

## ZUNTZ OPTIKOAREN ETA ADSL-AREN BALDINTZA OROKORRAK

### I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

#### 1. KONTRATUAREN HELBURUA

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

Zerbitzu horiez gain, BEZEROak bereiz tarifatua ahal izango diren beste zerbitzu edo funtzio batzuk kontrata ditzake. Gainerako guztia araufuzko, kontratu honetan aurreikusitakoa hartuko da kontuan. BEZEROak posta elektronikoki 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 ordaintzeko une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar. Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratazioko Baldintza Orokorrak, Kontratuaren Karatula, eta bakoitzean aplikatutakoak 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.com](http://www.euskaltel.com)). Halaber, zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailaren berri ematen duen dokumentua ohiko postaz bidaltzea eska dezake BEZEROak.

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

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

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

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

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

- BEZEROak zerbitzu guztietan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatu duen zenbatekoaren batezbestekoa zati etelendiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epereko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etelendiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

##### 2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

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

#### 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

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

Kontratu duen horretarako ere 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 beteazazko ardurua du. BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinarriko edo legatudunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak. Abonuaren ondorengotza EUSKALTELeK jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabeteko epean, eta beste kontratu bat egingo da.

#### 4. ZERBITZUAREN INSTALAZIOA

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

Soilik EUSKALTELeK egotz dakizkiokeen arazoak direla-eta instalazioa ez bada egiten kontratua sinatzen den egunetik hasi eta 60 eguneko epearen barruan, BEZEROari zenbateko hau itzultzeko konpromisoa hartzen du EUSKALTELeK: Zuntz Optikoa zerbitzuaren uneko kuotaren zenbatekoa bider kontratua sinatu zenetik kontratatutako zerbitzua aktibatuta arte pasatutako hilabete-kopurua. Nolanahi ere, kalte-ordaina jasotzeko, erreklamazio bat aurkeztu behar du BEZEROak, idatziz.

Zerbitzua eta ekipoa BEZEROak nahi duen moduan jarriko dira BEZEROaren etxean; hala ere, arazo teknikoak direla bide, konexio-puntuak non jarri eta kableak nondik nora eraman erabakitzeko eskubidea du EUSKALTELeK. Zerbitzua edo ekipoa jartzerakoan ahalik eta eragozpen gutxien sortzen ahaleginduko da EUSKALTELeK, eta, kalteren bat egin ez gero, egindako kalte konpontzeko konpromisoa hartzen du.

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

#### 5. EKIPOAK

##### A. EUSKALTELeK UTZITAKOAK

EUSKALTELeK Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipoa eta osagarriak (aurrerantzean, "Ekipoak") utziko dizkio BEZEROari, erabiltzeko baldintza onetan. Baldintzatutako sarbideko telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzaile bat emango dio BEZEROari. Hala ere, BEZEROak bere deskodetzaile erabili dezake, betiere, irekia eta bateragarria bada. EUSKALTELeK ekipoa alokatuta, salduta edo bestela utziko ditu. Bestalde, erabileraren erregimena alokairua izango da aldeko besterik adierazi ezan; kasu horretan, BEZEROA ez da utzitako ekipoen jabe egingo, ezingo dizkie hirugarren batzuei utzi edo eman, eta berak edukiko ditu kontratu hau indarrean dagoen bitartean. Kontratututako lekuan eta kontratuaren helbururako bakarrik erabili ahaliko ditu. EUSKALTELeK, kontratuaren indaraldiko edozein unetan, ordaindu gabeko berme-gordailu bat eska dezake, esku-dirutan edo banku-abal bidez, eta haren zenbatekoa gehienez ere utzitako ekipoen balioa izango da. EUSKALTELeK eskatuta BEZEROak aipatutako bermea sortzen ere sar daitezke. BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoa, materialak edo sistemak elengabe eguneratzearen, haiek teknologiarik dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezarritako ordaindu gabeko ordaintza ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, eta horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio. Aurrez esandakoak gain, EUSKALTELeK bermatzen du ekipoa BEZEROari ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, bermearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak onartzen badira, ekipoa aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguraziotan, manipulaziotan edo modu desegokian erabiltzeagatik sar daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango BEZEROaren inolako arau-hausteko ekipoen fabrikatzaileen eskubideetan izan ditzakeen eragin erantzule, eskubide hauek barne: copyrighta, markak, patentak, lizentziak, informazio konfidziala eta jabetza intelektuala edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide. Kontratu hau amaitutakoan, amaitu den data eragin korreketik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELeK itzuli beharko dizkio konpainiarekin diren eta estetikoki eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utzi zizkion ekipoa. BEZEROak egoera onean (estetikoan zein funtzionamendukoan) itzuli beharko dizkio EUSKALTELeK hark utzi zizkion ekipoa. Erabilerak sortutako higadura arrunta ez da kontuan hartuko. BEZEROari utzitako ekipoa guztiak edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eragin korreketik hasi eta hamabost egun natural igaro aurretik edo itzulitako ekipoa erabilera arruntak sortzen ez dituen akats estetikoki eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipoen edo akats estetikoen eta/edo funtzionamendukoekin itzulitako ekipoen edo haien artzako ezaugarrikoek merkatuan duten prezioaren zenbateko bera ordaindu beharko dio BEZEROak EUSKALTELeK. Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELen aldeko banku-zordunaketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko fakturan sartuz edo EUSKALTELeK zehaztutako beste ordaintza-metodo baten bidez egin daitezke.

## B-BESTE EKIPO BATZUK

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

## C-ARAZOAK ZERBITZUAN

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

## 6. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipoa eta instalazioetan gerta litezkeen matxurak ahalik eta epe laburrean konponduko dira, ezarritako kalitate-parametroen arabera, EUSKALTELeK haien berri izaten duen unetik hasita.

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

Kontratu honen indaraldian eta alderantzizkoa ezartzen ez den bitartean, aldean arteko 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 ekipook edo kontratatutako bestelako helburuetarako erabiliako ekipook konponetzeak sortutako kostu eta gastuak.

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

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

## 7. K-LAGUNTZA

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

Jarduera hauek hartzen ditu barnean zerbitzuak:

- BEZEROaren etxeko EUSKALTELeK produktu guztiei lotutako garabehera guztietarako arreta (Internet, telebista edo telefonia finkoa) 24 ordu baino gutxiagoan.
- Teknikariaren joan-etorriak eta eskulana doan, zerbitzuak barne hartzen dituen garabeheretarako. Urtean 4 esku-hartze, gehienez.
- BEZEROaren etxeko telekomunikazioen instalazio fisikoaren (kableak, harguneak, pasiboak, SAP) mantentze-lanak, konponketak eta konfigurazioa, bai eta EUSKALTELeK egin ez arren lehendik zeuden eta zerbitzurako aprobetatu diren instalazioenak ere.
- Telefonia finkoa, Interneteko edo telebistako ekipamendu bateragarria konektatzea eta konfiguratzea, telebista-kanalak (analogiko nahiz digitalak) sintonizatzea barne (gehienez 2 ekipamendu).
- Telefono finkoan matxuraren bat izanez gero, BEZEROak doan desbideratu ahal izango ditu deiak berak adierazten duen telefono finkora edo estatuko mugikorra.
- Zerbitzuti kanpo geratzen da, espresuki, BEZEROaren edo EUSKALTELen jabetzako ekipamenduaren konponketa oro.

K-Laguntza ez da emango kasu hauetan:

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

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

## 8. LAGUNDU

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

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

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

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

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

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

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

Zerbitzuak barnean zer hartzen duen xehetasun gehiago 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 alda emateko unean bakarrik kontratatu ahal izango da.

## 10. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

### TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

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

### INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu horregatik azken hiru hilabeteetan fakturaturako zenbatekoaren batezbestekoa, zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta. Kalte-ordain hori automatikoki ordainduko da hurrengo fakturan, zerbitzuaren etena jarraitua edo ez-jarraitua izan bada eta 8:00etatik 22:00etara sei ordu baino gehiago irauin bada.

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

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

### TELEBISTA DIGITALAREN ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

Aurreko atalean ezarritako gain, EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen zerbitzua behar bezala ez eskaintzearen edo zerbitzua eten izanaren erantzukizunik, kasu hauetan:

- BEZEROak edo bere ardurapeko pertsonen kontratu honetan ezarritako baldintzak betetzen ez badituzte, nabarmen (batez ere, ordaintzeko atzeratzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipo terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipook BEZEROak gaizki edo modu desegokian erabili dituelako eten bada.
- Ezinbestekoren bat dela eta —ekaitza, eguraldiaren eragina, etab.— eten bada.
- Sarearen mantentze-lanak egin behar badira. • Aldian behingo —10 minutu edo gehiagoko— etenaldiengatik gertatu bada etenaldia. Hirugarren batzuen ekinzek eragin badute.

## 11. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

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

## 12. ORDAINKETA-BERMEA

### 12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

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

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

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

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

### 12.2 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

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

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

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

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

## 13. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTZEKO BALDINTZAK

### A. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

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

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

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROak [www.euskaltele.com](http://www.euskaltele.com) webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELe" atalean alta eman.

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

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

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

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

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

### B. EZ ORDAINTZEA

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

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

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

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

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

Zerbitzuak eteteko ez du BEZEROA dagokion kuota finkoen aldiaren behingo ordaintzeetatik salbuesten.

Telefono-zerbitzua ez ordaintzeagatik aldi baterako eteten bada, larrialdietarako irteerako deietarako mantentzeko da, baita sarrerako deietarako ere, hartzaileak ordaintzeko deiak izan ezik.

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

EUSKALTELeK ordaintzea eskatuko du, eta, ohar baten bidez, etenaldia jakinaraziko dio, gutxienez zerbitzua etengo den eguna baino hamabost egun lehenago.

Oharrean, ordaintzea egiten ez bada, etenaldia zein egunetan egingo den jakinaraziko da.

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan.

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

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

Horretarako, indarrean dauden tarifak arabera aplikatu beharreko kuota ordaindu behar du BEZEROak, bai eta ez ordaintzeagatik eta zor zituenak kobratzeagatik sortu diren gastuak ere (berandutze-interesak eta, kasuaren arabera, itzulketa-agentziek, abokatuek, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne).

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

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

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

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

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

## 14. BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

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

Etenez gero, etenaldiari dagokion zenbatekoaren erdia kenduko da abonuko-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 ordeze jartzen dena. Postaz ere egin dezake honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160, BILBO (BIZKAIA).

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

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

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

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

## 16. ERREKLAMAZIOAK

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

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

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

## 17. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

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

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

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

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

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

BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipook edo hondatuta 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 ditzien zenbatekoak ere.

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

## 18. KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

### 18.1 OROKORRA: TRATAMENDUAREN ARDURADUNA

Kontratu honetan emandako datu pertsonalak, bai eta kontratatutako zerbitzuak ematen diren bitartean jasotzen diren beste datu batzuk ere, honako hauek tratatuko dituzte:

- Euskaltel SA. IFZ: A-48766695. Helbidea: Parke Teknologikoa, 809 eraikina, 48160 Derio
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones SAU. IFZ: A-15474281. Helbidea: C/Real 85, 15003 Coruña

Biak izango dira tratamenduaren arduradunak (aurrerantzean Arduraduna eta Taldea). Bi konpainiek arduraren partekatutako kontratu bat sinatu dute datuen tratamenduko betebeharrak arautzeko. Horri buruzko informazio gehiago dago gure webgunean, atal honetan. Pribatutasun Politika - Taldea. Gainera, bi konpainiek Datuak Babesteko ordezkari bera dute, eta hura arduratzen da bi enpresetan datuak babesteko araudia betetzeko. Helbide honetara idatz diezaiokuzu: [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com). Merkataritza-komunikazioekin lotutako tratamenduen kasuan soilik, Euskaltel izango da erantzule bakarra.

Klausula honen helburua da informazioa ematea Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren (DBEO) arabera bezero edo bezeroaren ordezkari gisa (aurrerantzean, ordezkaria) dituzun eskubideei buruz, eta xehe azaltzea nola tratatzen diren datu pertsonalak. Datuen tratamenduari buruzko zailentzarik izanez gero, helbide honetara idatz dezakezu: [docu@euskaltel.com](mailto:docu@euskaltel.com)

### 18.2 TRATAMENDUAREN XEDEAK, LEGE-OINARRIA ETA DATUEN KOMUNIKAZIOA:

Datu hauek kontsultatu ditzakeke taula honetan bezeroak eta ordezkariak:

- Arduradunak zertarako tratatuko dituen zure datu pertsonalak, hau da, tratamenduaren helburua.
- Adierazitako helburuetarako datuak tratatzea ahalbidetzen duten lege-oinarriak.
- Arduradunak ez dizkio lagako datu pertsonalak hirugarren bati, non eta ez dagoen horretarako legezko betebeharrak; adibidez, datu-kontserbazioari buruzko 25/2007 Legean aipatzen diren betebeharrakoren bat edo datuak larrialdi-zerbitzuei (112) lagatzeko betebeharrak. Beste kasu batzuetan, datuak administrazio edo erakunde publikoetara bidali ahal izango dira, hala nola Ogasun Publikora, epaile eta auzitegien erakundeetara edo Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalera. Beheko taulan adierazitako egoeretan ere laga ditezke datuak.
- Kontratututako zerbitzua eman ahal izateko datu pertsonalak behar dituzten zerbitzu-emaileek datuak eskuratu ahal izango dituzte. Adibidez, informazio- eta teknologia-sistemen sektoreetan aritzen direnek (gainerako sektoreak taulan ageri dira).
- Funtzioetako batzuk Europako Esparru Ekonomikotik kanpo kontratatzen dira; kasu horretan ere, datu pertsonal guztiak behar bezala erabiliko direla bermatzen dugu. Gure webguneko pribatutasun-atalean duzu zerrrenda eguneratua. Bertan daude xeheki aipatuta herrialdeak, funtzioak eta transferentziaren legitimazioa.
- Datuak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko Lege Organikoaren 32. artikulua beteaz, datu pertsonalak tratatzeko epea amaitu ondoren, blokeatu egingo ditugu, eta beharrezko neurri teknikoak hartuko ditugu datuak ez ditugula ezertarako erabiliko bermatzeko (datuak bistaraztea barne). Salbuespen bakarra dago: epaileek, auzitegiek, fiskaltzak edo administrazio publiko eskudunek eskatzen badizkigute, eta ebatzi gabeko erreklamazioak kudeatzeko beharrezkoak badira. Indarrean den araudiak zehazten dituen legezko epeak bukatu ondoren, ezabatu egingo dira.

Berebat, arduradunak jakinarazten die bezeroari eta ordezkariari datuen hartzaileei buruzko informazio gehiago eska dezakeela, mezu elektronikoki bat bidaliz [docu@euskaltel.com](mailto:docu@euskaltel.com) helbidera. Hartzaileen datuen zer tratamenduari buruzko informazioa nahi duten zehaztu behar dute mezuaz.

Taula honetan ageri da Taldearen ardurapeko tratamenduei buruzko informazioa:

Tratamenduaren helburua	Lege-oinarria	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: kontratatutako zerbitzuak ematea eta zerbitzua ematearekin lotutako zailentza eta erreklamazioei erantzutea. ORDEZKARIA: kontratatutako zerbitzuak eman ahal izateko ordezkaltzen duzun enitatearekin harremanetan egotea, eta ordezkaltzen duzun enitate horren izenean zerbitzuari buruz sortutako zailentza eta erreklamazioei erantzun ahal izatea.	BEZEROA: kontratu bidezko harremana kudeatzea, eta zerbitzu-emate hori dela-eta sortzen diren erreklamazioei erantzutea eta zailentzak argitzea. ORDEZKARIA: ordezkaltzen duzun eta guk zerbitzu ematen diogun erakundearekin harremanetan jarduteko interes legitimoa.	Hauek izan daitezke datuen hartzaileak: - "SEPA zuzeneko zordunketa"-ren helbideratzeetarako onartu duzun bankua. - Erositako gailuen finantzaketa kontratatuzko aukeraturako erakundea, gailuak finantzatzeko eskatzen zaigunear. Tratamendu honetarako, sektore hauetako zerbitzu-emaileek eskuratu ditzakeke datu pertsonalak: zerbitzu-banatazaileak eta-merkatutzaileak, call center zerbitzuak, instalatzaileak eta mantentze-lanetako teknikariak.	Informazio guztia webguneko pribatutasun-atalean duzu.	Kontratu bidezko harremanak irauten duen bitartean 25/2007 Legeari lotutako datuak 12 hilabetez gordeko dira, sortzen direnetik. Kontratazioari eta hari dagokion fakturazioari buruzko datuak 8 urtez gordeko dira kontratu-harremana bukatu ondoren, lotutako legezko betebeharrak betetzeko.

Tratamenduaren helburua	Lege-oinarria	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
BEZEROA: zerbitzu-emeata dela-eta bezeroak zor dituzten zenbatekoen buruzko erreklaazioak kudeatzea. ORDEZKARIA: ordezkatzen duzun erakundearekiko zorren zenbatekoen buruzko erreklaazioak kudeatzea, harremanak gure bidez eginda.	Interes legitimoa: bezeroek zor dituzten zenbatekoak berreskuratzeko behar diren ekintzak egiteko ahalmena dugu.	Berreskuratze-sektoreetako zerbitzu-emealeek eskuratu ditzakete datu pertsonalak tratamendu honetarako.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Zorra ordaintzen den arte.
BEZEROA: Ondare-kaudimen negatiboaren eta iruzurraren prebenzioaren fitxategiak: - Bezeroaren kaudimenari buruzko profil bat sortzea, eta, horretarako, epea kanpoko zorrak kontsultatuko dira arduradunarekin, eta orobat kontsultatuko dira identifikatzea babesteko fitxategiak edo datuak iruzurrez atzemateko fitxategiak (Hunter sistema), kreditu-informazioak beste sistema batzuk eta ondare-kaudimen negatiboko fitxategiak. - Bezeroa eta konpainia kontratazioan izan litezkeen iruzurretatik babestea. - Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan eta Hunter sisteman erregistratzea.	Interes legitimoa: ondare-kaudimena egiaztatuko da kontratatutako unean, iruzurra prebenitzeko Euskaltelen politika betetzen den jakiteko. Datuak iruzurrari aurrea hartzeko Hunter sisteman erregistratu ahal izango dira. Ordaintzen ez bada, ondare-kaudimen negatiboko fitxategietan erregistratuko da zorra.	Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietako datuak Equifax Ibérica SLrekin batera tratatuko dira, tratamenduaren arduradun gisa. Datuak Iruzuraren aurkako Espainiako Enpresen Elkarteari lagako zaizkio, arduraduna atxikita dagoen Hunter sisteman barruan. Informazio gehiago, hurrengo atalean Kreditu-informazio sektoreetako zerbitzu-emealeek eskuratu ditzakete datu pertsonalak tratamendu honetarako.	Ez da egiten datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Kaudimen-profilak kontratu-harremanak irauten duen bitartean gordeko dira. Hunter sistemako datuak urtebetez gordeko dira; iruzurrez izan litezkeenak, 5 urtez. Ondare-kaudimen negatiboko fitxategietako erregistroa zorra kitatu arte edo kitapena galdagarri denetik sei urte igaro arte gordeko da.
BEZEROA: Iruzurrezko trafikoa iregularrak identifikatzea, sartzen edo irifeten diren deliak blokeatzeko bezeroa kalteturik gerta daitezkeen atzemanaz gero.	Legezko betebeharrak: 381/2015 Errege Dekretuaren arabera, telekomunikazio-operadore guztiek identifikatu behar dute trafikoa iregularra.	Datuak Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioari laga dakizkioke. Trafikoaren monitorizazioan jarduten diren zerbitzu-emealeek eskuratu ditzakete zure datu pertsonalak tratamendu honetarako.	Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Hamabi hilabete, blokeoa hasten denetik.
BEZEROA eta ORDEZKARIA: Eramangarritasun-eskaerak kudeatzea.	Legezko betebeharrak: 2014ko maiatzaren 9ko Telekomunikazioei buruzko 9/2014 Lege Orokorraren 21. artikulua.	Datuak beste operadore batzuei laga dakizkieke, bezeroak operadorez aldatzea eskatzen badu. Kategoriatik haurtako zerbitzu-emealeek sar daitezke zure datuetara: zure eramangarritasuna kudeatzeko erreferentziako erakundea eta hirugarren egiaztatzaileak.	Ez da egiten zure datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik.	Beste konpainia batera aldatzeko: eskariaren izapideak egin bitartean. Beste konpainia batetik elortzeko: kontratu bidezko harremanak iraun bitartean.

Eta hori da erabat Euskaltelen erantzukizunekoak diren tratamenduen buruzko informazioa.

Tratamenduaren helburua	Lege-oinarria	Hartzaileak	Nazioarteko transferentziak	Zenbat denboraz gorde behar diren datuak
<b>Bezeroa eta ordezkaria:</b> Euskalteli buruzko jakinarazpen komertzialak edo albistek bidaltzea, ekitaldielarako eta lehiaketetan parte hartzeko gonbidapenak egiteko. Jakinarazpen horiek bidaltzeko, kontuan izan behar dira kontsumo-datu erantsiak; hartara, Euskaltel jakinarazpen komertzial pertsonalatuagoak bidal ditzake, bezeroaren premietara hobeto egokitzen direnak. <b>Ordezkarari</b> dagokionez, ordezkatzen duen erakundearen harremanetarako bidea edo hartzailea den aldetik bidaliko zaizkio jakinarazpen komertzialak.	Euskaltelen interes legitimoa: bezeroa eguneratuta edukitzeko eta kontratatuta dauzkan produktuen edo zerbitzuen antzekoak eskaintzeko.	Kategoria hauetako zerbitzu-emealeek eskuratu ditzakete datuak: kanpainak egiten dituzten call center erakundeak edo telemarketinako enpresak.	Informazio guztia webguneko pribatutasun-atalean duzu.	Aurka egin arte edo: Bide ez-elektronikoetarako (adibidez, telefonoa), kontratua amaitu arte.  Bide elektronikoetarako (adibidez, sms-a, posta elektronikoa), kontratua amaitzen denetik 12 hilabete igaro arte.
<b>Bezeroa eta ordezkaria:</b> Zure trafikoari eta kokapenari buruzko datuen arabera profilak egitea. Interesatzen zaizkizun jakinarazpenak bakarrik bidaltzeko erabiliko ditugu: zure kontsumo-datuaren arabera pertsonalizatutako eskaintzak; zure kokapenaren arabera, zure herriko ekitaldielarako gonbitak; zozketak...	Baimena: zure trafiko- eta kokapen-datuak jarraituz osatu dugun profilaren arabera pertsonalizatutako jakinarazpenak bidaltzeko.	Kanpainak egiten dituzten call centerek edo telemarketinako enpresek erabili ahal izango dituzte datu horiek.	Informazio guztia webguneko pribatutasun-atalean duzu.	Datuak zuk baimena kendu arte erabili ahal izango dira, gehienez ere 2 urtez kontratua amaitu ondoren.
<b>Bezeroa eta ordezkaria:</b> Gurekin hitzarmen bat duten hirugarrenen edo Taldeko beste enpresa batzuen jakinarazpen komertzial eskusiboak bidaltzea.	Baimena: Gurekin hitzarmen bat duten enpresen zerrenda webguneko pribatutasun-politikaren atalean egongo da eguneratuta.	Kanpainak egiten dituzten call centerek edo telemarketinako enpresek erabili ahal izango dituzte datu horiek.	Informazio guztia webguneko pribatutasun-atalean duzu.	Datuak zuk baimena kendu arte erabili ahal izango dira, gehienez ere 2 urtez kontratua amaitu ondoren.

#### Hunter sistema

Bezeroa eta konpainia kontratazioan izan litezkeen iruzurretatik babesteko, arduraduna iruzurraren aurkako Espainiako Enpresa Elkarteari atxikita dago. Elkarte horretako kideak Hunter sistemako datuen tratamenduaren arduradunak dira. Bezeroak kontratazioan emandako datuak sisteman agertzen diren telefoniko-zerbitzuen beste eskaera batzuen datuekin erkatuko dira, iruzurrezkoa izan litekeen informazioa deklaratzeko bakarrik. Halakorik deklaratzen bada, eskaera eskuz eta xehetasunaz egiteko da, eta datuak iruzurrezkoetat sartuko dira fitxategian. Atxikitako telekomunikazioen sektoreko erakundeek kontsultatu ahal izango dituzte datu horiek. Zerrenda [www.asociacioncontrolrizude.org](http://www.asociacioncontrolrizude.org) webgunean dago.

Bezeroak datuetara irispidea izateko, haiek zuzentzeko, ezeztatzeko, aurka egiteko, eramateko edo tratatzeko mugak ezartzeko eskubideak erabili ditzake iruzurraren aurkako Espainiako Enpresen Elkartearen aurrean. Horretarako, eskaera sinatu bat bidali behar du, identifikazio-agiriaren fotokopiarekin batera, helbide honetara: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

#### Beharrezko informazio eguneratua

Bezeroari edo ordezkariari ematen zaizkien inprimakietan izarxo batez (\*) markatuta dauden eremu guztiak bete behar dira; haietokoren bat bete gabe utziz gero, baliteke ezin eman ahal izatea kontratatutako zerbitzua.

Emandako informazioa beti eguneratuta egon dadin eta akatsik izan ez dezan, bezeroak edo ordezkariak ahalik eta lasterren jakinarazi behar dio Euskalteli zer aldaketa izan diren datu pertsonaletan, kontratu honetan adierazitako harremanetarako bideak erabiliz. Webguneko eremu pribatuaren bidez ere eguneratu ahal izango dituzu zure datu pertsonalak.

#### 18.3 INTERESATUEN ESKUBIDEAK

Eskubide hauetaz balia daitezkeela jakinarazten die Euskaltel bezeroari eta ordezkariari:

1. datu pertsonaletara sartzeko eskubidea, jakiteko zein ari diren tratatzen eta zer tratamendu-eragiketa egin zaizkien;
2. zuzena ez den datu pertsonal oro zuzentzeko eskubidea;
3. datu pertsonalak ezabatutako eskubidea, ahal den kasuetan;
4. datu pertsonalen tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea, baldin eta datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezatasuna edo premia zalantzarikoa bada. Horrelakoetan, datuak gordetzeko eskubidea du arduradunak, erreklaazioak egin edo defendatutako behar direnerako;
5. datu pertsonalen tratamenduari aurka egiteko eskubidea, baldin eta arduradunari baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, interes legitimoa baldin bada. Arduradunak utzi egingo dio datuak tratatzeari, kasu hauetan izan ezik: interes legitimo premiatsua baldin bada, edo erreklaazioak prestatzeko, aurkezteko edo defendatutako behar baditu;
6. datuak beste operadore batera aldatzeko eskubidea, baldin arduradunari tratamendurako baimena ematen dion lege-oinarria, goiko taulan adierazitakoetatik, kontratu bidezko harremana edo zure onspena baldin bada;
7. Euskalteli emandako onspena bertan behera uzteko eskubidea.

Eskubide horietaz balia izateko, bezeroak edo ordezkariak egiaztatuta egin behar dute beren nortasuna, NANA edo haren baliokidea den agiriren baten bidez. Noiznahi eta doan egiaztatu daitezke nortasuna, bide hauetokoren bat erabiliz:

- Mezu elektronikoa bat bidaliz [docu@euskaltel.com](mailto:docu@euskaltel.com) helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta identifikazio-datuak erantsiak dituela.

• Idatzizko eskari bat bidaliz 3. F.D. posta-kutxa, 48160 Derio (Bizkaia) helbidera, baliatu nahi den eskubidea eta datu pertsonalak erantsiak dituela.

Bezeroak edo ordezkariak uste badute arduradunak ez dituela egokiro tratatu datu pertsonalak, Datuak Babesteko ordezkariarengana jo dezakete, [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com) helbidera. Nolanahi ere, Euskaltel hau jakinarazten die bezeroari eta ordezkariari: eskubidea dutela erreklamazio bat aurkezteko Datuak Babesteko Espainiako Agentzian, baldin eta datu pertsonalen tratamenduan datuak babesteko legeria urratu egin dela baderitze.

#### 18.4 GIDETAN DATUAK SARTZEA

Lehenespenez, Euskaltel ez ditu bere bezeroen datuak sartuko bere probintziako abonatuena gida inprimatu edo elektronikoa, ezta informazio- edo kontsulta-zerbitzuetan ere. Hala ere, nahi duen bezeroak Euskalteli eskatu ahal izango dio datu guztiak edo batzuk abonatuena gidan sartzeko, kontratu honetan adierazitako edozein bitartekoren bidez idazki bat bidalita. Gida hori jendearen eskura egongo da. Paragrafo honetan, bezeroaren datu hauei egiten zaie erreferentzia: izena, abizenak, sozietatearen izena, abonatu-zenbakia eta etxeko posta-helbidea (solairua, letra eta eskailera izan ezik). Bezeroak kontratarik adierazten ez badu, ulertuko da eskatzen dela kontratu hau indarrean dagoen bitartean egiten diren gida inprimatu edo elektronikoa (lehenengoan eta ondorengoan) datuak sartzeko. Bezeroak nahi badu gidetan agertzen diren datuetakoren bat ez agertzea (helbidea edo beste datuen bat ez aipatzea), idatziz eskatu ahal izango dio Euskalteli. Bezeroak espresuki adierazi ahal izango dio Euskalteli, kontratu honetan adierazitako edozein bitartekoren bidez idazki bat bidalita, abonatuena gidetan agertzen diren datuak hirugarrenek erabil ditzatela publikizaterako edo merkataritza-azterketarako.

Hala behar izanez gero, Euskaltel deitzen duten pertsonen zerbitzu-helbidea eman ahal izango die larrialdi- eta informazio-zerbitzuei, betiere zerbitzua terminal finko batetik eta zuzeneko zerbitzu gisa ematen bada.

#### 18.5 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 ezkatuta nahi baduzu, kosturik gabe ezkuta dezakezu, sei hilean behin, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan zerbitzu hori eskatuta (1717 edo haren ordeztartzen dena).

Bestalde, EUSKALTELEK jakinarazten ditu erakutsi egiten duela deitzen ari den linearen identifikazio ezkatuta 112 zenbakiaren bitartez eta larrialdietan arreta emateko baimena duen beste zenbaki batzuen bidez larrialdi-zerbitzuetara deitzen eta segurtasun publikoarekin edo defentsa nazionalarekin lotutako baimendutako zenbakien bitartez egindako deietan.

"Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea". Deia jatorriko telefono-zenbakia terminallean ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717) edo horren ordeztartzen denean.

"Identifikaziorik 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 lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datarren deia jasotzen duen BEZEROAK nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonon (edo haren ordeztartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROAK ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, \*02# markatu behar du zerbitzua aktibatzeke eta #02# desaktibatzeke (ez du kosturik BEZEROarentzako).

BEZEROAK eskatzen bada bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoki zerbitzuetan eta gidetan (paperekoetan eta elektronikoa), kontuan izan behar du deia jasotzen duenak telefono-zenbakia identifika dezakeela "Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea" zerbitzuaren bidez. Halaber, kontuan izan behar du deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela "Konektatutako linea identifikatzea" zerbitzuaren bidez.

### 19. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraituz erabili behar ditu bere eskubideak. Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROARI, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi espezifikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari aipatu eskubideek. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-hausteen erantzule bakarra (EUSKALTELEn, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak, hauek bane: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

### 20. KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldatetarik egiten bada, BEZEROARI jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez. Epe horretan, BEZEROA aldatetekin ados ez badago, EUSKALTELEI jakinaraz diezaioke kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteke epe hori amaituta EUSKALTELEK jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROAK aldatetak 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 ekonomikoen aldaketa, merkaturaren eta/edo emandako zerbitzuen edukia erabiltzeko, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

### 21. ZERBITZUAN IRAUTEKO KOPROMISOAK

Hala badagokio, BEZEROAK kontratu honen eranskin sinatutako zerbitzua denbora-arte jakin batean kontratatua izateko, eta, hala, abantailak, deskontuak eta ekipamendua eskuratzeko sustapen-prezioan. Hala bada, eranskin horietan aurreikusitako eskubide eta betebeharrak bereziki ere ezarriko dira.

### 22. URRUNEKO KONTRATAZIOAN UKO EGITEKO ESKUBIDEA

BEZEROAK urrunetik kontratatu bada (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.com](http://www.euskaltel.com) helbidera jo behar du.

### 23. LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

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

### 24. SAREEN SEGURTASUNA

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

Segurtasun-arloko gorabeharren 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.

## II - INTERNETEN BERARIAZKO KLAUSULAK

### 1. XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Kontratu honek BEZEROAK EUSKALTELEkin zerbitzu bera emateko sinatua duen beste edozein kontratu ordeztzen du.

### 2. ZERBITZUENGATIKO ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNAK

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

Erabiltzaile batek edo hirugarren batek EUSKALTELEi hemen deskribatutako jardura debekatuen berri eman nahi badio, jakinarazpen bat bidali beharko dio EUSKALTELEI, EUSKALTELEn webgunean deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoa bidez: [abuse@euskaltel.com](mailto:abuse@euskaltel.com)

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 diren ginean, 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, ohararazpen, iritzi edo aitortpenengatik.

Baldin eta EUSKALTELE, 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 aukeratzeko; beraz, ez du haien erantzukizunik izango.

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eragin korragoa izateko helburu bakarrekin, EUSKALTELE 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 erreproduktzioari dagokionez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROAREN ardurak edo behar diren segurtasun-neurriak ez diren sistema informetikoak birusak, troiarak, dialerrak eta arrotzak sistematan sartzeko gainerako saiakuntzak eragotzeko. EUSKALTELEK ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sistematan sartzeko gaitzak deitezkeen kalteen edo lotzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuaren erantzunak eta gaitasunak legeak debekatutako jarduerak egiteko edo proposatzeko. Halaber, BEZEROak bere gain hartzen du ZERBITZUA erabiltzeko baimena ematen dien pertsonen klausula hauek beteazterako 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 EUSKALTE-  
Len beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko balibideak erabiltzen dituzenean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kearen bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELeK horren errurik ez duela jakinarazi behar du.

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

### 3. INTERNETEKO SARBIDEA ALDI BATERAKO ETETEA

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

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

BEZEROak, eskaera bakoitzean, gutxienek hilabeteko eta gehienek 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 Pandak 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 ezarritakoan gehigarri gisara.

1.- Zerbitzu guztiak FTTH bidez jasotzeko, ezinbestekoa da telekomunikazio-ekipoek hornidura elektrikoa izatea. Hornidura elektrikoa eteten bada, ezingo dira jaso kontratatutako zerbitzuak.

2.- FTTH teknologian 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 teknologian bidez ematen baita.

3.- Telefono-zerbitzua eta telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, ezinbestekoa da Internet kontratatua izatea. Interneteko zerbitzuan baja emateak berekin dakar, automatikoki, telefono-zerbitzuan eta telebista digitalean ere baja ematea.

4.- BEZEROak hala eskatu duelako edo fakturak ordaindu ez dituelako Interneteko zerbitzua behin-behinean eteten bada, telebista digitalaren zerbitzua ere blokeatuta geratuko da, automatikoki.

### 6. INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

#### A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Internetera abiadura handiz, etengabe eta tarifa 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 ezaugarriak izan behar ditu BEZEROaren telefono-sarbideak:

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

#### C. BATERAEZINTASUNAK

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

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

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

#### D. ETXERAKO SARBIDEA

BEZEROak lagazterako Zentralizatua eskatzen bada, BEZEROak utzi egin behar die bere etxera sartzeko 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 bada, zerbitzuan baja ematen zaio. Beraz, BEZEROak EUSKALTELEN zerbitzua jasotzen jarraitu nahi bada, 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 ezeztatuz egingo dira egoera hauetan:

TESAUK baja-jakinazpena jasotzen bada, 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 beregonatzen du BEZEROak kasu horietarako. Jakinarazpena idatziz bidali behar du, NANarekin batera, eskuz sinatuta. BEZEROak hori egiten ez bada, EUSKALTELeK uko egiten dio komunikazio faltak sor ditzakeen kalteen erantzukizuna hartzeari.

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

### 7. INTERNETEKO SARBIDEAREN ABIADURA

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

**Interneteko modalitate garrantzitsuen abiadurak, kable-modemaren bidez**

Produktua	Iragarritako abiadura, Igoera/Jaitsiera	Beharrezko abiadura (Kbps)			Igoera-abiadura (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	Beharrezko abiadura (Kbps)			Igoera-abiadura (Kbps)		
		Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa	Maximoa	Normalean erabilgarri	Gutxienekoa
Internet 100Mbps	100Mbps/100Mbps	100.000	100.000	95.000	100.000	97.000	90.000
Internet 200Mbps	200Mbps/200Mbps	200.000	195.000	180.000	200.000	190.000	140.000
Internet 300Mbps	300Mbps/300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180.000
Internet 500Mbps	500Mbps/500Mbps	500.000	450.000	250.000	500.000	350.000	200.000
Internet 1 Giga	1 Gbps/1 Gbps	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 parekagarriarentzat 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 geldoan kenduta egin diren deskarga/karga-saiakera guztietan lortutako abiadura minimoa da.

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

**A.- OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:**

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

**B.- OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:**

1. Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikaren mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileak gehitzean.
2. 100 Mb/s-ik gorako abiadurarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet sare-hartela izatea; bestela, txarrelak 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 egingo dute datu-trafikoa, eta horrek murriztu egingo du nabigazio-abiadura.
7. PCaren eta kable-modemaren artean bitarteko sare-ekipoak izatea (bideratzaileak, switchak, PLCak...). Ekipo horien berezko mugak baldintzatuko dute Interneteko sarbidearen abiadura.
8. EUSKALTELe emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. Bezeroak haietan egindako edozein manipulazioak eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
9. Internetera wifi bidez konektatzean izaten diren faktore espezifikoak:
  - Wifi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egingo dute bideratzaileak urrundu ahala.
  - Wifi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, kofratuak edo edozein oztopo fisiko), eta halaber ehketresna elektriko eta aparatu elektronikoen eragiten dituzten interferentziak.
  - Bandak asetzeta eta gerluko biziagunaren Wifi-sareekin interferentziak eragitea.
  - Wifi-sarearen 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

**III - ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO KLAUSULAK**

**a. TELEFONIA FINKOKO BONUAK**

Baldintza hauen arabera, bonuzat hartuko dira kontratatutako linea bakoitzeko aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deiaeren ezarzte-kostua eta BEZEROek kontratu honetan karatulan aukeratutako deien kontsumoak, ondoren zehazten diren baldintzen arabera. Kontratututako bonua aplikatu beharrene denbora-tartean erabat kontsumitzen ez bada, EUSKALTELe 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 aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deiaeren ezarzte-kostua eta etxeko merkatuko BEZEROek eguneko 24 orduetan herriko, probintziako eta probintziarte-ko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara egindako deien kontsumoak, honako baldintza hauen arabera.

Tarifa Finko honek aukera ematen du herriko, probintziako eta probintziarte-ko 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, hartzaileak ordaintzeko deiak, satelite bidezko deiak nazioarteko deiak eta datu-konexioak. Mota horietako deirik eginez gero, une bakoitzean indarrean dauden tarifak fakturatuko dira.

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

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

BEZEROak baldintza hauek bete ez dituelako haiek ezeztatzen badira, EUSKALTELe 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 erosketaren erregimenean —hari dagokion mantentze-lanetako zerbitzuarekin— eta herriko deien xehetasuna fakturan.

Zerbitzu-pakete hori kontratatuta, ahots-postontzia automatikoki izango du BEZEROak; beste bi zerbitzuko —terminal finko bat erosketaren erregimenean, hari dagokion mantentze-zerbitzuarekin, eta herriko deien xehetasuna fakturan— izateko, ordea, berariz eskatu behar du BEZEROak.

**ETXEOK ONDORREN ORDANTZEKO ZERBITZUKO KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK**

**1. KONTRATUAREN HELBURUA**

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

EUSKALTELe konpromisoa hartzen du estaldura-mugan barruan eta teknologiaren egoera aintzat harturik ZERBITZUA emateko. BEZEROak posta elektronikoz zerbitzua 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 orokorak onartzea dakar.

Euskaltelen eta BEZEROaren artean sinatutako kontratuak osagai hauek ditu: Kontratuzioko Baldintza Orokorrak, Kontratututako Karatula, une bakoitzean aplikatzeko diren tarifak eta Baldintza Partikularrak jasolzen dituen eranskina, 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.com](http://www.euskaltel.com)).

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

Zerbitzuaren kalitatea ez bezelaz egatik 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-epa).

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

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

### A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

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

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

### B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZURAKO (INTERNET):

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

## 3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

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

Kontratatu duen horretarako xehetasunak erabiliko du zerbitzua BEZEROak, eta ezingo du saldu. Azken erabilzaile gisa, bere kargura dauden pertsonen zein edozein arazoi dela medio zerbitzua erabili dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko ardurua 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-datueta eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldatetarik, aldateta horiek eraginkor izan baino lehen.

## 4. SIM TXARTELA

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

Baldintza Orokor hauek ez dute babesten SIM txartelak mugikorretatik kanpo erabiltzea, ez eta ezin sistema automatikoen bitartez ere, EUSKALTELeK aurrez berariaz baimendu ezean. Halako erabilera bidegabekeri atzemanez gero, EUSKALTELeK eskubidea izango du zerbitzua eteteke eta kontratua berehala eta abisurik gabe desegiteke.

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-gakoa galtzeagatik, hondatzeagatik, lapurtzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Hala ere, EUSKALTELeK, aurretik BEZEROA identifikatuta eta egoera pertsonalaren berri emanda, bere eskura dauden neurriak har ditzake BEZEROari kalterik ez eragiteko. BEZEROak, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzua bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu dizkiotela kontratatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri defektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketak egiaztatzen denetik, eta, EUSKALTELEna den eta BEZEROari utzi dion SIM txartela galduz gero, horren berri eman denetik.

BEZEROari SIM txartel gehigarri bat (ECO txartela) emanez gero (SIM txartel nagusiarekin batera erabili dezake deialde jaso eta egiteko), aurreikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerren eta haren erabilera gaitz sor daitezkeen karguen arduraduna.

Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELeK ahalik eta azkarren emango di(z)ki SIM txartel berria(k) BEZEROari. EUSKALTELeK BEZEROari baldintza onuragarriagoak aplikatzea erabakitzen ez bada, hark berritzea ordaindu beharko du, jasotzen duen unean bertan. BEZEROak galdutako/apurtutako SIM txartela berreskuratzen badu, EUSKALTELI itzuli behar dio.

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

## 5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

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

EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketak horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari.

Indarrean dauden tarifak kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

BEZEROak tarifa ez aldatzeko konpromisoa hartzen badu eta ez aldatzeko epe hori igaro baino lehen tarifa aldatzen badu, ezarritako zigorra ordaindu behar dio BEZEROak EUSKALTELI, hala badagokio.

BEZEROari fakturan deskontuak egiten bazaizkio edo BEZEROarentzako kosturik gabeko denbora-eremuak edo ordu-tarteak dituzten tarifak, tarifa finkoak edo telefono-trafikoak denboragatik edo bolumenagatik gehienezko fakturazio-muga aplikatzen bazaizkio, haiek ez dira bateragarriak deialde edo trafikoa kontzentratzeko, aldatzeko edo bihurtzeko sistemekin. Horrelakorik gertatuz gero, EUSKALTELeK eskubidea du kontratua eteteke eta BEZEROari izandako trafikoa fakturatzeko, muga edo deskontu horiek aplikatuta edo gabe.

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

## 6. ORDAINKETA-BERMEA

Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonon eska diezaiok BEZEROari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan edo banku-abal bidez), ezar diezaiok kreditu-muga bat, edo jar diezaiok 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 berrito atzeratzen bada EUSKALTELI ordaintzean.
- Inuzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arrisku objektiboa badago.

Eskatutako bermea eman ezean, EUSKALTELeK aukera izango du zerbitzua aldatzeko edo zerbitzua aldatzeko, itereko deialde murrizteko, zerbitzua bertan behera uzteko eta kontratua eteteke.

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

## 7. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTEKO BALDINTZAK

### A. ORDAINTEKO BALDINTZAK

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

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

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROak [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) webguneko erabilzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure EUSKALTELe" atalean alta eman.

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

Azalean agertzen diren ordainketa-baldintzen arabera egingo dio faktura EUSKALTELeK BEZEROari, eta zerbitzuak jasotzeagatik BEZEROak ordaindu behar duen zenbateko fakturatuakoa, une bakoitzean indarrean dauden tarifaren 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 EUSKALTELeK 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 astebeite (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

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

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

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

EUSKALTELeK aukera du dagokion kanitateko edo ordaindu beharreko saldoa berehala fakturatzeko edo kobratzera bidaltzeko, kasu hauetan:

- zerbitzua eten bada;
- kontratua iraungi edo hautsi bada edo zerbitzua eten bada;
- BEZEROak zerbitzua emateko baldintza orokor hauek bete ez baditu.

## B. EZ ORDAINTZEA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELi ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez bada BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden banketxeari egolzi ezinake arazoak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu behar ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

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

## C. ZERBITZUA BERTAN BEHERA UZTEA, EZ ORDAINTZEAGATIK

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELi ordaindu gabeko zenbatekoen kargu-dokumentuari dagozkion kontratuko eta eranskinetako zerbitzuak eten edo irteerako deiak murriztuz ditzaie 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 gehigarrien zerbitzuetako fakturazioarekin ados ez badago, BEZEROak Zerbitzua bertan behera utz dezake, betiere BEZEROak, tarifa gehigarriaren zerbitzuari dagozkion kontzeptuak kenduta, zenbatekoa ordaintzen bada. Kasu horretan, tarifa gehigarriko zerbitzuen hartzekodunak ohiko moduetan kobra dezake, telekomunikazio-zerbitzuen fakturetatik bereiz.

## 8. TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUETARAKO DEIAK ETA NAZIOARTEKO DEIAK DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA.

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

Deskonexio/Konexio horiek egileko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordeztartzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELE 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 ETETEAGATIK ORDAINA

### A. TELEFONO-ZERBITZU MUGIKORRA ALDI BATEZ ETETEAGATIK ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa etelen bada, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte 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 eginga lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako fakturaren batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldi gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

Ezinbesteko arazoengatik etenez gero, EUSKALTELeK abonu-kuotaren zenbatekoa eta trafikoa erakusten zerkusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

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

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

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

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

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

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

### C. TELEFONO MUGIKORREN EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEAK KALTETUTAKO ERABILTZAILAEN ZEHAZTAPENA

Eremu bakoiko zerbitzu-etenak BEZERO bati eragiten diola esango da egoera hauetakoena bat gertatzen:

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

## 10. AURREZTE-MODULUAK

Aurrezte-modulutzat hartuko dira BEZEROak, hileko kuota finko bat ordaindu eta aukeraturako 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).

Erabilzailak batek edo hirugarren batek EUSKALTELi hemen deskribatutako jardura debekatuen berri eman nahi badio, jakinarazpen bat bidali behar du EUSKALTELi, EUSKALTELen webgunean deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoen bidez: [abuse@euskaltel.es](mailto:abuse@euskaltel.es)

EUSKALTELeK ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango EUSKALTELeK Internetara 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 EUSKALTELeK sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, oharrazpen, iritzi edo zitapenengatik.

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

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

Beste erabilzailak batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorrago izateko helburu bakararekin, EUSKALTELeK automatikoki, behin-behinean eta aldi baterako metatu ahal izango ditu bere sistematan ZERBITZUaren erabilzailak alizitzen dituzten datuak, eta ez du erantzukizunik izango ez datu horien edukiei dagokionez, ez haien aldi baterako erreproduktuari dagokionez, ez baita aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardurak da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiak, dialerak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELeK ez du inolaz ere bere gain hartuko

Internet bidez beste batzuk sistematan sartzeko gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuaren erraztasunak eta gaitasunak legeak debekatutako jarduerak egiteko edo proposatzeko. Halaber, BEZEROak bere gain hartzen du ZERBITZUA erabiltzeko baimena ematen dien pertsonen klausula hauek beteazteko erantzukizuna. Bestalde, BEZEROak zerbitzu bakoitza erabiltzeko eta beste sareetara sartzeko mugak aintzat hartzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuaren bidez eskuratu dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTE- len beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituzenean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz keaxaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELe horren erurik ez duela jakinarazi behar du.

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

## 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	Uplink	Downlink	Uplink
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:

- 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 irratik elektrikoa hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobe lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorretik Internetera sartzeko abiadura hobeak ere. Bestalde, maiztasun altuenean (2600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerrago egingo du barrualdeetako estaldura.
- Antenarako distantzia. Antenarekiko urruntasunak ere eragina dauka lor daitezkeen gehieneko abiaduran, gutxiu egingo baita antenatik urrundu ahala.
- 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.
- Gainerako erabiltzaileek erabiltako zerbitzu-mota. Sare mugikorrek aldi berean konektatzen diren erabiltzaile guztien artean banatu behar du bere ahalmena, eta halaber eskatzen duten zerbitzu-motaren arabera. Ez da sarearen ahalmen bera behar mezularitza-aplikazio batetik testu-mezu bat bidaltzeko eta bideokonferentzia bat egiteko. Ondorioz, erabiltzaileek zerbitzua nola erabiltzen duten, horrek eragina dauka une horretan konektatuta dauden gainerako erabiltzaileen abiaduran.
- Erabiltzaileen mugimendua. Mugituz joateak ere eragina dauka zerbitzuaren abiaduran; mugimendua zenbat eta azkarragoa izan, orduan eta abiadura-jaitzia handiagoa. Jaitzia txikiagoa da, beraz, oinez joatean, eta handiagoa auto baten barruan joatean.
- Zerbitzuaren erabiltzaileek duen terminalaren edo gailuaren ahalmena. Gailuaren teknologiak bateragarria izan behar du konektatuta dagoen antenaren teknologiarekin. Esate baterako, gailuak 3G teknologia bakarrik baldin bada, ezin izango du 4G teknologiak eskaintzen duen abiadura baliatu. Era berean, BEZEROaren gailuaren antenaren kalitateak ere eragina dauka abiaduran.
- Kondizio geografikoak (barrualde edo garajeetan egotea, hormak...). Erabiltzaileen kokapenak eta haren eta antenaren artean dauden atzopio fisikoek ere eragina daukate abiaduran.
- Eguraldia. Zerbitzua hariarik gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

## 12. DATU-BONUAK

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

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

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

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

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

Kontratutako bonua ezin da erabili nazioarteko roamingean egindako datu-transmisioetarako. Indarrean dauden tarifaren arabera fakturatuko dira transmisio horiek. Edonola ere, nazioarteko roamingean datu-transmisioak egiteko bonuak kontratatu 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. Zerbitzuaren lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri dakienetik hila bete epean. Erreklamazioak egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELEI, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1717). Postu arnuntzen bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTE SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA). Bestela, [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) webguneko onlineko formularioa bete dezake horretarako.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hila bete epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez bada, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan, Kontsumoko Artekarren Balzordean BEZEROaren eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe, EUSKALTELe era mugatuaren abaxi baita balzorde horietara, mendekotasun-egokitasun publikoaren bidez.

## 14. KONTRATUA IRAUNGITZEA ETA EZEZTATZEA

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

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

Kontratu amaiztutakoan, BEZEROak eskubidea izango du ordaindutako berme-gordailua jasotzeko, itzuli baldin badaiteke, inongo interes gabe.

Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaizu edo ukatu, BEZEROak ordaindu egin behar ditu EUSKALTELeK hizaratutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaizu 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 amaizteaz eta horri buruz kontratuan ezartzen diren aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipoen edo hondatuta 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 zerbitzuaz alfa eman bada, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELEI une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, zor zuen zenbatekoa kobratzeko behar izan diren kudeaketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari promozioak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegoen kuotak edo zerbitzu kontratatuak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

## 15. KONTRATUA ALDATZEA

EUSKALTELeK edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hila bete epean aurrerapenarekin jakinarazten badiu BEZEROari. Nolanahi ere, BEZEROak informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. BEZEROA aldatzea horrekin ados ez badago, EUSKALTELEI adieraz kontratua ezeztatuta nahi duela, jakinarazpena jaso eta hila bete epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELeK ez bada jakinarazpenik jaso, BEZEROak aldatzea onartu duela ulertuko da. Baldintza orokorren bertsio eguneratua saltokietan eskuratu daiteke.

Baldintza orokor horietako bat baliogabea edo eraginrik gabekoa dela adierazten bada, ez du eraginik izango gainerako baldintzen baliotasunean edo eraginkortasunean. Hau da, baldintza horiek lotesleak izango dira bi alderdientzat. Kontratu Espainiako legeriak arautuko du, eta legeria hori aplikagarria izango da kontratuaren interpretazioari, baliotasunari eta betetzeari dagokienez.

Tarifak aldatzeko arazoak onargarritzat joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoak aldatzea, produktuari eragiten dioten aldatzea teknologikoak, zerbitzu kontratatzeko zuzen baldintza ekonomikoak aldatzea, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuaren edukia eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

## 16. ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

Hala badagokio, BEZEROak kontratu honen eranskinak sina ditzake zerbitzua denbora-larte jakin batean kontratatua izateko, eta, hala, abantailak, deskontuak eta ekipamendua eskuratzeko sustapen-prezioan. Hala bada, eranskin horietan aurreikusitako eskubide eta betebeharrak 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. EUROPAR BATASUNAREN BARRUAN ROAMING-A ARRAZOIZ ERABILTZEKO POLITIKA

Europako Batzordearen 2016/2286 Exekuzio Erregelamendua (EB) ezartzen duenari jarraituz, 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, zafidura honetatik ateratzen den bolumenaren bikoitzaren berdina edo handiagoa: datu irekien paketearen estatuko txikizkako prezioa (BEZik gabe), faktura-epe osoari dagokiona, zati 531/2012 Erregelamenduari (EB) 12. artikuluan araututako handizkako gehieneko tarifa.

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

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

5.- Erreklamazioak Bezeroak eskura ditu, arrazoizko erabilerearen politika honen aplikazioarekin lotutako edozein erreklamazio ebatzeko, telefonia mugikorreko zerbitzua kontratatzeko baldintza orokorretan aurreikusitako erreklamazio-bitartekoa.

Aurrez ordaintzekoa

6.- Aurrez ordaintzekoaren prezio-planen kasuan, 1. puntuan adierazitako baldintzaren alternatiba gisa, Euskaltelek eskubidea gordetzen du desplazamendu-daluen kontsumoa zafidura honen emaitzako bolumenera mugatzeko, gutxienez: desplazamendua hastean bezeroak eskuragarri duen eta jada ordainduta dagoen zenbateko osoa, BEZik gabe, zati 531/2012 Erregelamendua (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-saioren aurrean. Horretarako, prebentzio-neurri batzuk ezarri ditu sarearen integritate- eta segurtasun-gorabeheretara aurrez hartzeko, eta mehatxuefatik eta ahulezietatik babesteko.

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