



BALDINTZAK

Aurrez Ordaintzeko zerbitzuaren Baldintzak

SIM txartela terminalean erabili eta sartu aurretik, arretaz irakurri aurrez ordaintzeko zerbitzuaren (txartela) baldintza hauek. SIM txartela terminal mugikorrean sartu eta telefono-zerbitzua aktibatzeak eta, kasu honetan, txartela gordetzen duen gutun-azala edo paketea irekitzeak esan nahi du Baldintza hauek onartzen direla. Gainera, BEZEROA baldintzez jabetzeko aukera mugatzen du.

1.- Helburua

Dokoa ez den zerbaki batera egindako lehen deiarekin aktibatzen da zerbitzua, eta Euskaltel SAK (aurreantzean EUSKALTEL) BEZEROaren eskura jartzen ditu Aurrez Ordaintzeko Txartel bidezko Telefonía Mugikorraren Zerbitzua eta beste hainbat zerbitzu osagarri (aurreantzean Zerbitzua): zerbitzuari buruzko informazioan azaldutako zerbitzuak eta etorkizunean emango direnak. Bakoitzak bere tarifak dituzte, eta erabilgarri dagoen saldoari eta ondorengo kargatzeei —Zerbitzua ematen den bitartean dauden, erabil daitezkeen eta aurrez zehaztuta dauden kargatzeko modu guztien bidez egindakoak— kargatzen zaizkie. Txartela beriz karga daiteke bere balio-epean, saldoa agortu aurretik edo ondoren. Txartelaren balio-epean deitzeko aukera izango da, saldoa badago betiere. Saldoa agortzean deiak jaso daitezke Txartelaren balio-epean, baina larrialdiako zenbakietara, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) eta 232 eta 242 zenbakietara soilik dei daiteke esleitutako zenbakitara. BEZEROak estatu barruko deiak eta nazioartekoak egin ditzake, eta ahots-postontzia doan kontsultatu estatuari. Gainera, atzerrian ere erabil dezake Zerbitzua deiak eta mezu laburrak jasotzeko edo mezuak bidaltzeko. BEZEROak, estatutik kanpo dagoela, deiren bat egiten edo jasotzen badu edo mezu laburren bat bidaltzen badu, saldoaren kargura egingo da. Horretarako, operadoreak hizarmen espezifiko bat izan behar du herrialde horekin eta deia egin edo jasotzeko erabiliko den operadorearekin. (Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren 900 840 840 telefononon eskura daiteke informazio hori). BEZEROak, atzerrian dagoenean, soilik deiak jaso eta mezuak bidali ahal izango ditu bere saldoaren kargura. BEZEROak EUSKALTELi ordainduko dizkio atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoak, atzerriko operadoreen sarea erabiltzeagatik ezarritako prezio eta karguen arabera (ez daude tarifatuta EUSKALTELen sarean, eta BEZEROari egozten zaizkio). Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren eta web-orriaren bidez (www.euskaltel.com) eskura daitezkeen baldintza espezifikoek jarraiki. Roamingaren bidez jasotako deien jatorria ez da xehatuta emango.

2.- Tarifak eta baldintza ekonomikoak

Zerbitzua erabiltzen den unean indarrean dauden tarifak eta gainerako baldintza, eskaintza eta sustapen ekonomikoak aplikatuko zaizkie egindako deiei. Hasieran, Zerbitzua ematen hasi aurretik ematen diren indarrean dauden tarifari informazioan daudenak aplikatuko dira. Prezioetan aldaketarik izan bada, indarrean sartu baino hilabete lehenago —gutxiarik— jakinarazi behar zaie erakunde eskudunei eta, kasu guztietan, BEZEROari. EUSKALTELek Zerbitzuaren prezioan aplikatu ditzakeen kontzesioak, sustapenak eta/edo deskontuak egoera jakinetara eta aktibazioa egiten den unera mugatuko dira, eta ez dira izango, inola ere, BEZEROaren aldeko aurrekariak. BEZEROak legez dagozkion zergak, tasak eta karga fiskalak ordaindu behar ditu.

3.- Kalitatea

EUSKALTELek agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurten 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 beharreko kalte-ordainari dagokionez (912/2006 ITM Aginduaren ondoriozkoa), EUSKALTELek konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko baldin eta hark ez badu telefono mugikorraren zerbitzua eta/edo datuen transmisio-zerbitzua (Internet) hilean zazpi (7) orduz baino

gehiagoz erabili ahal izan (hilabetea da BEZEROaren fakturazio-epoa). BEZEROak EUSKALTELI jakinarazi behar dio zerbitzua etendako 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 kontraesanik izan EUSKALTELEN informazio-sistemetan dauden datuekin. Hala izanez gero, jakinarazi egin beharko dio EUSKALTELeK BEZEROari. Kalte-ordaina honela kalkulatu da, eta honela ordainduko zaio BEZEROari: Telefono-zerbitzurako: Euskaltelek konpromisoa hartzen du Bezeroari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauetan handienaren berdina izango da guxtienez: Bezeroak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik geratzen bada etenaldia, kontsumitutako hilabete osoetako batez besteko fakturaren zenbatekoa edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat. Etenaldia geratzen denean indarrean den hileko abonuaaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta. Datu-transmisioko zerbitzurako (Internet): Interneteke 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.

4.- Estaldura

Estatuan, une bakoitzean zerbitzua ezarrita dagoen estaldura-eremuan soilik emango du zerbitzua EUSKALTELeK, betiere Zerbitzua aktibatuta aurretik BEZEROari sare-estaldurari buruz emandako informazioaren arabera. EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du estaldura-mugien barruan eta teknologiarekin egoera aintzat harturik Zerbitzua erabilgarri edukitzeko. Nolanahi ere, kondizio orografiko eta/edo atmosferikoek eraginda, Zerbitzuan etenak badaude edo ez badabil ondo eta, ondorioz, ezin bada Zerbitzua eman, EUSKALTELeK ez da horren erantzule izango, ez eta egin, ezagutu edo aurreikusi ez diren informazio-dukiena eta zerbitzu osagarrien ondorio direnena ere. Zerbitzuaren erabilera egokiari dagokionez, BEZEROak EUSKALTELEN jarraitubidei eta jakinarazpenei egin behar die kasu, eta aireko nabigazioari eta trafikoari buruz agintariekin indarrean jarritako xedapenak errespetatu behar ditu. EUSKALTELeK ez da erantzule izango bere kontroletik kanpoko zirkunstantziak —halaberhara edo ustekabeko gertakariak adibidez— geratzen direnean, ez eta ordena publikoak gailendu behar duenean ere.

5- Datu-transmisioa

SIM txartelaren bidez eta eko terminal egokia erabilita, BEZEROak datuak bidali eta jaso ahal izango ditu GPRS/UMTS/HSDPA teknologien bidez (eskuragarritasunaren arabera). Datuen zerbitzuak jasotzearen ordainetan, bidalitako edo jasotako datuen bolumenaren arabera kuota eta tarifa ordaindu behar ditu BEZEROak. BEZEROak onartzen du jakinarazi diotela SIM txartelak datu-tarifa bat aktibatuta duela lehenespenez. EUSKALTELeK ez da web-ori/WAP-etan egon daitezkeen edukien erantzule. Atari horiek guztientzat eskuragarri daude, edozein sarbide-teknologia edo konexio dutela ere, eta hainbat pertsonak edo erkunde hornitzailek emandako informazioarako, edukietarako, produktu-erarako edo zerbitzu-erarako sarbidea dira. EUSKALTELeK ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango —ez zeharka, ez subsidiarioki— beste pertsona edo entitate batzuek ematen edo eskaintzen dituzten produktu edo zerbitzuen gainean, edo hirugarren pertsona batek sortu edo eman eta web-ori/WAP bidez zabalduko informazio, ohartarazpen edo iritzien gainean. BEZEROak espresuki onartzen du EUSKALTELeK ez duela erantzukizunik EUSKALTELEN sarean edo EUSKALTELEN sarean erabiliz BEZEROA sar daitezkeen sareetan dabilzan datuen, programen, informazioaren edo iritzien — edozein jatorri dutela ere— kalitate, zehaztasun, fidagarritasun, zuzentasun edo moralitatean. Goian aipatutako edukietara sarzteagatik eta horiek kopiatzeagatik edo hedatzeagatik sor daitezkeen ondorio, kalte edo ekinetzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango edozein BEZEROren arau-hausteak EUSKALTELeko beste BEZERO baten, edo hirugarren baten, eskubideetan izan ditzakeen

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

Aurreko guztiaz gain, EUSKALTELeK berehalda eta aurrez jakinarazi gabe Internetera sartzeko zerbitzua eten dezake —bere irizpidearen arabera eta kalte-ordainik eragin gabe— eta, dagokionean, sarean dabiltzan legez kanpoko edukia ken ditzake, BEZEROA hirugarrenen eskubideak (intimitatea, ohorea, norbere irudia, komunikazioen sekretua, jabetza intelektualak eta industriala, datuen babesa, etab.) urratzen ari dela jakinez gero; hala nola, BEZEROak EUSKALTELeko zerbitzaria erabiltzen badu (adibide gisa eta izaera murriztailerik gabe), (a) material, gai edo informazio ilegala, lizuna, pornografikoa, neurritz kanpokoak, difamaziozkoa, engainagarria eta moralaren edo ordena publikoaren kontrakoak argitaratzeko, hedatzeko, jakinarazteko edo banatzeko, (b) zerbitzu horien bidez erabil daitezkeen edukietan, programetan edo sistemetan kalteak edo aldaketak eragin ditzaketen birusak, appletak, ActiveX kontrolak, fitxategi akastunak, edo beste edozein software edo programa informatiko sartzeko edo jartzeko, (c) baimenik gabe web-arri pertsonalak edo beste erabiltzaileen posta elektronikoa iruzur bidez aldatzeko edo kontrolatzeko, (d) EUSKALTELeko zerbitzariari edo beste batzuei —EUSKALTELeko bezero diren ala ez kontuan hartu gabe— mezu elektronikoa masiboak eta/edo mezuek behin eta berriro bidaltzeko (spam), (e) dagokionean eskain daitezkeen zenbait zerbitzu (adibidez, berriketagunak, nef meeting-ak, berri-taldeak, foroak etab.) dagokion funtzionamendu eta helburuarekiko bidegabe erabiltzeko edo behar den bezala ez erabiltzeko.

Euskaltelek berez ematen dituen zerbitzuetan eta Euskaltelek berak zuzenean sortutako edukien (copyright-ekin identifikatuta daude) erantzukizuna baino ez du izango. Erantzukizun hori salbutsi egingo da halabeharrezko arrazoiak daudenean edo BEZEROaren ekipoen konfigurazioa EUSKALTELeK eskaintzen dituen zerbitzuak behar bezala erabiltzeko egokia ez denean.

Bezeroaren ardura da birusak eta sarkinak sisteman sartzeko saiakuntzak eragozteko behar diren segurtasun-neurriak hartzea. Euskaltelek ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sartzeagatik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasteak edo kalte-ordainik.

Terminal egokiak erabilita, BEZEROA bere terminaletik sartu ahal izango da helbide elektronikora. Helbide elektronikoko postontzira sartu eta mezurik dagoen egiaztatzea datuen trafikoa da, eta indarrean dauden tarifaren arabera ordainduko da. Horregatik, postaren egiaztatze automatikoa bere beharren arabera konfiguratzeko gomendatzen zaio BEZEROari.

6.- Zerbitzua aldi batez eteteagatik ordaina

A. TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono mugikorreko zerbitzua eteten bada, Euskaltelek Bezeroari kalteak ordaintzeko konpromisoa hartzen du. 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 etenaldia, kontsumitutako hilabete osoetako batez besteko fakturaren zenbatekoa edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabetezko zenbatekoa hartuko da aintzat. Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari automatikoki kalteak ordaintzeko, zerbitzua eten eta hurrengo hilabetean, betiere euro bat baino gehiagoko kalte-ordaina badagokio. Txartelaren saldoan sartu behar da kalte-ordainaren zenbatekoa.

Ezinbesteko arrazoiengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonu-kuotaren zenbatekoa eta trafikoarekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraualdiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

Lehen ezarritakoaz gain, Euskaltelek ez du bere gain hartzen zerbitzua behar bezala ez eskaintzearen edo zerbitzua eten izanaren erantzukizunik kasu hauetan:

BEZEROak edo bere ardurapeko pertsonak kontratu honetan ezarritako baldintzak betetzen ez badituzte, nabarmen (batez ere, ordainketak atzeratzea).

BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipu terminalak konektatzen, sareari kalterik eragiten badiu.

B. DATUAK TRANSMITITZEKO ZERBITZUA (INTERNET) ALDI BATERAKO ETETEA

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

Kalte-ordain hori automatikoki ordainduko da hurrengo hilean, zerbitzuaren etena jarraitua edo ez-jarraitua izan bada eta 8:00etatik 22:00etara sei ordu baino gehiago iraun badu. Txartelaren saldoan sartu behar da kalte-ordainaren zenbatekoa.

Kalte-ordainik ez da emango zerbitzuaren aldi baterako etenaldia arrazoi hauetako batengatik izan bada: BEZEROak egingako kontratuauden baldintzen ez-betetze larriak.

BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipu terminalak konektatzean, sareari kalterik eragiten badio.

C. TELEFONO MUGIKORRAREN EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEA KALTETUTAKO ERABILZAILAILEEN ZEHAZTAPENA

Eremu bateko zerbitzu-etena BEZERO bati eragiten diola esango da egoera hauetakoena bat gertatzean:

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

Zerbitzu-etenei dagokienez, ez dira sartzen beste operadore batzuek atzerrian emandako eta EUSKALTELen sarean tarifatu gabeko nazioarteko deien estaldura-zerbitzuak (roaming).

7.- Saldoa Kargatzea

EUSKALTELen aurrez ordaintzeko linearako saldoa kargatzeko, EUSKALTELeK kargatzeko metodo hauek eskaintzen ditu:

- Aldizka Euskaltelen fakturaren bidez kargatzea
- Hilero automatikoki Euskaltelen fakturaren bidez kargatzea
- Karga-txartelak
- Kutxazain automatikoak
- Telefono-karga kreditu-txartel edo zordunketa bidez
- Kargatze elektronikoa
- Euskaltelen banatzaileetan kargatzea

8.- Kontsumoaren informazioa atzitzea

BEZEROak aurrez ordaintzeko bere linearen kontsumoaren informazioa ikus dezake EUSKALTELen webgunearen bidez (www.euskaltel.com). Horretarako, sarbide-gako pertsonala eskatu behar di EUSKALTELI.

9.- SIM Txartela

BEZEROak SIM txartel bat jasotzen du zerbitzuan harpidetzen denean. EUSKALTELeK txartel horren jabea, eta, horren bidez, sar daiteke zerbitzura. Horrekin batera, BEZEROak isileko identifikazio-zenbaki pertsonal bat jasoko du; zenbaki hori terminallean sartu behar da erabili ahal izateko, eta, ondorioz, era konfidentzialean zaindu behar du. EUSKALTELeK eskubidea du zerbitzuari eusten dioten SIM txartelen eta lineen aktibazio-kopuru maximoa mugatzeko, titular baten alde, edo tarifa jakin bati lotutako linea-kopurua mugatzeko. Baldintza Orokor hauek ez dute babesten SIM txartelak mugikorretatik kanpo erabiltzea, EUSKALTELeK aurrez berariaz baimendu ezean.

Neutritasun teknologikoaren printzipiopean, SIM txartela identifikazio-zenbaki pertsonal horri eta telefono-zenbaki bati lotuta dagoela ikusita, SIM txartela eta/edo BEZEROari emandako sarbide-gakoa erabiltza egindako komunikazio guztiak hark edo haren baimenarekin egindakoak direla joko da; beraz, Baldintza Orokor hauen eta Legearen arabera, hura da erantzulea. Horrenbestez, BEZEROak proba gisa onartzen ditu kontratuaren indarraldian oinarritako Zerbitzuari edo zerbitzu osagariei buruz EUSKALTELI zuzendutako telefono-jarrabideak.

BEZEROak egindako jakinarazpenei buruz bi aldeen artean sor daitezkeen eztabaidak ebazteko, aldeek baliagarritasun frogagarria aitoritzen diete zerbitzuen sistema informetikoek sortutako edo gordetako erregistroei, baldin eta ez badago BEZEROak bere kontura egindako aurkako probarik.

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-gakoa galtzeagatik, hondatzeagatik, lapurtzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Hala ere, EUSKALTELeK, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzaie BEZEROari kalterik ez eragiteko, BEZEROak, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu dizkiotela konturatu 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 egiaztatuta denetik, eta, EUSKALTELeNen 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 erabil dezakeena deia jaso eta egiteko, aurrez aurreikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerren eta haren erabilera guztiak sor daitezkeen karguen arduraduna. Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELeK ahalik eta azkarren emango di(zi)ko SIM txartel berria(k) BEZEROari. EUSKALTELeK BEZEROari baldintza onuragarriagoak aplikatzea erabakitzen ez badu, hark berritzea ordaindu beharko du, jasotzen duen unean bertan. BEZEROak galdutako/lapurtutako SIM txartela berreskuratzen badu, EUSKALTELeK itzuli behar dio. SIM txartela EUSKALTELeK itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arrazoioren batengatik ordezkatzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELeK, betiere Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteke ere itzuli egin behar zaio SIM txartela.

EUSKALTELeK arduratuko da akastunak diren edo erabili ezin diren SIM txartelez, Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik ezak, arduragabekeriak eta/edo hutsegiteak eragin badu. EUSKALTELeK doan konponduko du SIM txartela, edo haren ordeze beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

Txartelak bederatzi hilabeteko balio-epea du lehen deia edo azken kargatzea egiten denetik kontatzen hasita, eta aukera ematen du beste hilabete batez deia jasotzeko. Txartela desaktiba ez dadin, esleitutako telefono-zenbakia galduko baliatzaiteke, bai eta une horretan duen saldoa ere, gutxienez behin kargatu behar da dagokion epearen barruan (bederatzi hilabete). Txartela desaktibatzen bada, bezeroak hilabeteko epea izango du desaktibatutako unean txartelak zuen saldoaren itzulketa eskatzeko Euskalteli, 1717 zenbakira deituta. Epe hori agortu ostean, bezeroak ezingo du saldoa itzultzeko eskatu. Saldoaren itzulketa egiteko, bezeroari diru-sarrera bat egingo zaio, helburu horrekin Euskalteli eman zion kontu korrontean.

10.- Datu pertsonalen babesa

BEZEROak onartzen du jakinarazi zaiola EUSKALTELeK aurrez ordaintzeko txartelen BEZERO erosleen datu hauen erregistro bat egin eta eduki behar duela: izena, abizenak, nazionalitatea, notetasun-agiriaren zenbakia. Datu horiek notetasuna egiaztatzeko dokumentuen bidez egiaztatuta behar dira. Pertsona juridikoei dagokienez, identifikazio fisikaleko txartelarekin identifikatu behar dute, eta erregistroan enpresaren izena eta identifikazio-koidea jaso behar dira.

Aurrez ordaintzeko txartela aktibatzen den unetik bertatik, EUSKALTELeK, dagokion erakundeak eskatuta, goian aipatutako datuak emango dizkie urriaren 18ko 25/2007 Legean —komunikazio elektronikoei eta komunikazio-sare publikoei buruzko datuak zaintzeari buruzkoa—Xedapen Gehigarri Bakarrean adierazten diren agintariei.

11.- EUSKALTELen betebeharrak

EUSKALTELeK betebeharrak hauek ditu:

- a) BEZEROari Zerbitzua eskaintzeko EUSKALTELen estaldura dagoen lekuetan.
- b) Beharrezko bitarteko teknikoak izateko eta zerbitzuaren erabilgarritasuna antolatzeko komunikazioen isilpekoatasuna —Espainiako Konstituzioaren aurreikusia— modu eraginkorren barmatzeko moduan, unean-unean erabilgarri dauden Zerbitzuaren bitarteko teknikoek ahalbidetzen duten heinean, Agintaritzak Judizialak dagokionean erabakitako interbentzioak eragotzi gabe, EUSKALTELeK ez du inolako erantzukizunik izango BEZEROak edo hirugarrenek telefonoko elkarriketa grabatzearen gainean, ezta horien erabilerari edo publizitateari eta, oro har, EUSKALTELI egozterik ez dagoen ekinza edo hutsegiteen gainean ere, horiek komunikazioaren konfidentzialtasuna eta sekretutasuna errespetatzen ez badute ere.
- c) Zerbitzua emateari buruz BEZEROak izan ditzakeen kexuei eta galderei erantzuteko, Zerbitzua marfhan izateko beharrezkoa den egiturari gerta daitezkeen matxurak (EUSKALTELI dagozkion nahiz ez dagozkion arrazoioren ondorioz) ahalik eta epe laburrenean konpon ditzaten kudeatzeko, Baldintza hauetan jasotakoa aintzat harturik, BEZEROaren telefono-zenbakia ezarritako baldintza eta prozeduren arabera mantentzea kudeatzeko, Legeak betez, eta Telekomunikazioen Merkatuko Batzordeak ezarritakoaren arabera. Sarbide libre, tarifa gehigarri eta nazioarteko dei gisa konfiguraturata dauden zerbitzuak deskonektatzeko kudeatzeko, BEZEROak EUSKALTELI aurrez jakinaraziz gero, deskonexio-eguna baino hamar egun lehenago gutxienez. Deskonexioa ez bada hamar eguneko epe horretan egiten BEZEROari ez dagozkion arrazoiengatik, EUSKALTELeK ordainduko ditu deskonektatu nahi den zerbitzuak eragindako kostuak.

EUSKALTELeK eskubidea izango du:

- a) Tarifaturako zenbatekoak, unean-unean indarrean dagoen tarifa aplikatuz BEZEROak Zerbitzua erabilteagatik zor ditzionak, aurrez ordaintzeko txartelaren saldoaren gain kobratzeko, Baldintza hauetan ezarritakoaren arabera.
- b) Zerbitzuaren antolakuntzak eta beharrek eskatu adina aldaketa egiteko, edo BEZEROaren sistemen, instalazioen edo gailuen egokitasunak edo ezagarrri teknikoek eskatu adina aldaketa egiteko, aurrez jakinarazita. Zerbitzuak murrizteko, badin eta behar ez bezala erabili kontsumitu eta /edo ordaindu badira. Zerbitzua ematea etetea prozesua kudeatzeko, Eskubidearen arabera BEZEROak jokabide desleiala edo fede onaren eskakizunaren kontrakoa duenean, Sarea arriskuan jar dezaketen edo kalte dezaketen ekinzatz egiten dituenean —Zerbitzua modu ezegokian, bidegabean edo legez kanpokoan erabiliz, edo beste BEZERO batzuei eragozteko helburuarekin—. Zerbitzuaren etetea kudeatzeko, telefonia mugikorreko Zerbitzua emateko EUSKALTELI gaitzen duen fitularen epea bukatzen bada edo fitulu hori gaitzen bada, Horren ondorioz, BEZEROak ez du eskubiderik izango kalte-ordainik jasotzeko, ez bada une hori baino lehenago emandako Zerbitzuari dagokiolako.

12.- Zerbitzua dela-eta edo hori gauzatzeko egin behar diren jakinarazpenak idatziz SMS bidez bidalko dira, telefono bidez egitea ezinezkoa bada, BEZEROari Zerbitzua erabilteko emandako informazioaren arabera edo Zerbitzua hobetzeko gerora ematen denaren arabera.

13.- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez jo ahal izango du BEZEROak EUSKALTELera, behar bezala identifikatuta eta egoera pertsonalak egiaztatuta, Zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilaibeteko epean, hona idatzita: "EUSKALTEL, SA", ERREKLAMAZIOAK, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 P.K., BILBO; edo www.euskaltel.com web-orriko lineako formulario baten bidez.

Erreklamazioa telefono bidez Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan egin bada, bezeroari jakinarazten zaio kexa edo erreklamazioa aurkeztu izana eta haren edukia ziurtatzen duen dokumentua eska dezakeela.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hilaibeteko epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez bada, eskubidea du erreklamazio hori EAeko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari, Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzari (SETS) edo Auzitegi Arunteei aurkezteko.

14.- BEZEROak informazio gehiago eskatu ahal izango du Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, 1717 telefonoan. EUSKALTELek alda ditzake Baldintza hauek, eta Baldintza hauen bertsio eguneratua Euskaltelek baimendutako banatzaileen merkataritza-bulegoetan eskuratu ahal izango da. Baldintza hauetako bat baliozgabea edo eraginik gabekoa dela adierazten bada, ez du eraginik izango gainerako Baldintzen balioztasunean edo eraginkortasunean. Hau da, baldintza horiek lotesleak izango dira EUSKALTElentzat eta BEZEROarentzat. BEZEROarekiko harremana Espainiako legeriaren arabera arautuko da.

15.- Terminal mugikorra promozio-prezioan eskuratzeko baldintzak

Bere terminal mugikorra desblokeatu nahi duen BEZEROak, baldin eta promozio-prezioan eskuratu badu EUSKALTELek eskaintzen duen Txartel Zerbitzuarekin batera, 120,20 euro kargatu eta 1717 telefono-zenbakira deitu behar du horretarako. Telefono-zerbitzua ematearekin duen lotura funtzionala aintzat hartuta, BEZEROak sustapen-prezioan eskuratutako terminala, eta harentzako soilik dena, EUSKALTELen Telefono Zerbitzuan soilik erabil daiteke, besteak beste, segurtasun-arrazoiengatik eta hirugarrenek bidegabe erabiltzea saihesteko.

16.- 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 ezar daitezke.

17.- Larrialdi-zerbitzuetarako sarbidea

EUSKALTELek eskaintzen duen ahots-zerbitzuaren bidez, doan erabil daitezke larrialdi-zerbitzuak. Larrialdi-deia egiten duen pertsonaren kokalekuaren berri emango zaie larrialdi-zerbitzuei, hala behar izanez gero.