

Condiciones

Telefonía de Tarjeta

2009



euskaltel

es para ti

Condiciones del Servicio Prepago

Antes de utilizar e insertar la tarjeta SIM en su terminal lea atentamente las presentes Condiciones Generales del Servicio Prepago (Tarjeta). La activación del Servicio telefónico tras insertar la Tarjeta SIM en el terminal móvil, y en su caso, la apertura del sobre o pack en el que ésta se incluye, implica la adhesión a las presentes Condiciones y determinan la oportunidad del CLIENTE de tomar conocimiento de éstas.

1.- Objeto

Mediante la activación del Servicio con una primera llamada a un número no gratuito, Euskaltel SA. (en adelante el EUSKALTEL) pone a disposición del CLIENTE, el Servicio de Telefonía Móvil de Tarjeta prepago, así como una serie de servicios suplementarios (en adelante el Servicio), reseñados en la información del Servicio y que en el futuro se predispongan, de acuerdo con sus tarifas, y con cargo al saldo disponible y sucesivas recargas mediante todos los medios posibles, operativos y predispuestos para efectuarlas durante la prestación del Servicio. La Tarjeta es recargable durante su periodo de validez, antes o después de agotar el saldo disponible. Durante el periodo de validez de la Tarjeta se mantendrá la posibilidad de realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Al agotar el saldo es posible recibir llamadas durante el periodo de validez de la Tarjeta pero sólo podrá realizar llamadas desde el número asignado a los números de emergencia, al Servicio de Atención al CLIENTE 1717 y a los números 232 y 242. El CLIENTE puede realizar y recibir llamadas nacionales e internacionales y consultar gratuitamente su buzón de voz desde el Estado, pudiendo utilizar el Servicio desde el extranjero para recibir llamadas y mensajes cortos o enviar mensajes. La realización o recepción de llamadas por el CLIENTE, o el envío de mensajes cortos estando fuera del Estado, se efectuará con cargo a su saldo en aquellos países y a través de aquellos operadores con los que se haya suscrito un acuerdo específico según información disponible en el Servicio de Atención al CLIENTE 1717. El CLIENTE, estando en el extranjero sólo podrá recibir llamadas y enviar mensajes con cargo a su saldo. El CLIENTE satisfará al EUSKALTEL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de los operadores extranjeros, no tarifados en la Red del EUSKALTEL del servicio y repercutidas por ésta al CLIENTE, de acuerdo a las condiciones específicas disponibles a través del Servicio de Atención al CLIENTE y la página web www.euskaltel.com. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming.

2.- Tarifas y condiciones económicas

Serán de aplicación a las llamadas realizadas las tarifas y demás condiciones, ofertas o promociones económicas en vigor en el momento de utilización del Servicio. Inicialmente, se aplicarán los que figuran en la información de tarifas vigentes que se entregan previo al inicio de la prestación del Servicio. Cualquier modificación de los precios será comunicada a los Organismos competentes y en cualquier caso al CLIENTE con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor. Cualquier concesión, promoción y/o descuento por parte del EUSKALTEL sobre el precio del Servicio se limitan a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y al momento en que se efectúa la activación sin constituir en ningún caso precedente a favor del CLIENTE. El CLIENTE está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

3.- Calidad

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por EUSKALTEL y vigentes en el año en curso son comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de EUSKALTEL: www.euskaltel.com. Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio. En relación a la indemnización por incumplimiento del compromiso de Calidad de Servicio, derivada de la Orden ITQ/912/2006, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE, si éste se ve afectado por una indisponibilidad del servicio telefónico móvil disponible al público y/o del servicio de transmisión de datos (Internet) superior a siete (7) horas al mes, correspondiendo el mes al periodo de facturación del CLIENTE. El CLIENTE deberá comunicar a EUSKALTEL, mediante declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al CLIENTE, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de EUSKALTEL, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por EUSKALTEL al CLIENTE.

Esta indemnización se calculará y abonará al CLIENTE de la siguiente forma:

Para el servicio telefónico:

EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

Para el servicio de transmisión de datos (Internet):

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

4.- Cobertura

EUSKALTEL facilitará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del Estado en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura que se facilita al CLIENTE previo a la activación del Servicio. EUSKALTEL se compromete a facilitar la disponibilidad del Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, EUSKALTEL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios. El CLIENTE deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de EUSKALTEL relativas al uso correcto de los servicios, y respetar las disposiciones vigentes de las autoridades en materia de navegación aérea y tráfico. EUSKALTEL no será responsable en los casos en que se den circunstancias fuera de su control como los de fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando deba prevalecer el orden público.

5.- Transmisión de datos

Mediante la tarjeta SIM entregada y la utilización de un equipo terminal apto el CLIENTE podrá enviar y recibir datos mediante tecnología GPRS/UMTS/HSDPA según disponibilidad de la misma. Por la prestación de los servicios de datos el CLIENTE abonará las cuotas y tarifas que le resulten aplicables en función del volumen de datos enviado o recibido.

El CLIENTE reconoce haber sido informado de que la tarjeta SIM recibida tiene habilitada por defecto una tarifa para datos.

EUSKALTEL no resultará responsable de los contenidos de todo tipo incluidos en las Web-Sites/Páginas Web/WAP- Portales que se hallan disponibles para el público en general, cualquiera que sea la tecnología de acceso y/o conexión, facilitan el acceso a información, contenidos, productos y servicios suministrados o prestados por distintas personas o entidades proveedoras.

Asimismo, EUSKALTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través de las Páginas Web/WAP.

El CLIENTE acepta expresamente dejar exento a EUSKALTEL de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones u opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el CLIENTE pueda acceder a través de la red de EUSKALTEL. El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente relacionados, así como de su reproducción o difusión. EUSKALTEL no será responsable de las infracciones de cualquier CLIENTE que afecten a los derechos de otro CLIENTE de EUSKALTEL, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

Sin perjuicio de lo anterior, EUSKALTEL podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, la prestación del servicio de acceso a Internet y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el CLIENTE está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto en las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, de protección de datos, etc.) o bien está utilizando el servidor de EUSKALTEL (a modo de ejemplo y sin carácter restrictivo), para (a) la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; (b) la inclusión o introducción de cualquier tipo de virus informático, applets, controles ActiveX, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda provocar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; (c) alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos (d) enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo ("spam") tanto a un tercero, sea este CLIENTE o no de EUSKALTEL, como a los propios servidores de EUSKALTEL; (e) utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse, tales como Chat-areas, net meetings, grupos de noticias, foros, etc.

EUSKALTEL responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por EUSKALTEL e identificados con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en que la configuración de los equipos del CLIENTE no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestados por EUSKALTEL.

El CLIENTE asume la responsabilidad de adoptar las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, y demás intrusiones no deseadas. EUSKALTEL en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

Mediante la utilización de los terminales adecuados el CLIENTE podrá acceder a su e-mail a través de su terminal. Los accesos al buzón de correo para comprobar la recepción de e-mails suponen un tráfico que será tarifado en función de los datos que se transfieren en el momento de las tarifas vigentes. En este sentido, se recomienda al CLIENTE configurar la comprobación automática de la recepción de correo en función de sus necesidades.

6.- Compensación por interrupción temporal del servicio

A. COMPENSACIÓN POR INTERRUPTIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

En caso de que el servicio telefónico móvil se vea interrumpido, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

EUSKALTEL se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en el mes siguiente a la interrupción del servicio cuando la dicha interrupción suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro. Dicha indemnización se hará efectiva mediante su ingreso en el saldo de la tarjeta.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, EUSKALTEL compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Sin perjuicio de lo anteriormente establecido EUSKALTEL no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del Servicio en los siguientes supuestos:

Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de mora en el pago.

Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

B. INTERRUPTIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS (INTERNET)

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

El pago de dicha indemnización se realizará automáticamente en el mes siguiente a la interrupción del servicio, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. Dicha indemnización se hará efectiva mediante su ingreso en el saldo de la tarjeta.

La citada indemnización no resultará de aplicación cuando la interrupción temporal del servicio venga motivada por alguna de las siguientes causas:

Incumplimiento grave por los CLIENTES de las condiciones contractuales.

Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

C) DETERMINACIÓN DE LOS USUARIOS AFECTADOS POR UN INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL O DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un CLIENTE cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) EUSKALTEL conoce a través de sus sistemas de información que dicho CLIENTE se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y EUSKALTEL, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el periodo de la interrupción.
- c) El CLIENTE comunica a EUSKALTEL, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtención de los sistemas de información de EUSKALTEL, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por EUSKALTEL al CLIENTE.

A los efectos por interrupción del servicio quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por otros operadores y no tarifados en la Red del EUSKALTEL.

7.- Recarga de saldo

A los efectos de recargar el saldo disponible en la línea prepago EUSKALTEL pone a disposición los siguientes métodos de recarga:

Recarga eventual contra factura de Euskaltel

Recarga automática mensual contra factura de Euskaltel

Tarjetas de recarga

Cajeros automáticos

Recarga telefónica a través de tarjeta de crédito o débito

Recarga electrónica

Recarga en Distribuidores de Euskaltel

8.- Acceso a la información de consumos

El CLIENTE podrá tener acceso a la información de consumos de su línea prepago a través de su consulta en la página web de EUSKALTEL www.euskaltel.com. A tal fin deberá solicitar a EUSKALTEL una clave personal de acceso.

9.- Tarjeta SIM

El CLIENTE recibe al abonarse al Servicio una Tarjeta SIM, de la que EUSKALTEL es propietario, que le permitirá acceder al Servicio. El CLIENTE percibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. EUSKALTEL se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa. Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa por parte de EUSKALTEL. Bajo el principio de neutralidad tecnológica, atendido que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al CLIENTE, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Así el CLIENTE acepta como prueba toda instrucción telefónica que dirija a EUSKALTEL durante la vigencia del contrato acerca del Servicio básico o los suplementarios. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el CLIENTE, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a los servicios salvo prueba en contra a cargo del CLIENTE.

Corresponde al CLIENTE realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades EUSKALTEL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el CLIENTE o por cualquier tercero, respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, EUSKALTEL, previa identificación del CLIENTE y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al CLIENTE, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de EUSKALTEL, y que leys han sido cedidas por ésta.

En caso de que el CLIENTE sea provisto de una Tarjeta SIM suplente (Tarjeta ECO), que permita al CLIENTE utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo EUSKALTEL repondrá al CLIENTE una nueva Tarjeta SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que EUSKALTEL decida aplicar al CLIENTE condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el CLIENTE volviera a disponer de la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a EUSKALTEL.

La Tarjeta SIM deberá devolverse a EUSKALTEL cuando éste lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas u otras, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. EUSKALTEL responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del CLIENTE, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

La Tarjeta tiene un periodo de validez de nueve meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o la última recarga y permite recibir llamadas por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado y el saldo del que se disponga en aquél momento, es preciso recargarla por lo menos una vez dentro del plazo previsto de nueve meses.

10.- Protección de datos personales

El CLIENTE reconoce haber sido informado de la existencia y obligación de EUSKALTEL de llevar un registro en el que consten los siguientes datos del CLIENTE comprador de una tarjeta prepago: nombre, apellidos, nacionalidad, n° del documento de identificación. Dichos datos deberán ser acreditados mediante la entrega de documento acreditativo de la personalidad. En el supuesto de personas jurídicas la identificación se realizará aportando la tarjeta

de identificación fiscal, y se hará constar en el registro la denominación social y el código de identificación.

Desde el momento de la activación de la tarjeta prepago, EUSKALTEL, a requerimiento del Organismo correspondiente, cederá los datos anteriormente señalados a las autoridades señaladas en la Disposición Adicional Única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de los datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones de nueve meses.

11.- Obligaciones de EUSKALTEL

EUSKALTEL estará obligado a:

a) Facilitar al CLIENTE el Servicio dentro de las zonas de cobertura propias establecidas.

b) Disponer de los medios técnicos necesarios y organizar la disponibilidad del Servicio de tal modo que pueda garantizarse eficazmente, en la medida en que los medios técnicos de EUSKALTEL del Servicio disponibles en cada momento lo posibiliten, el secreto de las comunicaciones previsto en la Constitución española, sin perjuicio de las intervenciones que, en su caso, pueda acordar la Autoridad Judicial EUSKALTEL quedará exonerado de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el CLIENTE o por terceros, de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad, y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a EUSKALTEL, que quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas.

c) Atender las quejas formuladas y cuestiones que sobre la prestación del Servicio pueda tener el CLIENTE.

Gestionar la reparación en el plazo más breve posible de las averías que se puedan producir en la estructura necesaria para la prestación del Servicio, ya sea por causas propias o ajenas a EUSKALTEL.

Sin perjuicio de lo contemplado en estas Condiciones, gestionar la conservación, con arreglo a la Ley, del número telefónico del CLIENTE en las condiciones y procedimientos establecidos, y conforme a las disposiciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Gestionar la desconexión de los servicios configurados como de libre acceso de tarificación adicional y de llamadas internacionales, previa comunicación del CLIENTE a EUSKALTEL, con una antelación mínima de diez días a la fecha en que deba tener lugar la desconexión. En caso de que la desconexión no se produjera tras dicho plazo de diez días, por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo de EUSKALTEL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

EUSKALTEL tendrá derecho a:

a) Percibir contra el saldo de la tarjeta prepago las cantidades tarifadas y que el CLIENTE le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento, de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

b) Introducir cuantos cambios vengan exigidos por la organización y necesidades del Servicio, o por conveniencias o condiciones técnicas en los sistemas, instalaciones y/o dispositivos del CLIENTE, previa comunicación al mismo.

Restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

Gestionar el cese en la prestación del Servicio en los casos en que, de acuerdo a Derecho, el CLIENTE incurra en un comportamiento desleal o en contra de las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la Red, que supongan la utilización impropia, ilícita o fraudulenta del Servicio, o que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros CLIENTES.

Gestionar la interrupción del Servicio en el caso de finalización del plazo del título que habilita a EUSKALTEL para su prestación del Servicio de telefonía móvil o pérdida de dicho título, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna salvo que correspondiera en relación al Servicio prestado con anterioridad a dicho momento.

12.- Las comunicaciones que hayan de efectuarse con motivo del Servicio y en ejecución del mismo, se efectuarán por escrito mediante SMS, salvo que su objeto sea posible telefónicamente de acuerdo con la información de utilización del Servicio suministrada al CLIENTE o que se facilite en el futuro para mejorar el Servicio.

13.- El CLIENTE podrá dirigirse a EUSKALTEL, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive a "EUSKALTEL, SA", RECLAMACIONES APARTADO DE CORREOS 6025, CP. 48080 BILBAO, o bien a través del formulario on line que aparece en la página web www.euskaltel.com. En caso de reclamación formulada telefónicamente a través del servicio de Atención al CLIENTE, se informa a éste último de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la queja o reclamación.

Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del EUSKALTEL en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo del País Vasco, ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETS) o ante los Tribunales Ordinarios.

14.- El CLIENTE podrá recabar mayor información a través del Servicio de Atención al CLIENTE en el tlfno 1717. Las presentes Condiciones podrán ser modificadas por EUSKALTEL y la versión actualizada de estas Condiciones podrán recogerse en las oficinas comerciales de los distribuidores autorizados por Euskaltel. La declaración de cualquiera de estas Condiciones como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás Condiciones, las cuales permanecerán siendo vinculantes para EUSKALTEL y el CLIENTE. La relación con el CLIENTE se regirá por la legislación española.

15.- Condiciones de adquisición del terminal móvil a precio promocional

El CLIENTE que desee desbloquear su terminal móvil, en caso de ser adquirido a precio promocional conjuntamente con el Servicio de Tarjeta prepago ofrecido por EUSKALTEL podrá hacerlo, una vez haya recargado 120,20 euros, contactando con el 1717. Atendida la relación funcional con la prestación del Servicio telefónico, el terminal así adquirido por el CLIENTE a precio promocional, y destinado exclusivamente al mismo, también, por razones de seguridad y en evitación de usos indebidos por terceros, es únicamente utilizable para el Servicio telefónico de EUSKALTEL.

16.- Compromisos de permanencia en el servicio

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexo al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos