

Baldintzak

Txartel bidezko telefonia

2009



euskaltel

zuzendutako

C) TELEFONO MUGIKORRAREN EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEA KALTETUTAKO ERABILTZAILAEN ZEHAZTAPENA

Eremu bateko zerbitzu-etenen BEZERO bati eragiten diola esangoa da egoera hauetakoren bat gertatzean:

- EUSKALTELEK bere informazio-sistemaren bidez, badaki BEZERO hori eremu horretan zegoela etena gertatu den unean.
 - Kontratuaren agertzen den helbidearen eremuan gertatu da etena, eta, EUSKALTELEK, bere informazio-sistemaren bidez, ezin du beste inon kokatu etena gertatu den garaian.
 - BEZEROak EUSKALTELEK jakinarazi dio zerbitzua berrezarri eta 10 egun igaro baino lehen, adierazpen erantzule bidez, etena gertatu den unean eremu horretan zegoela, eta baita ezarpen horrek ez du kontraesanik sortzen EUSKALTELEN informazio-sistemak informazioarekin; azken hori EUSKALTELEK BEZEROari jakinaraziko dio.
- Zerbitzu-etenei dagokienez, ez dira sartzen beste operadore batzuek atzerian emandako eta EUSKALTELEN Sarean tarifatua gabeko nazioarteko deien estaldura-zerbitzuak (roaming).

7.- Recarga de saldo

EUSKALTELEN aurrez ordaintzeko linearako saldoa kargatzeko, EUSKALTELEK kargatzeko metodo hauek eskaintzen ditu:

- Aldizka Euskaltelen fakturaren bidez kargatzea
- Hilero automatikoki Euskaltelen fakturaren bidez kargatzea
- Karga-bartelak
- Kubazain automatikoak
- Telefono-karga kreditu-bartel edo zordunketa bidez
- Kargatze elektronikoa
- Euskaltelen banatzaileetan kargatzea

8.- Kontuamoaren informazioa atzitzea

BEZEROak aurrez ordaintzeko bere linearen kontuamoaren informazioa ikus dezake EUSKALTELEN webgunearen bidez (www.euskaltel.com). Horretarako, sarbide-gako pertsonala eskatu behar dio EUSKALTELEI.

9.- SIM Txartela

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

Neurtasun teknologikoaren printzipiopean, SIM txartela identifikazio-zenbaki pertsonal hori eta telefono-zenbaki bati lotuta dagoela ikusita, SIM txartela eta jodedo BEZEROari emandako sarbide-gakoa erabiltzaile egindako komunikazio guztiak hark edo haren baimenarekin egindakoak direla joko da; beraz, Baldintza Orokor hauek eta Legearen arabera, hura da erantzulea. Horrenbestez, BEZEROak proba gisa onartzen ditu kontratuaren indaraldian oinarritutako Zerbitzuari edo zerbitzu osagaiari buruz EUSKALTELEI zuzendutako telefono-jarrabideak. BEZEROak egindako jakinarazpen buruz bi aldeetan arazo sor daitezkeen eztabaidak ebazteko, aldeek baliagaritasun frogagarria aitortzen diete zerbitzuen sistema informatikoek sortutako edo gorderako erregistroi, baldin eta ez badago BEZEROak bere kontura egindako aurkako probarik.

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta jodedo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELEK ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta jodedo haren sarbide-gakoak galitzeagatik, 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 Areta Zerbitzuaren bidez, SIM txartela eta jodedo sarbide-gakoak galdu edo lapurtu dizkiotela konturatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri detektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketa egiaztatuta denetik, eta, EUSKALTELENA den eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, honen berri eman denetik.

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

Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELEK ahalik eta azkaren emango dizkio SIM txartel berria(k) BEZEROari. EUSKALTELEK BEZEROari baldintza onuragarriagoak aplikatzea erabakitzen ez badu, hark beritzea ordaindu beharko du, jasotzen duen unean bertan. BEZEROak galdutako(lapurtutako) SIM txartela berreskuratzeko badu, EUSKALTELEI itzuli behar dio.

SIM txartela EUSKALTELEI itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arazoirekin batengatik ordezkatzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELEK, betiere Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteko ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTELE arduratuko da akabatu den edo erabili ezin diren SIM txartelez, Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezlik eraginikortasunik eza BEZEROaren teketasunik eza, arduragabekeriak eta jodedo hutssegiteak eragin badu. EUSKALTELEK doan konponduko du SIM txartela, edo haren ordez beste bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hilko epean.

Txartelak bederatzitzi hilabeteko balio-epaia du lehen dela edo azken kargatzea egiten denetik, eta beste hilabete gehiagoz deia jaso izateko aukera ematen du. Txartela desaktibatzea saihesteko, eslebitutako telefono-zenbakia eta une horretan dagoen saldoa galitzea baita, gutxienez behin kargatu behar da dagokion epearen barruan (bederatzitzi hilabete).

10.- Datu pertsonalen babesa

BEZEROak onartzen du jakinarazi zaiola EUSKALTELEK aurrez ordaintzeko txartelen BEZERO erosten datu hauen erregistro bat egin eta eduki behar duela; izena, abizenak, nazionalitatea, notasun-agiariaren zenbakia. Datu horiek notasuna egiaztatzeko dokumentuen bidez egiaztatu behar dira. Pertsona juridikoei dagokienez, identifikazio fiskaleko txartelarekin identifikatu behar dute, eta erregistroan enpresaren izena eta identifikazio-kodea jaso behar dira.

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

11.- EUSKALTELEN betebeharrak

EUSKALTELEK betebeharrak hauek ditu:

- BEZEROari Zerbitzua eskaintzeko EUSKALTELEN estaldura dagoen lekuetan.
- Beharrezko bitarteko teknikoak izateko eta zerbitzuaren erabilgarritasuna antolatzeko komunikazioen isilpekoetasuna —Espainiako Konstituzioaren aurrekuisia— modu eraginkorrean bermatzeko moduan, unean-unean erabilgarri dauden Zerbitzuaren EUSKALTELEN bitarteko teknikoek ahalbidetzen duten heinean, Agintaritzak Judizialak dagokionean erabakitako interbentzioak eragozti gabe. EUSKALTELEK ez du inolako erantzukizunik izango BEZEROak edo hirugarrenek telefoniko elkarkizeta grabatzearen gainean, ezta horien erabilari edo publikitateari eta, oro har, EUSKALTELEI egotzerik ez dagoen ekintza edo hutssegiteen gainean ere, horiek komunikazioaren konfidentialtasuna eta sekretutasuna errespetatzen ez badute ere.
- Zerbitzua emateari buruz BEZEROak izan ditzakeen keuxei eta galderei erantzuteko.

Zerbitzua marthan izateko beharrezkoa den egituran gerta daitezkeen matorrak (EUSKALTELEI dagokion nahiz ez dagokion arazoien ondorioz) ahalik eta epe laburrean konpon ditzaten kudeatzeko.

Baldintza hauetan jasotakoa aintzat harturik, BEZEROaren telefono-zenbakia ezarritako baldintza eta prozeduren arabera mantentzea kudeatzeko, Legeak betez, eta Telekomunikazioen Merkatuko Batzordeak ezarritakoaren arabera.

Sarbide libre, tarifa gehigarri eta nazioarteko deia gisa konfiguraturata dauden zerbitzuak deskonektatzea kudeatzeko, BEZEROak EUSKALTELEI aurrez jakinarazi gero, deskonexio-eguna baino hamar egun lehenago gutxienez. Deskonexioa ez bada hamar eguneko epe horretan egiten BEZEROari ez dagokion arazoengatik, EUSKALTELEK ordainduko ditu deskonektatu nahi den zerbitzuak eragindako kostuak.

EUSKALTELEK eskubidea izango du:

- Tarifatutako zenbatekoak, unean-unean indarrean dagoen tarifa aplikatuz BEZEROak Zerbitzua erabiltzeagatik zor dizkionak, gainzordutako txartelaren saldoaren gisa kobratzeko, Baldintza hauetan ezarritakoaren arabera.
 - Zerbitzuaren antolakuntzak eta beharrek eskatu adina aldatzea egiteko, edo BEZEROaren sistemaren, instalazioen edo gailuen egokitasunak edo ezugarri teknikoek eskatu adina aldatzea egiteko, aurrez jakinarazita.
- Zerbitzuak murrizteko, badin eta behar ez bezala erabili kontsumitu eta jodedo ordaindu badia.

Zerbitzua ematea eteteko prozedura kudeatzeko, Eskubidearen arabera BEZEROak jokabide desleiala edo fede onaren eskakizunaren kontrakoa duenean, Sarea ariskuan jar dezake eta kalte dezaketen ekintzak egiten dituenean —Zerbitzua modu ezegokian, bidegabean edo legez kanpokoan erabiliz, edo beste BEZERO batzuei eragozteko helburuarekin—.

Zerbitzuaren etetea kudeatzeko, telefonia mugikorreko Zerbitzua emateko EUSKALTELE gaitzen duen titularen epea bukatzen bada edo titulu hori galitzen bada. Horen ondorioz, BEZEROak ez du eskubiderik izango kalte-ordainik jasotzeko, ez bada une hori baino lehenago emandako Zerbitzuari dagokiolako.

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

13.- Bezeroarentzako Areta Zerbitzuaren bidez joko ahal izango du BEZEROak EUSKALTELEra, behar bezala identifikatuta eta egoera pertsonalak egiaztatuta, Zerbitzuaren lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hilabeteko epean, hona idatzita: "EUSKALTELE, SA", ERREKLAMAZIOAK, 6025 POSTA-RUTXATILA, 48080 PK, BILBO; edo HYPERLINK "<http://www.euskaltel.com>" www.euskaltel.com web-oniko lineako formulario baten bidez. Erreklamazioa telefono bidez Bezeroarentzako Areta Zerbitzuan egin bada, bezeroari jakinarazten zaio keua edo erreklamazioa aurkeztu izana eta haren edukia ziurtatzen duen dokumentua eska dezakeela. Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hilabeteko epean EUSKALTELEN erantzun egokirik jaso ez badu, eskubidea du erreklamazio hori EAEko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari, Telekomunikazioetarako eta Informazioaren GIZARTEKO Estatu Idazkaritzari (SETS) edo Auzitegi Aruntei aurkezteko.

14.- BEZEROak informazio gehiago eskatu ahal izango du Bezeroarentzako Areta Zerbitzuaren bidez, 1717 telefonoan. EUSKALTELEK alda ditzake Baldintza hauek, eta Baldintza hauen bertsio eguneratua Euskaltelek baimendutako banatzaileen merkataritza-bulegoetan eskuratu ahal izango da. Baldintza hauetako bat baliogabea edo eraginik gabekoa dela adierazten bada, ez du eraginik izango gainerako Baldintzen balioetasunean edo eraginikortasunean. Hau da, baldintza horiek lutesleak izango dira EUSKALTELEntzat eta BEZEROarentzat. BEZEROarekiko harremana Espainiako legeriaren arabera arautuko da.

15.- Terminal mugikorra promozio-prezioan eskuratzeko baldintzak

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

16.- Zerbitzuan irauteko konpromisoak

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