

I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

1. KONTRATUAREN XEDEA

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 eta ekipamenduen 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 elektronikoko bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratutako zerbitzu berrien faktura ordaintzeak une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar. Telebista-zerbitzuak Agile TVk emango ditu, eta haren baldintzak aplikatuko zaizkie. Over The Top Networks Ibérica SLU da Agile TV (IFZa: B-86588639. Helbidea: C. Casanova 209, principal 1ª – 08021, Bartzelona).

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

2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurten indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELen web-orrian argitaratzen dira (www.euskaltel.eus). Halaber, zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailaren berri ematen duen dokumentua ohiko postaz bidaltzea eska dezake BEZEROak.

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

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

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

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

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

- BEZEROak zerbitzu guztietan 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-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.

- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua-ren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

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

3 ZERBITZUA KONTRATATZEA ETA KONTRATUAREN 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 soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko ardura du. BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinordekoak edo legatitudunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak. Abonua-ren ondorengotza EUSKALTELi jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabeteko epean, eta beste kontratu bat egingo da.

4 ZERBITZUAREN INSTALAZIOA

EUSKALTELeK hirurogei egun naturaleko epean ezarriko du zerbitzurako konexioa. EUSKALTELeK BEZEROAREN adostuko du zerbitzuak instalatzeko data.

EUSKALTELi bakarrik egotz dakizkiokeen arrazoiengatik zerbitzua ez bada instalatzen kontratua sinatu eta 60 eguneko epea igaro ondoren, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROARI Zuntz Optikoaren zerbitzuan indarrean dagoen kuota-ren zenbatekoaren adinako diru-kopurua ordaintzeko, kontratua sinatu zenetik kontratatutako zerbitzua aktibatu arte igarotako hilabetez biderkatuta. Nolanahi ere, kalte-ordaina ordaintzeko, BEZEROAK idatzizko erreklamazioa aurkeztu beharko du.

BEZEROAREN etxean zerbitzua eta ekipamendua instalatzeko, BEZEROAREN jarraibideen arabera jokatu da arrazoizko moduan; dena dela, arrazoi teknikoak direla eta, EUSKALTELeK eskubidea du konexio-puntuen kokapena eta kableen trazadura arrazoi tekniko horien arabera zehazteko.

Zerbitzua eta ekipamendua instalatzean ahalik eta eragozpen gutxien sortzen saiatuko da EUSKALTELeK, eta, kalterik sortuko balitz, kaltea konpontzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROAK, lanorduetan, EUSKALTELeko langileei edo enpresa laguntzaileei (behar bezala baimenduak eta identifikatuak) bere etxera sartzen utziko die, haiek egiazta dezaten BEZEROAK baldintza orokor hauetan ezarritako betebeharrak guztiak betetzen dituela, bai eta altak, bajak edo aldaketak egin, instalazioaren ikuskapenak egin, edo matxurak lokalizatu edo konpontzeko ere, eta, anomaliarik atzeman ez gero, haien berri ahalik eta lasterren emango zaio. Utzitako materiala etxetik eraman behar bada ere kontratua bukatu delako edo legeetan zein kontratuan horrela agertzen delako, BEZEROAK etxera sartzen utzi behar die EUSKALTELeko langileei. EUSKALTELeK, alde aurretik BEZEROARI jakinarazita, aldaketak egin ahal izango ditu BEZEROEN sistemetan, instalazioetan eta zenbakietan, bai eta zerbitzuaren antolaketak eta premiek edo komenigarritasunak eta baldintza tekniko eta/edo legezkoek eta aurrerapenekoek eskatzen dituztenak ere.

EUSKALTELeK BEZEROAREN etxean egindako instalazioak hiru urteko bermea du, zerbitzua aktibatzen denetik hasita. Ez dira sartzen berme horretan EUSKALTELetik kanpoko hirugarren batzuek eragindako kalteak, instalazioaren erabilera desegoki edo ezohikoek eragindakoak, EUSKALTELeK baimendu gabeko hirugarren batzuek eragindako manipulazio, aldaketa edo konponketen ondoriozkoak eta arduragabekeriak, uholdeak, gaintentsio elektrikoak, tximistek eta ezinbestekak eragindakoak.

A. EUSKALTELEK UTZITAKOAK

EUSKALTELEk zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipamenduak eta osagarriak (aurrerantzean, "ekipamendu" deituko zaie guztiei) emango dizkio BEZEROARI, erabiltzeko baldintza egokietan. Agile TVk ematen duen telebista-zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELEk deskodetzaile bat eskainiko dio BEZEROARI; horrek ez du esan nahi BEZEROAK bere jabetzako deskodetzaile bat erabili ezin izango duenik. EUSKALTELEk ekipamenduak alokatuta, salduta edo bestela utziko ditu. Bestalde, erabilera-erregimena alokairua izango da aldeek besterik adierazi ezean; kasu horretan, BEZEROA ez da utzitako ekipamenduen jabe egingo, ezingo dizkie hirugarren batzuei utzi edo eman, eta berak edukiko ditu kontratu hau indarrean dagoen bitartean. Kontratututako lekuan eta kontratuaren helbururako bakarrik erabili ahalko ditu. Baldintza orokor hauen 12.2 klausulan zehaztutako kaudimen-zirkunstantziek bat egiten dutenean, EUSKALTELEk, kontratuaren indarraldiko edozein unetan, ordaindu gabeko berme-gordailu bat eska dezake, esku-dirutan edo banku-abal bidez, eta haren zenbatekoa gehienez ere utzitako ekipamenduen baliokoa izango da. EUSKALTELEk eskatuta BEZEROAK aipatutako bermea sortzen ez badu, hamabost egun naturaleko epean, EUSKALTELEk utzitako ekipamenduak jaso ditzake, edo, hala badagokio, ez uztea erabaki dezake.

EUSKALTELEk eskubidea gordetzen du bere WiFi-ekipamenduak —BEZEROARI alokairuan utziak— konfiguratzeko, WiFi-komunitate horretako bezeroek sarea batera erabili ahal izateko. BEZEROA izango da utzitako ekipamenduak gaizki edo baimenik gabe erabili edo maneiatzeagatik sortutako kalteen erantzulea, eta bera arduratuko da sor daitezkeen erreklamazioez. BEZEROAK behar bezala zaindu eta erabiliko ditu EUSKALTELEk utzitako ekipamenduak, materialak eta sistemak; beraz, EUSKALTELEn ekipamendu guztiak edo batzuk ohiko moduan ez erabiltzeagatik galdu, lapurtu, ebatsi, desagertu, suntsitu edo hondatzen badira, BEZEROAK EUSKALTELEi jakinarazi behar dio gertaera, gehienez hiru egun naturaleko epean. Galera, lapurreta, ebasketa, desagerpena edo suntsitzea gertatuz gero edo matxuratutako edo hondatutako ekipoaren balioa gainditzen duen matxura edo hondatzea gertatuz gero, BEZEROAK EUSKALTELEi kalte-ordaina ordaindu behar dio, eta hondatutako edo matxuratutako ekipoak konpontzeko gastuen guztizko zenbatekoa edo Kontratu hau sinatutakoan zuten hasierako balioa osorik ordaindu behar dio. Kalte-ordaina banku-transferentziaz egingo da EUSKALTELEn alde, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko faktura batean ere sar daiteke. BEZEROARI EUSKALTELEk alokairuan utzitako ekipoak, materialak edo sistemak etengabe eguneratzearen, haiek teknologiarri dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROAK ezer ordaindu gabe haiek ordeztu ditzake EUSKALTELEk teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, une horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio. Aurrez esandakoaz gain, EUSKALTELEk bermatzen du ekipamendua BEZEROARI ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, bermearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak atzematen badira, ekipamendua aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipamendu horiek konfiguratzegatik, manipulatzegatik edo modu desegokian erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROAK. EUSKALTELE ez da izango ekipamenduaren fabrikatzailearen eskubideei eragiten dieten BEZEROAREN arau-hausteen erantzule, copyrightaren eskubideak, markak, patenteak, lizentziak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektual edo industrialeko beste edozein eskubide barne. Kontratu hau suntsiarazi ondoren, BEZEROAK, kontratuaren suntsiarazte-data efektibotik hasita, hamabost egun naturaleko epean, EUSKALTELEi itzuli beharko dizkio EUSKALTELEn jabetzako ekipamenduak, estetika- eta funtzionamendu-egoera egokian. BEZEROAK estetika- eta funtzionamendu-egoera egokian itzuli beharko dizkio EUSKALTELEi eman zaizkion ekipamenduak, erabilera-gatiko ohiko higadura kontuan hartu gabe. BEZEROARI utzitako ekipo guztiak edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eraginkorretik hasi eta hamabost egun natural igaro aurretik edo itzultako ekipoak erabilera arruntak sortzen ez dituen akats estetikoak eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipoek edo akats estetikoekin eta/edo funtzionamendukoekin itzultako ekipoek edo haien antzeko ezaugarrikoek merkatuan duten prezioaren zenbateko bera ordaindu beharko dio BEZEROAK EUSKALTELEi.

Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELEn aldeko banku-zordunketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko faktura batean sartuz edo EUSKALTELEk zehaztutako beste ordainketa-metodo

baten bitartez ordaindu daiteke. Kontratu hau partzialki bukatzen bada, klausula honetan ezarritakoa partzialki bukatze horrek eragiten dien ekipamenduei aplikatuko zaie.

B-BESTE EKIPAMENDU BATZUK

BEZEROAK EUSKALTELenak ez diren ekipamenduak konekta ditzake, betiere indarrean dagoen araudian ezarritako eskakizunak betetzen badituzte. BEZEROA da EUSKALTELenak ez diren ekipamenduen instalazioak, funtzionamenduak eta mantentze-lanak sor ditzaketen erreklamazioen erantzule bakarra. Ekipamendua sale-rosketa-erregimenean utzitakoa bada, BEZEROA da haren mantentze-lanen erantzulea.

C-ARAZOAK ZERBITZUAN

BEZEROAK ez badu zerbitzua behar den bezala erabiltzen eta horrek sarea ustiatzeko arazoak sorrarazten 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 ekipo eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta epe laburrenean konponduko dira, ezarritako kalitate-parametroen arabera, EUSKALTELeK haien berri izaten duen unetik hasita.

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

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

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

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

7 K-LAGUNTZA

K-laguntza zerbitzua ZUNTZ OPTIKOAREN kontratuan sartzen den oinarritzko mantentze-zerbitzuari gehitzen zaio, eta hileko kuota bat aplikatuko da zerbitzu hori emateagatik.

Zerbitzuak jarduera hauek hartzen ditu:

- BEZEROAREN etxeko Euskaltel produktu guztiei lotutako gorabehera guztietarako arreta (Internet edo telefonia finkoa) 24 ordu baino gutxiagoan.
- Teknikariaren joan-etorriak eta eskulana doan, zerbitzuak barne hartzen dituen gorabeheretarako. Urtean 4 esku-hartze, gehienez.
- Telekomunikazioen instalazio fisikoaren (kableak, harguneak, pasiboak, SAP...) mantentze-lanak, konponketak eta konfigurazioa BEZEROAREN etxean, bai eta EUSKALTELeK egin ez arren lehendik zeuden eta zerbitzurako aprobetxatu diren instalazioenak ere.
- Telefonia finkoko sarea edo Internet atzitzeko bateragarria den ekipamendua konektatu eta konfiguratzeko.
- Telefono finkoan matxuraren bat izanez gero, BEZEROAK doan desbideratu ahal izango ditu deiak berak adierazten duen telefono finkora edo estatuko mugikorrera.

- BEZEROAREN edo EUSKALTELEN ekipamenduaren konponketa oro zerbitzutik kanpo dago berariaz. K-laguntza ez da eskainiko kasu hauetan:
- Zerbitzua ez ordaintzea.
- EUSKALTELEK egindako instalazioa BEZEROAK edo hirugarren batek manipulaturik egotea, EUSKALTELEN baimenik gabe. Mantentze-lanetako zerbitzua EUSKALTELEK berak edo horretarako baimendutako enpresa batek eman ahal izango du. Bi kasuetan, EUSKALTEL izango da zerbitzu hori behar bezala ematearen arduraduna.

2024ko martxoaren 11tik aurrera zerbitzua kontratatzen duten bezeroentzat, kontratuan K-LAGUNTZA zerbitzua sartzen da lehenespenez, eta zerbitzu horretan sartzen da FRAKTALIA (FRAKTALIA CIBERALARMA SYSTEMS SL) enpresak emandako laguntza-zerbitzua, lehen hilabetea doan. Laguntza-zerbitzu hori BEZEROAK alde aurretik onartu behar dituen FRAKTALIAREN baldintzen arabera emango da.

Zerbitzu honetan, hauek sartzen dira::

- Espazioa hodeian, zure argazkiak, bideoak eta abar gordetzeko
- Bitdefender antibirusa, 5 gailutarako lizentziekin
- Onlineko laguntza egunean 24 orduz astean 7 egunez, gailuei buruzko edozein kontsulta egiteko
- Etxez etxeko laguntza-zerbitzua (mugak ditu)

8 LAGUNDU

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

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

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

- SmartTVak, bideo-jokoen kontsolak, Blu-ray 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 bakarreko 2 PC-tara eta 4 gailu mugikorretara (telefonoak eta tabletak) mugatzen da, eta banda zabaleko sarbide bakarrera.

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

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

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

9 LASAI

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

10 ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

- BEZEROak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa, zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaen kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta. EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak automatikoki ordaintzeko hurrengo fakturan, zerbitzua eten dela eta euro bat baino gehiagoko kalte-ordaina eman behar denean. Ezinbesteko arrazoiengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonu-kuotaren zenbatekoa eta trafikoarekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu 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 iraun badu.

Ez da emango baldintza honen A eta B ataletan aipaturako kalte-ordaina aldi baterako etena arrazoi hauetako 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 ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.

11 APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, unean-unean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratu honekin batera, zerbitzu horri dagozkion eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELen webgunean (www.euskaltel.eus) jasotzen dira une bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTEL 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 zaizkie.

12 ORDAINKETA-BERMEA

12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

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

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

- Lehendik zerbitzuaren BEZERO izan diren eta faktura bat edo gehiago ordaindu gabe utzi dituzten pertsona fisiko edo juridikoek eskatutako kokaleku finkoko telefono-zerbitzuko kontratuetan, berankortasunak dirauen artean. Gordailuaren zenbatekoa hura eskatu beharra eragin duten ordaindu gabeko azken hiru ordainagirien zenbatekoa adinakoa izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.

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

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

12.2 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

Telefonia-zerbitzu finkoaz bestelakoei dagokienez, kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonoiz eska diezaioke BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, eskudirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaioke kreditu-muga bat, edo jar diezaioke 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 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, titularra aldatzeko edo kontratua lagatzeko, zorretan dagoen zenbateko osoari dagokion bermea bereganatu ahal izango du EUSKALTELeK, eta gainerakoa BEZEROaren esku geratuko da.

13 FAKTURAZIOA ETA ORDAINTZEKO BALDINTZAK

A. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

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

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROAK www.euskaltel.eus webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROAREN Guneko "Zure Euskaltel" atalean alta eman.

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

BEZEROAK doan aldatu dezake fakturaren formatua —elektronikoa edo paperezkoa—, BEZEROARENTZAKO Arretako telefonoan edo Euskaltelen webguneko BEZEROAREN Gunean.

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. 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 eginez gero, BEZEROAK faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

EUSKALTELeK egindako zerbitzuaren lehen fakturazioan ordaindu beharko du BEZEROAK alta-kuota. Halaber, hileroko kuota finkoak amaitutako aldiko ordainduko ditu, baita kontsumoagatikotako tarifak ere.

Alderdiek berariaz onartzen dute EUSKALTELeko erregistro informatikoak eta haien kopiak BEZEROAK eskatutako zerbitzuen eta egiazki kontsumitu dituen zerbitzuen froga nahikoa eta baliagarria direla.

B. EZ ORDAINTZEA

Bezeroaren betebeharra da fakturak ordaintzea mugaegunera iristean. Bezeroak faktura ordaintzen ez badu, eta kasu zehatza aztertu ondoren, EUSKALTELek Bezeroari zordundu ahal izango dizkio ez ordaintzeak eragindako gastuak, baita ez-ordaintze horren ondorioak ere, ordainagiria itzultzeko gastuak eta berriz konektatzeko kostuak barne. Ordaindu ezean aplikatu daitezkeen karguak www.euskaltel.eus webgunean daude.

Hori guztia egin daitezkeen beste ekintza batzuei kalterik egin gabe, hala nola berandutza-kobranta (diruaren legezko interesa gehi bi puntu) edo BEZEROAREN datuak kaudimen- eta kreditu-fitxategietan sartzea.

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

Zerbitzuaren fakturazioari dagokion kargu-agiria aurkezten zaionetik hilabete baino gehiago atzeratzen badu BEZEROAK ordainketa osoa edo zati bat, BEZEROARI jakinarazi ondoren, aldi baterako eten ahal izango da zerbitzua.

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

Zerbitzuak eteteak ez du BEZEROA dagokion kuota finkoen aldian behingo ordainketetatik salbuesten.

Ez ordaintzeagatik telefono-zerbitzua aldi baterako eteten bada, larrialdietako irteerako deietarako eta sartzen diren deietarako mantendu beharko da, hartzaileak ordaintzeko deietarako izan ezik.

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

EUSKALTELek ordainketa eskatuko du, eta etenaldiaren berri emango du jakinarazpen baten bidez. Jakinarazpen hori zerbitzua eten baino gutxienez hamabost egun lehenago egingo da.

Jakinarazpenean, adieraziko da noiz etengo den zerbitzua, ordainketa egiten ez bada. Zerbitzua ezin izango eten da egun baliogabe batean.

Hiru hilabete baino gehiago atzeratuz gero ordainketa, edo telefono-zerbitzua berandu ordaintzeagatik kontratua bi aldiz etenez gero, EUSKALTELek eskubidea izango du zerbitzua behin betiko eteteko eta kontratua bertan behera uzteko.

D. EUSKALTELEK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOA 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 ezin izango eten da egun baliogabe batean. Telefoniaz besteko zerbitzuak ez ordaintzeagatik ez da telefono-zerbitzua etengo. EUSKALTELek kontratu hau bertan behera utzi ahal izango du, baldin eta telefonia finkoaz beste kontratatutako edozein zerbitzuren ordainketa atzeratzen bada, zerbitzua eteten hasi eta hogeita egun natural igaro ondoren, BEZEROARI posta bidez errekerimendua egin ondoren, eta hamabost egun naturaleko epea emango dio zorra ordaintzeko. Telefoniaz besteko zerbitzuen ordainketa atzeratzea ez da kontratu hau bertan behera uzteko arrazoi telefonia-zerbitzuari dagokionez. Behar diren zenbateko guztiak Interneteko sarbide-zerbitzua eten ondoren ordaintzen badira, EUSKALTELek zerbitzua berrezarriko dio BEZEROARI, ordainketaren berri izan eta hurrengo zazpi lanegunetan barruan.

14 BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

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

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

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 ordeztartzen 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 ordeztartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).

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

16 ERREKLAMAZIOAK

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

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

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

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROAK hilabeteko epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan, Kontsumoko Artekarien Batzordeetan BEZEROAREN eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe, EUSKALTEL era mugatuan atxiki baita batzorde horietara, mendekotasun-eskaintza publikoaren bidez.

Gure erakundea Confianza Online elkarteari atxikita dago (irabazi-asmorik gabeko elkartea), zeina Elkartearen Erregistro Nazionalean inskribatua baitago (1. taldea, 1. atala, 594400 zenbaki nazionala, G85804011 IFKa, Carrera de San Jerónimo 18, 4º 1, 28014 Madril, Espainia). Informazio gehiago: www.confianzaonline.es.

Baldintza Orokor hauek Espainiako legeak arautzen ditu. Era berean, Auziak Ebazteko Lege Alternatiboan xedatutakoa betez, kontsumitzaileei jakinarazten diegu ezen, erakunde atxiki gisa eta Jokabide Kodearen terminoetan, erabiltzaileek Confianza Online elkartera jo ahal izango dutela gatazkarik bada konpontzeko (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). Erreklamazioak kontsumitzaileekin egindako transakzio elektronikoei buruzkoak badira, edo datuen babesari buruzkoak, esparru horrekin zerikusia badute, Confianza Onlineko Bitartekaritza Batzordeak ebatziko ditu, kontsumoaren arloko auziak ebazteko eskumena baitu. Erreklamazioak publizitate digitalari buruzkoak edo esparru horri lotutako datuen babesari buruzkoak badira, AUTOKONTROLEko Publizitateko Epaimahaiaren esku jarriko dira.

Gainera, gogorarazten dizugu Europar Batasunak online duen auziak ebazteko plataformara jo dezakezula esteka honi jarraituz: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

17 KONTRATUA ETETEKO ARRAZOTIAK

Kontratuak hogeita lau (24) hilabeteko iraupena izango du hasieran, eta automatikoki luzatuko da, epe berdinetan, hasierako indarraldia igaro ondoren, Telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorren 67.7 artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz. Nolanahi ere, bezeroak eskubidea izango du epe horretan edozein unetan kontratua deuseztatzeko, klausula honetan aurreikusitakoarekin bat etorriz.

EUSKALTEL zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROak ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango:

- a. Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- b. 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).
- c. BEZEROaren helbidea aldatzeagatik, EUSKALTELeK han sarerik ez duenean.
- d. Ustekabeko bat gertatu delako.

BEZEROak kontratu hau jaso eta 10 eguneko epean ez badio bidali EUSKALTELi hau behar bezala sinatuta, EUSKALTELeK kontratua eten dezake, eta, beraz, ez da indarrean egongo.

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

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

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

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, ez ordaintzearen ondorioz sortutako gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari sustapenak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

18 DATUEN BABESA

Euskaltelen zerbitzuak emateko, pertsona fisikoa den bezeroaren datu pertsonalak edo pertsona fisikoa den bezeroaren edo bezero juridikoaren ordezkarien (aurrerantzean, ordezkaria) datu pertsonalak tratatzen dira.

Hemen laburtuko dugu datu-tratamendu horri buruzko informazio garrantzitsuena. Informazio osoa eta zehatza gure [Bezeroentzako pribatutasun-politikan](#), aurkitu daiteke, zeina eskura eta eguneratuta egoten baita beti gure webgunean. Kopia bat jaso nahi baduzu formatu iraunkorrean, bidali mezu elektronikoa doku@euskaltel.com helbidera.



Datu pertsonal horiek honako sozietate hauek tratatuko dituzte, tratamenduaren arduradun gisa:




- Euskaltel SA. IFZa: A-48766695. Helbidea: Parke Teknologikoa, 809 eraikina, 48160 Derio.
 - Eta R Cable eta Euskaltel Telecomunicaciones SAU. IFKa: A-15474281. Helbidea: C/Real 85, 15003 Coruña.
- Biek Erantzukizun Partekatua akordioa sinatu dute, non finkatzen baita alderdi bakoitzak zer betebeharrak


duen bezeroari edo haren ordezkariari dagokionez. Akordio horri buruzko informazio guztia gure webguneko [Bezeroentzako pribatutasun-politikan](#) dago jasota. Laburbilduz, kontratua sinatu duen sozietateak datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazio guztia eman behar du, eta datu horien gaineko edozein eskubideren erabilera izapidetu behar du. Bi sozietateek, berriz, datu-tratamenduak definitu, aseguratu eta gertatzen den edozein datu-eten egoki kudeatzeko ardura dute.

Bi sozietateek Datuak Babesteko Ordezkari bera dute; harekin harremanetan jartzeko, bidali mezu elektronikoa [bat dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com) helbidera.

ZERTARAKO TRATATZEN DITUGU DATUAK?

Helburua	Profilak	Erabaki automatizatuak	Datuen komunikazioak
 <p>Kontratu-harremanaren kudeaketa, honako hauek barne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontratazio-eskaeren kudeaketa • Eramangarritasun-prozesuak • Zerbitzuak ematea • Fakturazioa eta kobratzea • Zor diren zenbatekoak erreklamatzeko • Abonatuak kudeatzeko sistema 			<p>“SEPA zuzeneko zordunketa”ren banku-erakundea</p> <p>Abonatuaren Datuak Kudeatzeko Sistema (CNMC)</p> <p>Eskumena duten agenteak, epaileak, auzitegiak eta beste administrazio publiko eskudun batzuk.</p> <p>Beste telekomunikazio-operadore batzuk (zerbitzuak emateko eta/edo eramangarritasun-prozesuetarako)</p>
 <p>Erakundeari eta/edo bezeroari iruzur egitea saihestea, nortasun-usurpazioak barne.</p> <p>Trafiko irregularra aztertzea, bezeroari kalterik eragitea saihesteko</p>	<p>Iruurrezko profilak sortzea, datu hauek oinarri hartuta: identifikazio-, kontaktu-, gailu-, ekonomia-, finantza- eta aseguru-datuak (ordainketa-datuak), saltokiari buruzko informazioa, kontratazioari, trafikoari edo nabigazioari buruzkoa, eta Zerga Administrazioako Estatu Agentziari edo bankuei egindako kontsultak.</p>	<p>Kontratazio-eskaera aztertu ondoren, atzera bota ahal izango da; beraz, jakinarazten dizugu eskubidea duzula ukatuz gero eskuz berrikusteko eskatzeko.</p>	<p>Taldeko beste enpresa batzuk</p> <p>Hunter sistemari atxikitako entitateak (xehetasunak aurrerago)</p> <p>Beste telekomunikazio-operadore batzuk</p>

Helburua	Profilak	Erabaki automatizatuak	Datuen komunikazioak
 <p>Bezeroaren edo haren ordezkariaren kaudimenari buruzko profila sortzea. Ordaintzen ez bada, eta zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada, kreditu-informazioko sistemetan inskribatuko da</p>	<p>Profil bat sortuko da mugaeguneratuta dauden eta erreklama daitezkeen zorrak Taldeko beste sozietate batzuetan kontsultatuz. Kontuan hartuko dira kreditu-informazioko sistemak eta ondare-kaudimeneko fitxategiak ere.</p>	<p>Analisia negatiboa bada, gerta daiteke zure kontratazio-eskaera atzera botatzea; zuk, gero, zure kasua eskuz azter dadin eskatzeko eskubidea izango duzu</p>	<p>Taldeko beste enpresa batzuk Ondare-kaudimenari buruzko fitxategi komunak titularrak: Equifax Ibérica SL eta Experian Bureau de Crédito SAU (dagokion elkartearekiko erantzukizun partekatuan)</p>
 <p>Emandako zerbitzuen kalitatea hobetzea, emandako zerbitzuetan gorabehera teknikoak edo bestelakoak aurreikusi, detektatu, kudeatu eta ebazteko prozesuen bidez. Tratamendu horri aurka egiteko, helbide elektronikoa honetara idatzi behar da: doku@euskaltel.com</p>	<p>Profil bat sortzen da datu pseudoanonimoak erabiliz, zerbitzu hauen erabilerari buruzko informazioarekin osatuta: telekomunikazio-zerbitzuak, aplikazioa/webgunea, bezeroarentzako arreta, salmenta-, fakturazio- eta kobrantza-zerbitzuak, gorabeheren eta erreklamazioen kudeaketa, etab.</p>		<p>Taldeko beste enpresa batzuk</p>
 <p>Kontratatuaren antzeko produktu eta zerbitzuen jakinarazpen komertzialak Tratamendu horri aurka egiteko, helbide elektronikoa honetara idatzi behar da: doku@euskaltel.com</p>	<p>Adostasuna: Profilatzean oinarritutako pertsonalizazioetarako (xehetasunak aurrerago)</p>		

Helburua	Profilak	Erabaki automatizatuak	Datuen komunikazioak
 <p>Euskaltelen, Taldeko beste enpresa batzuen edo merkataritza-hitzarmenak ditugun hirugarrenen beste produktu eta zerbitzu batzuei buruzko jakinarazpen komertzialak bidaltzea.</p> <p>Adostasuna eman badiguzu bakarrik.</p>	<p>Adostasuna: Profilatzean oinarritutako pertsonalizazioetarako (xeheetasunak aurrerago)</p>		<p>Taldeko beste enpresa batzuk</p>

IRUZURRAREN AURKAKO HUNTER SISTEMA

Jakinarazten dizugu ezen, bezeroa eta konpainia kontratazioan izan litezkeen iruzurretatik babesteko, IRUZURRAREN AURKAKO ENPRESEN ESPAINIAKO ELKARTEAri atxikia dagoela **Euskaltel**. Elkarte horretako telekomunikazio-sektoreko kideak —<https://asociacioncontraelfraude.com> webgunean ikus daiteke zerrenda— Hunter sistemako datuen tratamenduaren arduradunak dira, gurekin batera.

Kontratazioan emandako datuak Hunter sisteman agertzen diren telefonia-zerbitzuen beste eskaera batzuen datuekin erkatuko dira, betiere iruzurrezkoa izan litekeen informazioa detektatzeko bakarrik. Datu zehaztugabeak, irregularrak edo osatugabeak atzeman ez gero, zure eskaera xeheago aztertuko da, eta datu horiek halakotzat sartuko dira sisteman, eta atxikitako erakundeek kontsultatu ahal izango dituzte aipatutako helburuetarako.

Zure datuetara irispidea izateko, datuak zuzentzeko eta ezerezteko, datuen tratamenduari aurka egiteko, datuen eramangarritasunerako eta tratamendua mugatzeko eskubideak erabil ditzakezu Iruzurraren aurkako enpresen Espainiako Elkartearen aurrean, helbide honetara idatziz: 2054 posta-kutxa, 28002, MADRIL. Eskabide bat izenpetuta bidali beharko da helbide horretara, identifikazio-agiriaren fotokopia batekin batera.

MERKATARITZA-KOMUNIKAZIOEN PERTSONALIZAZIOAK

Euskaltelen, gure eskaintzak **pertsonalizatzeko** eta, azken batean, bezeroen behar eta nahiei hobeto erantzun dieten produktuak eta zerbitzuak eskaintzeko dugun interes legitimoan oinarrituta, kanpaina bakoitzaren hartzailak segmentutan banatu ditzakegu kontratazioari, kargei eta kontsumoari buruzko datuetatik abiatuta (adibidez, eskaintza bat herri edo eremu geografiko jakin batean bizi diren bezeroei edo tarifa jakin bat kontratatutako dutenei soilik zuzentzeko).

Euskaltelen, **profilatzea** da datu pertsonalak, gure zerbitzuen erabilera-datuak —telekomunikazioen trafikoa eta kokapen-datuak barne—, fakturazio-datuak, ordainketei buruzkoak, kargatzei buruzkoak edo kontsumo-datuak erabiltzea zenbait alderdi aztertzeko eta aurrerako, hala nola lehenespen pertsonalak, interesak eta jokabideak, gure zerbitzuen kalitatearen pertzepzioa, etab.

Adostasuna baldin badugu soilik egiten dira profilatze horiek. Bezeroaren eremu pribatuaren edo aplikazioaren bidez eman edo ken dezakezu adostasun bakoitza, edo, aurrerago azalduko dugunez, eskubideak erabiliz. Gure webguneko [Bezeroentzako pribatutasun-politika](#) daude adostasuna izanez gero egin ditzakegun profilatzei buruzko xeheetasunak.

NAZIOARTEKO TRANSFERENTZIAK

Europako Esparru Ekonomikotik kanpo bezeroen edo ordezkarien datuak tratatu behar dituen hornitzaileen bat izan dezake **Euskaltelek**, kontratatutako zerbitzuak emateko. Herrialde eta zerbitzu horien zerrenda eguneratua gure webguneko [Bezeroentzako pribatutasun-politikan](#) dago.

Kasu guztietan, datu pertsonalen babes-maila egokia bermatzeko bermeak zehaztuko dira. Berme horiek lortzeko, Europako Batzordeak onartutako kontratu-klausulen ereduak sinatzen dira, edo Arau Korporatibo lotesleak, kasuan kasu. Berme horiei buruzko informazio zehatza eskatzeko, jarri harremanetan gure datuak babesteko ordezkariarekin.

ZENBAT DENBORAN GORDEKO DITUGU ZURE DATUAK?

Euskaltelek bildu diren helbururako beharrezkoak diren bitartean bakarrik erabiliko ditu datuak, eta blokeatu egingo ditu epe horiek amaitutakoan; soilik polizia-agintarien, epaileen eta auzitegien, fiskaltzaren edo administrazio publiko eskudunen eskura izango dira, tratamenduaren ondoriozko legezko betebeharrak eta erantzukizunak preskribatu arte (Datuak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko Lege Organikoaren 32. artikulua). Epe hori, normalean, kontratua bukatzen denetik sei urtera artekoa izaten da. Hori guztia, baldin eta erreklamazio administratiborik edo judizialik ez badago; kasu horretan, prozedura bukatu eta emaitza irrimo bihurtu arte mantenduko dira datuak.

Hala ere, zenbait datu-kategoriari eta helbururi beste kontserbazio- epe batzuk dagozkie; gure webguneko [Bezeroentzako pribatutasun-politikan](#) kontsultatu daitezke.

ZEIN DIRA ZURE ESKUBIDEAK?

- Tratatzen ari garen datuetara eta tratamenduaren ezaugarritara irispidea izateko eskubidea.
- Datu okerrak edo ez-egiazkoak zuzentzeko edo aldatzeko eskubidea.
- Eramangarritasun-eskubidea; tratatzen ari garen datuen kopia bat eskuratzekoa, formatu elkarreragingarri batean.
- Legean jasotako kasuetan, tratamendua mugatzeko eskubidea.
- Datuak ezerezteko eskubidea, tratamendua jada beharrezkoa ez denean.
- Datuak erabiltzeari aurka egiteko eskubidea, legezko oinarria interes legitimoa denean.
- Emandako adostasuna errebokatze eskubidea: hori edozein unetan egin dezakezu, bezeroarentzako arretara deituz edo eremu pribatuaren bidez.

Eskubide bakoitzari buruzko informazio zehatza duzu [gure webgunean](#), baita eskubide horiek erabiltzeko laguntza ere. Eskubide horiek postaz erabil ditzakezu, Teknologia Parkea, 809 eraikina 48160 Derio (Bizkaia) helbidera edo doku@euskaltel.com, helbidera idatzita; zer eskubide baliatu nahi duzun adierazi beharko duzu, eta beharrezko dokumentazioa erantsi. Halaber, jakinarazten dizugu Datuak Babesteko Espainiako Agentziari erreklamazio bat ere jar diezaikezkula, hemen: www.aepd.es

Zure datuen tratamenduari buruzko zalantzarik izanez gero, datuak babesteko gure ordezkariarekin jar zaitzke harremanetan, helbide honetara idatziz: dpd@euskaltel.com.

19 JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraikiz erabili behar ditu bere eskubideak. Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROari, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi 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 barne:

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

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 diezaioke kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteko epe hori amaituta EUSKALTELe jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela ondorioztatuko da.

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 edukiaren eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

21 ZERBITZUAN IRAUTEN KOPROMISOAK

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

22 URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

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

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

24 SAREEN SEGURTASUNA

EUSKALTELe indarrean den legediak onartutako neurri teknikoak hartuko ditu, sareen integritatea eta segurtasuna emateko baimenik gabeko sartzeko saioen aurrean. Horretarako, prebentzio-neurri batzuk ezarri ditu sarearen integritate- eta segurtasun-gorabeherari aurrea hartzeko, eta mehatxuetatik eta ahulezietatik babesteko.

Segurtasun-arloko gorabeheraren bat gertatuz gero, dagozkion neurriak hartzeko prozedurak ditu EUSKALTELe, gorabehera nolakoa den kontuan hartuta, lehenbailehen gorabehera horiek konpontzeko eta sarearen integritatea eta segurtasuna bere onera ekartzeko.

25 JATORRIZKO LINEA ETA LINEA KONEKTATUA IDENTIFIKATZEKO ZERBITZUEI BURUZKO ESKUBIDEAK

DEITZEN ARI DEN LINEAREN IDENTIFIKAZIOA MUGATZEA

Ez baduzu nahi zure zenbakia agertzea deitzen diezun bezeroen terminaletan, nahikoa da "067" markatzea deitu nahi duzun telefono-zenbakiaren aurretik (ez du kosturik). Gainera, zure telefono-zenbakia behin betiko ezkutatu nahi baduzu, kosturik gabe ezkuta dezakezu, sei hilean behin, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan zerbitzu hori eskatuta (1717 edo haren ordeztartzen dena).

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

DEITZEN ARI DEN LINEA HELMUGAN IDENTIFIKATZEA

Deiaren jatorriko telefono-zenbakia terminalean ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717) edo horren ordeztartzen denean.

IDENTIFIKAZIOARIK GABEKO DEIAK IRAGAZTEA

BEZEROAk identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 zenbakian (edo haren ordeztartzen denean) eska dezake zerbitzu hori.

KONEKTATUTAKO LINEAREN IDENTIFIKAZIOA

Euskaltelen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea identifikatzeko erraztasuna dute lehenespezez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROAk nahi ez badu deiegileak konektatutako linea bistaratzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordeztartzen denean) eska dezake.

DEIAK AUTOMATIKOKI DESBIDERATZEA

BEZEROAk ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, *02# markatu behar du zerbitzua aktibatze-ko eta #02# desaktibatze-ko (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.

II - INTERNETEN BERARIAZKO KLAUSULAK

1. XEDAPEN INDARGABETZAILEA

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

2. ZERBITZUENGATIKO ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNAK

BEZEROak konpromisoa hartzen du legearen, moralaren, ohitura onen eta ordena publikoaren arabera baliatzeko ZERBITZUA, eta ez erabiltzeko lege-ko kanpoko helburuetarako. Horrenbestez, BEZEROak hitzematzen du ZERBITZUA KONTRATU honetan aurreikusitako baldintzetan erabiliko duela, eta, orobat, EUSKALTELen webgunean argitaratutako Erabilera Politika aintzat hartuta.

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

EUSKALTELe-ko ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango EUSKALTELe-ko Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktuen eta zerbitzuen, nahiz EUSKALTELen sarearen bidez hedatzen direnen gainean, ez zeharka, ez subsidiarioki.

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

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

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

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorragoa izateko helburu bakarrarekin, EUSKALTELe-ko automatikoki, behin-behinean eta aldi baterako metatu ahal izango ditu bere sistemetan ZERBITZUaren erabiltzaileek atzitzen dituzten datuak, eta ez du erantzukizunik izango ez datu horien edukiei dagokienez, ez

haien aldi baterako erreproduzioari dagokionez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardura da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarrak, dialerrak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman 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 betearazteko 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 industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituenen; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELeK horren errurik ez duela jakinarazi behar du. BEZEROaren erabiltzaileek edo bezeroak berak klausula honetan edo izaera bereko beste batzuetan deskribatutako ekintzarik eginez gero, BEZEROak izango du ekintza horiekiko erantzukizuna edonoren aurrean, eta ez EUSKALTELeK.

3. 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 eteteko eskatzeko, etenaldia indarrean sartu baino gutxienez hamabost egun lehena-go egin behar du eskaera BEZEROak.

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

Dagokion kuota % 100 murriztuko da zerbitzua etenda dagoen denboraldietan.

4. PC-RAKO INTERNETEKO SEGURTASUNAREN ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

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

5. INTERNETERAKO SARBIDEA FTTH BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

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

6. INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

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

B. SARBIDEAREN BALDINTZA TEKNIKOAK

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

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

C. BATERAEZINTASUNAK

EUSKALTELe jakinarazten dio BEZEROari honako zerbitzu hauek —besteak beste— bateraezinak 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.

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

H. AMAIERA ETA DEUSEZTAPENA

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

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

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

7 INTERNETEKO SARBIDEAREN ABIADURA

Klausula honetan eta BEZEROAKsinatutako kontratuko Tarifak atalean argitaratzen ditu EUSKALTELEk Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagozkien abiadurak.

INTERNETEKO MODALITATE GARRANTZITSUEN ABIADURAK, KABLE-MODEMAREN BIDEZ

Produktua	Iragarritako abiadura, Igoera/ Jaitsiera	Beheranzko abiadura (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa	Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa
Internet 50 Mbps	50Mbps / 5Mbps	52.171	52.729	50.246	5.612	5.585	5.454
Internet 100 Mbps	100Mbps / 10Mbps	102.236	99.204	93.198	10.772	10.745	10.558
Internet 200 Mbps	200Mbps / 20Mbps	200.462	190.567	172.538	21.193	21.062	20.144
Internet 300 Mbps	300Mbps / 30Mbps	297.476	284.585	255.922	31.564	31.248	29.052
Internet 350 Mbps	350Mbps / 35Mbps	350.000	318.238	263.683	36.489	29.977	17.475
Internet 500 Mbps	500Mbps / 50Mbps	476.016	452.740	400.343	52.156	50.554	42.953

INTERNETEKO MODALITATE GARRANTZITSUEN ABIADURAK FTTH BIDEZ

Produktua	Iragarritako abiadura, Igoera/ Jaitsiera	Beheranzko abiadura (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa	Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa
Internet 100 Mbps	100Mbps / 100Mbps	100.000	100.000	95.000	100.000	97.000	90.000
Internet 200 Mbps	200Mbps / 200Mbps	200.000	195.000	180.000	200.000	190.000	140.000
Internet 300 Mbps	300Mbps / 300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180.000
Internet 500 Mbps	500Mbps / 500Mbps	500.000	450.000	250.000	500.000	350.000	200.000
Internet 1Giga	1Gbps / 1Gbps	1.000.000	870.000	300.000	1.000.000	600.000	280.000

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

“Ohiko abiadura”k adierazten du Zunda Sistemak modalitate garrantzitsu parekagarrienarentzat egindako neurketen abiaduraren batezbestekoa.

“Abiadura minimoa” 5 pertzentilari dagokio. Hori lortzeko, transmisio-abiaduraren neurketa guztiak hartzen dira kontuan, txikienetik handienara ordenatzen dira, eta haien guztien % 5i dagokion erregistroa hartzen da. Hau da, deskarga/karga guztietan % 5 geldoenak 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 trafikoaren mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileak gehitzean.
2. 100 Mb/s-tik gorako abiaduretarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet saretxartela izatea; bestela, txartelak onartzen duenera mugatua geratuko da abiadura.
3. Kable-modemera konektatutako gailuen kopurua eta PCan aldi berean exekutatzen ari diren aplikazioak.
4. Peer to peer (P2P) programek trafiko handia sortzen dute, eta horrek nabigazioa mantsotu dezake.
5. Bezeroaren PCan birusen bat izateak nabarmen murriztu dezake nabigazio-abiadura.
6. PCaren softwarearen eguneratze automatikoek handitu egiten dute datu-trafikoa, eta horrek murriztu egiten du nabigazio-abiadura.
7. PCaren eta kable-modemaren artean bitarteko sare-ekipoak izatea (bideratzaileak, switchak, PLCak...). Ekipo horien berezko mugek baldintzatuko dute Interneterako sarbidearen abiadura.
8. EUSKALTELe emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. Bezeroak haietan egindako edozein manipulaziok eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
9. Internetera WiFi bidez konektatzean izaten diren faktore espezifikoak:
 - WiFi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egiten dute bideratzailetik urrundu ahala.
 - WiFi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, ko-fratuak edo edozein oztopo fisiko), eta halaber etxetresna elektriko eta aparatu elektronikoek eragiten dituzten interferentziak.
 - Bandak asetzea eta gertuko bizilagunen WiFi-sareekin interferentziak eragitea.
 - WiFi-sarera konektatutako gailuaren WiFi-bertsioaren bateragarritasuna. WiFi-sare bakoitzak gehieneko abiadura bat lor dezake teknologia bidez; gehieneko abiadura horretara iristeko, beharrezkoa da gailu guztiak bateragarriak izatea WiFi-sarearen bertsioarekin.
 - WiFi-sarearen enkriptatze-metodoa

A. TELEFONIA FINKOKO BONUAK

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

B. FINKO ETA MUGIKORRETARA DEITZEKO TARIFA FINKOAK

Baldintza hauen arabera, Tarifa Finkotzat hartuko da kontratatutako linea bakoitzeko aplika daitekeena. Hor sartzan dira deiaren ezartze-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 du dei horien minutu-muga. Ezarritako muga gainditu ondoren, indarrean dagoen tarifa aplikatuko zaie deiei.

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

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

BEZEROak aurreko ataletan zehaztutakoa betetzen ez badu, eta, batik bat, hileko minutu-muga behin bederen gainditzen badu, EUSKALTELeK 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, EUSKALTELeK horren berri duen unetik hasi eta hamar egunen buruan, beranduenera ere. EUSKALTELeK baldintza berezi hauek ezeztatzen baditu BEZEROak bete ez dituelako, tarifa finkoaren aplikazioa amaitu egingo da, eta dei-mota bakoitzarentzat indarrean dauden tarifak aplikatuko dira, EUSKALTELeK horren berri izan eta hurrengo hilaren 1etik aurrera.

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

C. ZERBITZU OSAGARRIAK

Telefono-linearekin batera, BEZEROak zerbitzu-gehigarrien pakete bat kontrata dezake Zuzeneko Sarbidean, barnean hartzen 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, berariaz eskatu beharko ditu BEZEROak.

1. KONTRATUAREN HELBURUA

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

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

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

2. KALITATEA

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

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

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

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

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

A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

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

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

B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZURAKO (INTERNET):

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

3. ZERBITZUA KONTRATATZEA ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

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

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

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

Abonuaren 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-datuetan eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldaketak, aldaketa horiek eraginkor izan baino lehen.

4. SIM TXARTELA

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

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

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELek ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-gakoak galtzeagatik, hondatzeagatik, lapurtzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Hala ere, EUSKALTELek, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzake BEZEROari kalterik ez eragiteko, BEZEROak, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoak galdu edo lapurtu dizkietela 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 egiaztatu denetik, eta, EUSKALTElena den eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, horren berri eman denetik.

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

Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELek ahalik eta azkarren emango di(zki)o 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, EUSKALTELi itzuli behar dio.

SIM txartela EUSKALTELi itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arrazoiren baten bidez ordezkatzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELek, betiere Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteko ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTEL 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 ordezkari beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

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

EUSKALTEL libre da zerbitzuak emateagatiko tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari.

Indarrean dauden tarifei 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-trafikoko 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 eteteko 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 edonoiz eska diezaiokie BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiokie kreditu-muga bat, edo jar diezaiokie muga bat maila handiagoko tarifak, tarifa gehigarria eta/edo nazioarteko zerbitzuak baliatzen dituzten zerbitzuak erabiltzeko, egoera hauetako edozeinetan:

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

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, titularra 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 elektronikoan igortzeko, paperean bidaltzen da faktura.

Bezeroak eskatzen badu faktura formatu elektronikoan bidaltzeko, jatorriaren egiazkotasuna eta fakturako dokumentuaren osotasuna bermatzen duten baliabide elektroniko bidez egingo da faktura. Faktura elektronikoak paperezko fakturak duen eragin juridiko bera izango du, eta BEZEROak Euskaltelen webgunean eskuratu ahal izango du. Edonola ere, BEZEROak edonoiz 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 elektronikoan ikusteko, BEZEROak www.euskaltel.eus webguneko erabiltzaile erregistratua

izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTEL" atalean alta eman.

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

Azalean agertzen diren ordainketa-baldintzen arabera egingo dio faktura EUSKALTELEk BEZEROari, eta zerbitzuak jasotzeagatik BEZEROak ordaindu behar duen zenbatekoa fakturatuko dio, une bakoitzean indarrean dauden tarifen arabera. EUSKALTELEn 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 eginez gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

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

Aldeek berariaz onartzen dute EUSKALTELEko 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 operadoreen sarea erabiltzeko ezarritako zordunketen eta prezioen arabera ordaindu behar 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 zehatuta emango.

EUSKALTELEk aukera du dagokion kantitatea 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

Bezerearen betebeharra da fakturak ordaintzea mugaegunera iristean. Bezereak faktura ordaintzen ez badu, eta kasu zehatza aztertu ondoren, EUSKALTELEk Bezereari zordundu ahal izango dizkio ez ordaintzeak eragindako gastuak, baita ez-ordaintze horren ondorioak ere, ordainagiria itzultzeko gastuak eta berriz konektatzeko kostuak barne. Ordaindu ezean aplikatu daitezkeen karguak www.euskaltel.eus webgunean daude.

Hori guztia egin daitezkeen beste ekintza batzuei kalterik egin gabe, hala nola berandutza-kobrantza (diruaren legezko interesa gehi bi puntu) edo bezerearen datuak kaudimen- eta kreditu-fitxategietan sartzea.

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 EUSKALTELEk. EUSKALTELEk ez-ordaintzea egiaztatzen duen egunaren biharamunetik aurrera egin ahal izango da murrizketa eta/edo eten hori. EUSKALTELEk egin beharreko lanak egingo ditu zerbitzua berrezartzeko, zorretan dagoen zenbatekoa ordaindu dela jakiten duen egunaren hurrengo lanegunean.

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

Ordaintzeko dauden zerbitzuei bakarrik eragingo die etenak. Tarifa gehigarriko zerbitzuak, Interneteko sarbidea edo publikoarentzat eskuragarri den telefono-zerbitzua ez diren bestelako zerbitzuak ordaintzen ez badira, zerbitzu horiek bakarrik 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 fakturretatik 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 ordeztartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTEL 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-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaen kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

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

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

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu 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 iraun badu.

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

- BEZEROak edo haren kargu dauden pertsonak 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.

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

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

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

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

10 AURREZTE-MODULUAK

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

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

11 DATU-TRANSMISIOA ETA SARBIDE-ABIADURAK

11.1 DATU-TRANSMISIOA

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

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

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 produktuen eta zerbitzuen, nahiz EUSKALTELen sarearen bidez hedatzen direnen 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 EUSKALTELeKo sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, ohar-tarazpen, iritzi edo aitorenengatik.

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

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

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorragoa izateko helburu bakarrarekin, 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 dagokionez, ez haien aldi baterako erreproduzioari dagokionez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardura da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarrak,

dialerrak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman 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 betearazteko 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 industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituenen; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, EUSKALTELeK horren errurik ez duela jakinarazi behar du.

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

11.2 INTERNETERAKO SARBIDEAREN ABIADURAK

Klausula honetan eta BEZEROAKsinatutako kontratuko Tarifak atalean argitaratzen ditu EUSKALTELeK Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagozkien abiadurak.

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

Interneteko abiadura telefonia mugikorrean

	Iragarritako abiadura (Mbps)		Lortutako abiadura maximoa (Mbps)	
	DOWNLINK	UPLIK	DOWNLINK	UPLIK
3G	16	4	16	4
4G	75	25	75	25

A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

B) OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

1. Zer teknologia ari den erabiltzen sarbiderako (2G, 3G, 4G) eta transmisio-banda. Sarbide-teknologia zein den (4G, 3G edo 2G), horrek baldintzatuko du zer gehieneko abiadura lortuko den, edozein direla ere gainerako faktoreak. Era berean, maiztasun baxuetan (800 MHz-eko banda) uhin irrati-elektikoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobea lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorretik Internetera sartzeko abiadura hobeak ere. Bestalde, maiztasunik altuenek (2600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerragotu egiten du barrualdeetako estaldura.
2. Antenarako distantzia. Antenarekiko urruntasunak ere eragina dauka lor daitekeen 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, orduan eta gehiago murrizten da abiadura.
4. Gainerako erabiltzaileek erabilitako zerbitzu-mota. Sare mugikorrek aldi berean konektatzen diren erabiltzaile guztien artean banatu behar du bere ahalmena, eta halaber eskatzen duten zerbitzu-motaren ara-

bera. Ez da sarearen ahalmen bera behar mezularitza-aplikazio batetik testu-mezu bat bidaltzeko eta bi-deokonferentzia bat egiteko. Ondorioz, erabiltzaileek zerbitzua nola erabiltzen duten, horrek eragina dauka une horretan konektatuta dauden gainerako erabiltzaileen abiaduran.

5. Erabiltzailearen mugimendua. Mugituz 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 gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

12 DATU-BONUAK

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

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

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

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

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

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

13 ERREKLAMAZIOAK

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

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

14 KONTRATUA IRAUNGITZEA ETA EZEZTATZEA

Kontratuak hogeita lau (24) hilabeteko iraupena izango du hasieran, eta automatikoki luzatuko da, epe berdinetan, hasierako indarraldia igaro ondoren, Telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorren 67.7 artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz. Nolanahi ere, bezeroak eskubidea izango du epe horretan edozein unetan kontratua deuseztatzeko, klausula honetan aurreikusitakoarekin bat etorriz.

- a. EUSKALTEL zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROak ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.
- b. Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten 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: "EUSKALTEL SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3. POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).
- d. BEZEROak kontratu hau jaso eta 10 eguneko epean ez badio bidali EUSKALTELi hau behar bezala sinatuta, 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 EUSKALTELeK hitzartutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuan agertzen diren zerbitzuak deskonektatu arte, BEZEROak ordaindu egin behar ditu jaso dituen zerbitzuak. BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipamenduak edo hondatuta itzultitakoak eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere. BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, ez ordaintzearen ondorioz sortutako gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari sustapenak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

15 KONTRATUA ALDATZEA

EUSKALTELeK edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hilabeteko aurrerapenarekin jakinarazten badio BEZEROari. Nolanahi ere, BEZEROak informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. BEZEROA aldaketa horrekin ados ez badago, EUSKALTELi adieraz diezaioke kontratua ezeztatu nahi duela, jakinarazpena jaso eta hilabeteko epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELeK ez badu jakinarazpenik jaso, BEZEROak aldaketa onartu duela ulertuko da. Baldintza orokorren bertsio eguneratua saltokietan 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 alderdientzat. Kontratua Espainiako legeriak arautuko du, eta legeria hori aplikagarria izango da kontratuaren interpretazioari, baliotasunari eta betetzeari dagokienez.

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

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 bereziak ere ezarriko dira.

17 URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

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

18 LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

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

19 EUOPAR BATASUNAREN BARRUAN ROAMING-A ARRAZOIZ ERABILTZEKO POLITIKA

Europako Batzordearen 2016/2286 Exekuzio Erregelamenduak (EB) ezartzen duenari jarraikiz, eta bereziki haren 4. artikuluari, 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 froga dezatela 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 Erregelamenduaren (EB) 12. artikuluan araututako handizkako gehiengo 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 aste epean ez baditu aldatzen bere erabilera-ohiturak, Euskaltelek eskubidea gordetzen duela bezeroari EBko desplazamenduko kontsumoen gainean errekar-gu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekar-guaren batura ezin izango da handiagoa minutuko 0,2290 € eta erabilitako 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 errekar-gu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekar-guaren batura ezin izango da handiagoa minutuko 0,2290 € eta erabilitako megabyteko 0,2420 € baino (BEZa barne).
5. Erreklamazioak Bezeroak eskura ditu, arrazoizko erabileraren politika honen aplikazioarekin lotutako edozein erreklamazio ebazteko, telefonia mugikorreko zerbitzua kontratatze baldintza orokorretan aurreikusitako erreklamazio-bitartekoak.

Aurrez ordaintzekoa

6. Aurrez ordaintzekoaren prezio-planen kasuan, 1. puntuari adierazitako baldintzaren alternatiba gisa, Euskaltelek eskubidea gordetzen du desplazamendu-datuen kontsumoa zatidura honen emaitzako 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.

20 SAREEN INTEGRITATEA

EUSKALTELeK indarrean den legediak onartutako neurri teknikoak hartuko ditu, sareen integritatea eta segurtasuna emateko baimenik gabeko sartzeko- eta saioko- aurrean. Horretarako, prebentzio-neurri batzuk ezarri ditu sarearen integritate- eta segurtasun-gorabeherari aurrea hartzeko, eta mehatxuetatik eta ahulezietatik babesteko. Segurtasun-arloko gorabeheraren bat gertatuz gero, dagozkion neurriak hartzeko prozedurak ditu EUSKALTELeK, gorabehera nolakoa den kontuan hartuta, lehenbailehen gorabehera horiek konpontzeko eta sarearen integritatea eta segurtasuna bere onera ekartzeko.