: (i) izen-abizenak edo sozietatearen izena, (ii) abonatu-zenbakia, (iii) posta-helbidea (ez adierazi solairua, letra eta eskailera) eta (iv) zure adierazi nahi duzun berriazko terminala. BEZEROAK onspena ematen badu datuak gidetan sartzeko, adierazi egin behar da haietan datuak ez direla erabili behar publikitate-xedetarako edo azterketa komertzialearako. Nahi baldin baduzu zure datuak zure adierazi nahi duzun berriazko terminala, jakinarazi egin behar diozu EUSKALTELEK, datuak babesteko eskubideez baliatzeko aipatutako baldintzen arabera. Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalari lagako zaizkio datuak, BEZEROAK datu horiek gidetan sartzeko ematen duen baimena oinarri dela. EUSKALTELEK gorde egingo ditu eskari 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 identifikazio mugatzea". Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezue BEZEROEn terminoetan, 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).

Bestealde, EUSKALTELEK jakinarazten dizu deitzen ari den linearen identifikazioaren jatorria kentzen duela 112 zenbakiaren bitartez larrialdi-zerbitzuera 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 terminallean ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717) edo horren ordez jartzen dena.

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

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELEN ISDN zerbitzua duten BEZEROEK konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute, lehenespenez. Edozein operadorefako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROAK nahi ez badu deigileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonon (edo haren ordez jartzen dena) eska dezake.

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

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

15 KONTRATUA IRAUNGITZEA ETA EZEZTATZEA

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

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

e. Ustekabeko 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 EUSKALTELein hartzatutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuan agertzen diren zerbitzuak deskonkretatu 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 ekipoen edo hondatuta itzultutako eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELein jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeke bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman bada, 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, EUSKALTELeke eskubidea du BEZEROari promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeke zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

16. KONTRATUA ALDATZEA

EUSKALTELeke edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hilabeteko aurrerapenarekin jakinarazten badiot BEZEROari. Nolanahi ere, BEZEROak informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. BEZEROA aldaketa horrekin ados ez badago, EUSKALTELi adieraz diezaiake kontratua ezeztatuta nahi duela, jakinarazpena jaso eta hilabeteko epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELeke ez badu jakinarazpenik jaso, BEZEROak aldaketa onartu duela ulertuko da. Baldintza orokorren bertsio eguneratua salbokiaren eskuratu daiteke.

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 alderdietzat. 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 teknikoan aldaketa, produktuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza ekonomikoan aldaketa, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukien eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

17. 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 bereziki ere ezarriko dira.

18. URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

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

19. LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

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

20. EUROPAR BATASUNAREN BARRUAN ROAMING-A ARRAZOIZ ERABILTZEKO POLITIKA

Europako Batzordearen 2016/2286 Exekuzio Erregelamendua (EB) ezartzen duenari jarraikiz, eta bereziki haren 4. artikuluarri, Euskaltelek politika hauek ezartzen ditu Europar Batasunean (aurrerantzean EB) desplazamendu zerbitzuetan erabilera anormalak edo abusuzkoak saihesteko, eta erregelamendu horretan xedatutakoaren arabera aplikatuko ditu:

1.- Desplazamenduan diren bezeroei, Euskaltelek eskatu ahal izango die frogaz dezetala ohiko bizilekua Espainian dutela, edo maiz eta funtsean Espainiako lurraldean egotea dakarten lotura egonkorak dituztela.

Ondoren ordaintzekoa.

2.- Datu-pakete irekien kasuan, Euskaltelek eskubidea gordetzen du aurrez bezeroari jakinarazita EBko desplazamendurako kontsumo-muga bat jartzeko, zatidura honetatik ateratzen den bolumenaren bikoitzaren berdina edo handiagoa: datu irekien paketearen estatuko txikizkako prezioa (BEZik gabe), faktura-epe osoari dagokiona, zati 531/2012 Erregelamenduan (EB) 12. artikuluan araututako handizkako gehieneko tarifa.

3.- EBko desplazamenduan linea bateko kontsumoak (ahotsa eta/edo datuak) handiagoak badira estatuko lurraldean baino lau hilabetez jarraian, gutxienez: Euskaltelek bezeroari jakinaraziko dio ezen, bi asteko epean ez baditu aldatzen bere erabilera-ohiturak, Euskaltelek eskubidea gordetzen duela bezeroari EBko desplazamenduko kontsumoen gainean errekargu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekarguaren batura ezin izango da handiagoa minutuko 0,2290 € eta erabilita megabyteko 0,2420 € baino (BEza barne).

4.- Era berean, desplazamenduko kontsumoetan bakarrik erabiltzen diren eta denbora luzean inaktibo egon diren SIM txartelen kasuan (2 hilabete edo gehiago inaktibo), edo bezero berak desplazamenduan dagoela hurrenez hurren SIM txartel bat baino gehiago erabiltzen duen kasuan: Euskaltelek bezeroari jakinaraziko dio ezen, erabilera-ohiturak aldatzen ez baditu, eskubidea gordetzen duela bezeroari EBko desplazamenduko kontsumoen gainean errekargu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekarguaren batura ezin izango da handiagoa minutuko 0,2290 € eta erabilita megabyteko 0,2420 € baino (BEza barne).

5.- Erreklamazioak Bezeroak eskura ditu, arazoizko erabilerearen politika honen aplikazioarekin lotutako edozein erreklamazio ebazteko, telefonia mugikorreko zerbitzua kontratatzean baldintza orokorretan aurreikusitako erreklamazio-bartekoa.

Aurrez ordaintzekoa

6.- Aurrez ordaintzekoaren prezio-planen kasuan, 1. puntuan adierazitako baldintzen alternatiba gisa, Euskaltelek eskubidea gordetzen du desplazamendu-datuaren kontsumoa zatidura honen emailtzako bolumenera mugatzeko, gutxienez: desplazamendua hastean bezeroak eskuragarri duen eta jada ordainduta dagoen zenbateko osoa, BEZik gabe, zati 531/2012 Erregelamenduko (EB) 12. artikuluan araututako handizkako gehieneko tarifa.