

ENPRESAKO 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 arautzeko, kontratu honetan aurreikusitakoa hartuko da kontuan. BEZEROak posta elektronikoko bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratututako zerbitzu berrien faktura ordaintzeak une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar.

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

2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurrean indarrean dauden erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie, eta EUSKALTELeK web-orrian argitaratzen dira (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 etenaldiei dagokienez, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua eta Interneteko sarbide-zerbitzua 47 ordu baino gehiago ez etetea, 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 denboratartean hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik ezdeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora.

Horretarako, zerbitzuaren etenaldiaren hasiera bi gertaera hauetako bat izango da:

- 1772 zenbakian BEZEROak matxuraren berri ematea
- Zerbitzu osoa edo zati bat etetea eragin duen gertaera erregistratzea operadoreak.

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

A) Jendearentzako telefono-zerbitzuaren kasuan:

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

- BEZEROak zerbitzu 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 kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

B) Interneteko sarbide-zerbitzuaren kasuan:

Interneteko zerbitzua etenez gero, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordain hau emateko: zerbitzu 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 badu, EUSKALTELeK hitz ematen du A) eta B) puntuetan adierazitako kalte-ordain proportzionala emango duela, aurrez BEZEROak hala eskatzen badu.

3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

Zerbitzuen abonua pertsonala da, eta BEZEROak ezin dizkie bere eskubideak eta erant-

zukizunak hirugarren bati eskualdatu, baldin eta ondorengo paragrafoetan aurreikusitako kasuetako bat ez bada.

Kontratatu duen horretarako soilik erabili du zerbitzua BEZEROak, azken erabilizale gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazteko arduratu du. BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinardekoak edo legatidunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak. Abonua onorengotza EUSKALTELeK jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

Kontratuaren titularrak den pertsona juridikoa desagertzen bada bat-egiteagatik, beste batek xurgatzeagatik edo antzeko arrazoien batengatik, zerbitzua instalatuta dagoen lokalaren jabetza edo erabilera-eskubidea duen pertsonak edo erakundeak kontratuaren subrogazio-eskubidea izango du.

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 kuota 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 jartzekoan ahalik eta eragozpen gutxien sortzen ahaleginduko da EUSKALTELeK, eta, kalteren bat eginez gero, egindako kaltea konpontzeko konpromisoa hartzen du.

EUSKALTELeK langileei edo EUSKALTELeK enpresa laguntzaileetako langileei (behar den bezala baimenduta eta enpresak identifikatuta egon beharko dute langileek) bere etxera sartzen utzi beharko die BEZEROak. Hainbat arazoarengatik sar daitezke BEZEROen etxetara: BEZEROek baldintza orokor hauetan agertzen diren betebeharrak betetzen dituztela egiaztatuzko edota instalazioen ikuskapenak, altak, bajak zein aldaketak egiteko. Matxurak non dauden ikusteko eta konpontzeko ere BEZEROaren etxetara sartu beharko dute langileek. Betiere, ahalik eta azkarren jakinaraziko diote BEZEROari zer dagoen oker. Utzitako materiala etxetik eraman behar bada ere kontratua bukatu delako edo legetan zein kontratuan horrela agertzen delako, BEZEROak etxera sartzen utzi behar die EUSKALTELeK langileei. EUSKALTELeK sistemetan, instalazioetan eta BEZERO-zenbakietan aldaketak egin ahal izango ditu, zerbitzuaren antolaketa eta beharrek, edo komenigarritasun eta baldintza tekniko eta/edo legalek eta aurrerapenekoek hori eskatzen dute. Edonola ere, aldaketak 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 eragindako manipulazio, aldaketa edo konponketen ondoriozkoak eta arduragabekeriak, uholdeak, gaintentsio elektrikoak, tximistek eta ezinbestekak eragindakoak.

5. EKIPOOK

A. EUSKALTELeK UTZITAKOAK

EUSKALTELeK Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipook eta osagarriak (aurrerantzean, "Ekipook") utziko dizkie BEZEROari, erabiltzeko baldintza onetan. Baldintzatutako sarbideko telebista digitalaren zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzaile bat emango dio BEZEROari. Hala ere, BEZEROak bere deskodetzailea erabil dezake, betiere, irekia eta bateragarria bada. EUSKALTELeK ekipook alokatuta, saldua edo bestela utziko ditu. Bestalde, erabilera-erregimena alokairua izango da aldeek besterik adierazi ezean; 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 indarraldiko 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 ez bada, hamabost egun

naturaleko epean, EUSKALTELeK utzitako ekipook jaso ditzake, edo, hala badagokio, ez utzea erabaki dezake.

Euskaltelek eskubidea gordetzen du bere WiFi ekipook —BEZEROari alokairuan utziak— konfiguratzea, WiFi komunitate horretako BEZEROek sarea batera erabili ahal izateko. BEZEROA izango da utzitako ekipook gaizki edo baimenik gabe erabili edo maneiatzea-gatik sortutako kalteen erantzulea, eta bera arduratuko da sor daitezkeen errekamazioez. BEZEROak behar bezala zaindu eta erabiliko ditu EUSKALTELeK utzitako ekipook, materialak eta sistemak; beraz, EUSKALTELen ekipo guztiak edo batzuk ohiko moduan ez erabiltzeagatik galduta, lapurtu, ebatsi, desagertu, suntsitu edo hondatzen badira, BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi behar dio gertaera, gehienez hiru egun naturaleko epean. Galera, lapurreta, ebasketa, desagerepena edo suntsitzea gertatuz gero edo matxuratutako edo hondatutako ekipooaren balioa gainditzen duen matxura edo hondatzea gertatuz gero, BEZEROak EUSKALTELi kalte-ordaina ordaindu behar dio, eta hondatutako edo matxuratutako ekipook konpontzeko gastuen guztizko zenbatekoa edo Kontratu hau sinatutakoan zuten hasierako balioa osorik ordaindu behar dio. Kalte-ordaina banku-transferentziaz egingo da EUSKALTELen alde, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko faktura batean ere sar daiteke. BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipook, materialak edo sistemak etengabe eguneratzearen, haiek teknologiarik dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezer ordaindu gabe haiek ordeztu ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratuagoak dituztenekin. Ekipo edo sistema berriari, instalatzea amaitzen den unetik, une horretan indarrean dauden tarifak aplikatuko zaizkio. Aurrez esandakoaz gain, EUSKALTELeK bermatzen du ekipoa BEZEROari ematen dion unean egoera onean dagoela, eta, berrimearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak antzematen badira, ekipoa aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguratzeagatik, manipulatzegatik edo modu desegokian erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango BEZEROaren inolako arau-haustek ekipooaren fabrikatzailearen eskubideetan izan ditzakeen eraginen erantzule, eskubide hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, lizentziak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektuala edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide.

Kontratu hau amaitutakoan, amaitu den data eraginkorretik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELi itzuli beharko dizkio konpainiarenak diren eta estetikari eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utzi zizkion ekipook. BEZEROak egoera onean (estetikoan zein funtzionamendukoan) itzuliko dizkio EUSKALTELi hark utzi zizkion ekipook. Erabilerak sortutako higadura arrunta ez da kontuan hartuko. BEZEROari utzitako ekipo guztiak edo baten bat jasotzen utzi ez badigu kontratua bukatzen den egun eraginkorretik hasi eta hamabost egun natural igaro aurretik edo itzulitako ekipook erabilera arruntak sortzen ez dituen akats estetikokoak eta/edo funtzionamendukoak baditu, kalte-ordainetan, itzuli gabeko ekipook edo akats estetikoei eta/edo funtzionamendukoekin itzulitako ekipook edo haien antzeko ezaugarrikoek merkatuan duten prezioaren zenbateko bera ordaindu beharko dio BEZEROak EUSKALTELi. Aipatutako kalte-ordaina EUSKALTELen aldeko banku-zordunketa bidez egingo da, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko fakturan sartuz edo EUSKALTELeK zehaztutako beste ordainketa-metodo baten bitartez egin daiteke. Kontratu hau partzialki bukatzen bada, klausula honetan ezarritakoa partzialki bukatze horrek eragiten dien ekipoei aplikatuko zaie.

B-BESTE EKIPU 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 ditzaketan errekamazioen erantzule bakarra. Ekipoa salerosketa-erregimenean utziakoa bada, BEZEROA da ekipooaren mantentze-lanaren erantzulea.

C-ARAZOAK ZERBITZUAN

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

D-TELEFONOGUNEEN SEGURTASUNA

Telefonogunean sartzeko eta segurtasunez erabiltzeko prest ematen zaio BEZEROari ekipoa.

Behin instalatu ondoren, BEZEROari bakarrik dagokio telefonogunera sartzeko segurtasuna zaintzea. BEZEROak, beraz, beharrezko diren babes-neurriak hartu beharko ditu, hirugarren batzuk iruzurrez sar ez daitezkeen telefonogunera.

EUSKALTELeK ez ditu bere gain hartuko, inola ere, hirugarren batzuk telefonogunera iruzurrez sartzean eragindako kalte zuzen edo zeharkakoak, kalteok gertatu baldin badira bezeroak ez dituelako hartu telefonogunera sartzeko segurtasun-neurri egokiak.

6. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipo 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 teknirik esku hartutako, manipulatu edo aldatutako ekipook edo kontratatutako

bestelako helburuetarako erabilitako ekipook konpontzeak sortutako kostu eta gastuak.

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

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

7. PREMIUM ZERBITZU TEKNIKOA

ZUNTZ OPTIKOKO kontratuak barnean hartzen duen oinarritzko mantentze-lanetako zerbitzuen gehigarri gisa ematen da Premium Zerbitzu Teknikoa, eta hileko kuota bat ordaindu behar da haren truke.

Jarduera hauek hartzen ditu barnean zerbitzuak:

- BEZEROaren etxeko Euskaltel produktu guztiak lotutako gorabehera guztietarako arreta (Internet, telebista edo telefonia finkoa) 24 ordu baino gutxiagoan.
- BEZEROaren matxurak lehenestea: teknikari bat bidaltzen da BEZEROAK deitzen duenetik hasi eta hiru ordu igaro ondoren edota hitzordu bidez, asteleheneetik igandera, ordutegi jarraituan, 9:00etatik 20:00etara.
- Teknikariaren joan-etorriak eta eskulana doan, zerbitzuak barne hartzen dituen gorabeheretarako. Urtean 4 esku-hartze, gehienez.
- BEZEROaren etxeko telekomunikazioen instalazio fisikoaren (kableak, harguneak, pasiboak, SAP) mantentze-lanak, konpontetako eta konfigurazioa, bai eta EUSKALTELeK egin ez arren lehendik zeuden eta zerbitzurako aprobetxatu diren instalazioenak ere.
- Telefonia finkoko, Interneteko edo telebistako ekipamendu bateragarria konektatzea eta konfiguratzea, telebista-kanalak (analogiko nahiz digitalak) sintonizatzea barne.
- Telefono finkoan matxuraren bat izanez gero, BEZEROak doan desbideratu ahal izango ditu deiak berak adierazten duen telefono finkora edo estatuko mugikorrera.
- Zerbitzui kano geratzen da, espresuki, BEZEROaren edo EUSKALTELen jabetzako ekipamenduaren konponteko oro. Premium Zerbitzu Teknikoa ez da emango kasu hauetan:
- Zerbitzua ez ordaintzea.
- EUSKALTELeK egindako instalazioa BEZEROak edo hirugarren batek manipulatu egingo, 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 oinarritzko mantentze-lanetako zerbitzuen gehigarri bat 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 bezeroei, EUSKALTELen zerbitzuei (Internet, telefonia, telebista) konekta dakiekeen ekipamendu elektronikoaren konfigurazioari edo funtzionamenduari buruz dituzten zalantzak argitzeko. EUSKALTELenak diren ekipo alokatuak zerbitzu honetatik kanpo geratzen dira.

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

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

Zerbitzua kokaleku bakarreko 2 PCtara eta 4 gailu mugikoretara (telefonoak eta tabletak) mugatzen da, eta banda zabaleko sarbide bakarra.

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

In situ zerbitzua Zuntz Optikoaren zerbitzua instalatuta dagoen helbidean bakarrik emango da. Zerbitzuak barnean zer hartzen duen zehetasun gehiagoz jakiteko, EUSKALTELen web-orria kontsulta daiteke

9. LASAI

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

10 ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

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

INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

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

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

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

KABLE BIDEZKO TELEBISTA DIGITALAREN ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telebista digitalaren zerbitzua eteten bada, EUSKALTELeK BEZEROari kalteak ordaintzeko konpromisoa hartzen du BEZEROak aurrez eskatzen badu. Telebista digitalaren zerbitzuaren hileko kuota etenaldiaren iraupenarekin zatiituta lortzen den zenbatekoak izango da saria. Edonola ere, erabilera-unitate bakoitzeko kontrataturako ordainpeko zerbitzuak jasotzen ez baditu, zerbitzu horiengatik ordainduriko zenbatekoari dagokiona ordainduko dio kalte-ordainetan. BEZEROaren hurrengo hilabeteetako kuotetan deskontua eginez ordainduko da kalte-ordaina, edo zenbatekoaren zerbitzu baliokideak eskainiz. EUSKALTELeK erabakiko du.

Aurreko atalean ezarritakoaz 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, ordaintetako atzeratzea).
- BEZEROak, indarrean dauden arauen arabera ebaluatu gabeko bateragarritasuneko ekipu terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.
- Erabaki administratiiboak edo judizialak.
- Elektrizitate-hornidurako akatsa.
- EUSKALTELeK utzitako ekipuak 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 ekintzek eragin badute.

11 APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, uanean-uean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratuarekin batera, zerbitzu horri dagozkion eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELen webgunean (www.EUSKALTEL.com) jasotzen dira une bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari. Indarrean dauden tarifek kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

12 ORDAINKETA-BERMEA

12.1 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ

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

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

- Lehendik zerbitzuaren BEZERO izan diren eta faktura bat edo gehiago ordaindu gabe

utzi dituzten pertsona fisiko edo juridikoen eskatutako kokaleku finkoko telefono-zerbitzuko kontratuetan, berantortasunak dirauen artean. Gordailuaren zenbatekoa hura eskatu beharra eragin duten ordaindu gabeko azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa adinakoak izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.

- Kokaleku finkotik telefono-zerbitzura abonatzeko kontratuetan, titularrek beste abonua-contratu batean edo batzuetan zorrak baldin badituzte, une horretan indarrean egon ala ez, eta, behin eta berriro atzeratzen badira dagozkien fakturak ordaintzean. Zenbatekoa kontratuetan titularri fakturaturako azken hiru ordainagiriaren batura izango da, edo, kontratuak iraupen laburragoa izan badu, azken ordainagiri bider hiru egitean ateratzen den zenbatekoa.

EUSKALTELeK frogatzeko moduan eskaera egin eta hurrengo hamabost egunetan gordailua eratzin ez bada, kontrataturako zerbitzua eten ahal izango du EUSKALTELeK. Bigarren aldiz eskatu eta hamar egun igaro baino lehen gordailua egiten ez bada, BEZEROari baja eman dakioke.

Gordailua ez da ordainduko, eta hura eratzea eragin zuten arrazoiak desagertzen direnean baliogabetuko da.

12.2 TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

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

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

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

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

13 FAKTURAZIOA ETA ORDAINTEZKO BALDINTZAK

A. ORDAINTEZKO BALDINTZAK

BEZEROak ez badu adierazten faktura paperean jaso nahi duela, kontratuaren karatutako dagokion laukia markatuz, faktura formatu elektronikoan igorriko da.

BEZEROak berariaz onartzen du faktura euskarri elektronikoan bidaltzea, jatorriaren egiazkotasuna eta fakturako dokumentuaren osotasuna bermatzen duten baliabide elektroniko bidez. Faktura elektronikoak 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 fakturafik aurrera egingo da.

Faktura euskarri elektronikoan ikusteko, BEZEROak www.euskaltel.com webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure Euskaltel" atalean alta eman.

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

Bankuko helbideratzearen bidez egingo du BEZEROak ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELen egoitzan. Ordainteta-era hau berariaz aukeratu behar da. BEZEROak noiz ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeK aipaturako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

Ordainketa eskudirutan egin ez gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori. Zerbitzuaren alta-kuota EUSKALTELen lehen fakturan ordaindu behar du BEZEROak.

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

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

B. EZ ORDAINTEZKA

Zerbitzuak erabiltzeagatik EUSKALTELi ordaindu beharreko diru-kopurua ordaintzen ez bada BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordaintetako helbideratuta dauden banku-txeari egotzi ezinako arrazoiak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu beharko ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

Ordainketa 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 zenbaterako bat berreskuratzeko eskubidea duenean ere.

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

Zenbaterako 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.

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

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

Telefono-zerbitzua ez ordaintzeagatik aldi baterako eteten bada, larrialdietarako irteerako deietarako mantenduko da, baita sarrerako deietarako ere, hartzailak 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, ordainketa egiten ez bada, etenaldia zein egunetan etengo 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 amaizteko eskubidea du.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion kantitateak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten aurretik ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua ematen jarraituko du BEZEROari betebeharrak gehigarriak sortu gabe. Edonola ere, BEZEROak ziurtatu egin behar dio EUSKALTELi zenbaterako horiek ordaindu egin dituela.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion kantitate guztiak, berandutze-interesak barne, EUSKALTELeK telefono-zerbitzua eten ondoren ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berrituz ezarriko du BEZEROak zorra ordaindu duela jakin eta hurrengo lanegunean.

Horretarako, indarrean dauden tarifen 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 TELEFONO-ZERBITZU FINKOA EZ BESTE ZERBITZUAK ETETEA, FAKTURA EZ ORDAIN-TZEAGATIK

EUSKALTELeK telefono finkoa ez beste zerbitzuak bertan behera utzi ditzake, telefoniaz beste-ko zerbitzuak ordaintzeko aurkeztutako faktura ez dela ordaindu egiaztatzen den egunaren biharamunean.

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan. Telefonía-zerbitzua ez da etengo telefonía ez den beste zerbitzuen ordainketan atzeratzeagatik. Telefonía 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 dio ordaintzeko BEZEROari, eta zorra kitatzeko hamabost eguneko epea eman behar dio.

Telefonía-zerbitzuak ez diren zerbitzuen ordainketan berandutzeak ez du ekarriko kontratu hau bukatzea telefonía-zerbitzuari dagokionez. Telebista-zerbitzuak eta/edo Interneteko sarbidea eten ondoren zor dituen zenbaterako guztiak ordaintzen baditu, EUSKALTELeK zerbitzua berrezarriko dio BEZEROari, ordaindu duela jakiten duenetik zazpi laneguneko epean.

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

14. BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

BEZEROak eskubidea izango du EUSKALTELi kontratu honetan jasotzen den telefonía-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 zenbaterakoaren erdia kenduko da abonu-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 (1771) edo haren ordeztu jartzen denera. Postaz ere egin dezake honako helbide honetan: "EUSKALTELi 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 (1771) edo haren ordeztu jartzen denera. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELi 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, Zerbitzuekin 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 (1771) edo zenbaki horren ordeztu jartzen denera. Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA). Bestela, www.euskaltel.com webguneko online-ko 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.

17. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

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

- EUSKALTELi 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 haustu daiteke.
- BEZEROak hala eskatuta eta aurrez modu frogagarrian jakinarazita, 2 lanegun lehenago, gutxienez. Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTELi SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).
- BEZEROA etxez aldatu bada eta EUSKALTELeK etxebizitza berrian 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.

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

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

BEZEROak zor dituen zenbaterako ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaizteaz eta horri buruz kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbaterakoak edo itzuli ez dituen ekipoak edo hondatuta itzultutakoak eta/edo estetiika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere.

Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbaterakoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbaterako eta ordaintzeko duen zorra, zor zuen zenbaterako kobratzeko behar izan diren kudeaketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokatuen, 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 kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeK zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

18. DATUEN BABESA

Datu pertsonalak babesteko araudiari jarraikiz, EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio zerbitzu-prestazioa dela-eta jasotako datu pertsonalak fitxategi batean sartuko direla (automatizatua eta ez-automatizatua). Fitxategi hori EUSKALTELeK berak sortua da, bere ardurapean dago, eta kontratu-harremana mantentzeko eta kudeatzeko erabilizten da.

Fitxategi hori klausula honetan eta kontratu honen karatulan adierazitako helburuetarako erabiliko da.

Beriaz kontrarik adierazi ezean —kontratuaren karatulan zenbait lauki markatu behar dira horretarako—, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELI bere datuak EUSKALTELen produktu eta zerbitzu guztien merkataritza-sustapenerako erabiltzeko eta/edo, hala badagokio, merkataritza-komunikazio elektronikokoak jasotzeko.

Halaber, eta beriaz kontrarik adierazi ezean —kontratuaren karatulan dagokion laukia markatu behar da horretarako—, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELI bere zirkulazio- eta fakturazio-datuak erabiltzeko merkataritza-sustapenerako eta balio erantsiko zerbitzuak emateko.

Horrez gain, BEZEROak baimena ematen du trebakuntzako edo informazio-ekintzak egiteko eta merkatu- eta iritzi-ikerketetan parte hartzeko bere datuak erabiltzeko.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio noiznahi ezeztatu ditzakeela klausula honetan zein kontratuaren karatulan zehaztutako baimenak.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio kontratu honen karatulan azaltzen diren datuak nahitaez bete behar direla —datu horiek gabe, EUSKALTELeK ezin du zerbitzua eskaini—, eta borondatez betetzeko azaltzen direnak betetzeko aukera duela.

EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROaren kaudimena begiratzeko (BEZEROarena nahiz haren izenean eta interesean diharduenarena), indarrean diren xedapenak errespetatuz jaso diren datu pertsonalen fitxategi automatizatuetara sartuta. Halaber, BEZEROak emandako datuen zehaztasuna begiratzeko eskubidea ere badu Euskaltelek.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio telekomunikazio-zerbitzuak jasotzeagatik zor dituen zenbatekoak horretarako aurreikusitako epean ordaindu eta indarrean den araudian ezarritako baldintzak bete ezean, diru-betebeharrek ez betetzeari buruzko fitxategietan sar daitezkeela ordaindu gabeko zenbatekoari buruzko datuak.

Halaber, Euskaltelek BEZEROari jakinarazten dio datu pertsonalak babesteari buruzko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999ko Lege Organikoan ezarritakoaren eta horretarako aplikatu daitezkeen araudien arabera, noiznahi erabil dezakeela datu pertsonaletara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezeztatzeko, edo haien aurka egiteko eskubidea. Horretarako, idatzi bat bidali behar dio, postaz, Euskalteli, egindako eskaera adieraziz eta NANaren fotokopia erantsiz, helbide honetara: 3 FD posta-kutxa, 481 60, Derio (Bizkaia). Bestela, BEZEROentzako Arreta Zerbitzura deitu dezake (1771, edo haren ordezkari dagokiona), edo mezu elektronikoki bat bidali info_empresa@EUSKALTELI.com helbidera. EUSKALTELeK bere gain hartzen du datu pertsonalak sekretupean gordetzeko eta zaintzeko konpromisoa; eta ez aldatzeko, ez gaitzeko, ez tratatzeko edo baimenik gabe ez erabiltzeko behar diren neurriak hartuko ditu, datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen eta ez-automatizatuen segurtasun-neurriak aplikatu beharreko araudiari, indarrean dagoenari, jarraikiz.

Jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko eskubideak.

“Deitzen ari den linearen identifikazioa mugatzea”. Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezun BEZEROen terminalean, nahikoa da 067 markatzea (ez du kosturik) deitu nahi diezun telefono-zenbakiaren aurretik. Gainera, zure telefono-zenbakia behin-betiko ezkutatu nahi baduzu, kosturik gabe egin dezakezu sei hilean behin zerbitzu hori eskatuta BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuan (1771 edo horren ordezkari jartzen dena).

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

“Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea”. Deia jatorriko telefono-zenbakia terminalean ikustea nahi ez baduzu, kosturik gabe eska dezakezu zerbitzu hori sei hilean behin BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuan (1771) edo haren ordezkari jartzen denean.

“Identifikaziorik gabeko deiak iragartzea”. BEZEROak identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuko 1771 zenbakian (edo haren ordezkari jartzen 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 datorren deia jasotzen duen BEZEROak nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaratzeko, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuko 1771 telefonoan (edo haren ordezkari jartzen denean) eska dezake.

“Deiak automatikoki desbideratzea”. BEZEROak ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbideratzea, *02# markatu behar du zerbitzua aktibatzeko eta #02# desaktibatzeko (ez du kosturik BEZEROarentzat).

BEZEROak kontratuaren azalean jarritakoaren arabera baimena emandakoa, telefono-kontsulten zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoen) BEZEROaren datuak sar daitezkeen, EUSKALTELeK Telekomunikazioen Merkatuaren Batzordeari emango dizkio BEZEROaren datuak, nean-uean indarrean dagoen legediak ezartzen duenaren arabera.

Bestalde, BEZEROak eska diezaiokio EUSKALTELI bere datuak telefono-gidetatik edo telefono-kontsulten zerbitzuetatik kentzeko; halaber, eska diezaiokio bere datu pertsonalak hirugarren batzuen zuzeneko salmentarako erabili daitezkeela adierazteko edota datu pertsonalen akatsak zuzentzeko. Hori dela eta, BEZEROak lehen aipatutakoa ukatzeko, sartzeko, zuzentzeko eta bertan behera uzteko eskubideak gauzatu ditzake.

BEZEROak eskatzen badu bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoko zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoen), kontuan izan behar du **“Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea”** zerbitzuaren bidez deia jaso duenak bere telefono-zenbakia

identifika dezakeela. Halaber, kontuan izan behar du deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela **“Konektatutako linea identifikatzea”** zerbitzuaren bidez.

19 JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Beraz, bere zenbakia inork identifikatzea nahi ez badu, jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko atalean jasotzen denari jarraikiz erabili behar ditu bere eskubideak.

Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROari, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi espezifikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari aipatu eskubideek. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-hausteen erantzule bakarra (EUSKALTELen, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak, hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

BEZEROA EUSKALTELen ordainpeko zerbitzu batera iruzurrez sartzen dela hautematen badu EUSKALTELeK, EUSKALTELeK gauzatzeko eskubidea duen lege-ekintzez gain, gutxienez 2.000 €-ko penalizazioa ezarri ahal izango dio EUSKALTELeK BEZEROari.

20 KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldaketarik egiten bada, BEZEROari jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez. Epe horretan, BEZEROA aldaketekin ados ez badago, EUSKALTELI jakinaraz diezaiokio kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabete epe hori amaituta EUSKALTELeK jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela ondorioztatuko da.

Tarifak aldatzeko arrazoi onargarritzat joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoaren aldaketa, produktuari eragiten dieten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zuden baldintza ekonomikoaren aldaketa, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukia eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

21 ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

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

22 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.

II - TELEFONIA FINKORAKO BALDINTZAK

1. ENPRESAKO AHOTS-BONUAK

Klausula espezifikoa hauek enpresa-xedarekin kontratatutako linea edo lineak dituzten enpresako BEZEROei bakarrik aplikatu behar zaizkie.

a. TELEFONIA FINKOKO BONUAK

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

b. FINKO ETA MUGIKORRETARA DEITZEKO TARIFA FINKOAK

Baldintza hauen arabera, Tarifa Finkotzat hartuko da kontratatutako linea bakoitzeko aplikatu daitezkeenak. Hor sartzen dira deia erantzuteko ezarritako kostua eta etxeko merkatuko BEZEROek eguneko 24 orduetan herriko, probintziako eta probintziarteko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara egindako deien kontsumoak, honako baldintza hauen arabera.

Tarifa Finko honek aukera ematen du probintziako eta probintziarteko zenbaki geografikoetara eta estatuko mugikorretara deiak egiteko, eta tarifak berak ezartzen du dei horien minutu-muga. Ezarritako muga gainditu ondoren, indarrean dagoen tarifa aplikatuko zaie dei.

Tarifa honetatik kanpo geratzen dira espresuki zerbitzu hauetarako deiak: tarifa gehigarria, sare adimenduna, 902, hartzailak ordaintzeko deiak, satelite bidezko deiak, nazioarteko deiak eta datu-konexioak. Mota horietako deirik eginez gero, une bakoitzean indarrean dauden tarifak arabera fakturatuko dira. Dokumentu honen baldintza bereziki proportzionalki aplikatuko dira alta-egunetik aurrera. Alta-eguna EUSKALTELen sistemetan tarifa finkoa aktibatzen den eguna izango da. Ezinbestekoa da BEZEROak dagokion baldintza berezi hauen alea sinatu eta EUSKALTELI bidaltzea. Bestela, EUSKALTELeK haiek ez onartzeko eskubidea du, eta, ondorioz, indargabetu egingo dira. BEZEROak aurreko atalean zehaztutakoa betetzen ez badu, eta, batik bat, hileko minutu-muga behin bederen gainditzen badu, EUSKALTELeK eskubidea du baldintza berezi hauek ezeztatzeko eta nean-uean indarrean dauden

tarifak (BEZEROak egiten dituen deien arabera) aplikatzeko. EUSKALTElen 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 finakoaren aplikazioa amaitu egingo da, eta dei-mota bakoitzarentzat indarrean dauden tarifak aplikatuko dira, EUSKALTELe horren berri izan eta hurrengo hilaren 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-gehirarrien pakete bat kontrata dezake Zuzeneko Sarbidean, banean 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 zerbitzuak —terminal finko bat erosketaren erregimenean, hari dagokion mantentze-zerbitzuarekin, eta herriko deien xehetasuna fakturan— izateko, ordea, berariaz eskatu beharko ditu BEZEROak.

III - 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 baliaitzeko ZERBITZUA, eta ez erabiltzeko lege kanpoko helburuetarako. Horrenbestez, BEZEROak hitzematen du ZERBITZUA KONTRATU honetan aurreikusitako baldintzetan erabiliko duela, eta, orobat, EUSKALTElen webgunean argitaratutako Erabilera Politika aintzat hartuta.

Erabiltzaile batek edo hirugarren batek EUSKALTELi hemen deskribatutako jardura debekatu berri eman nahi badiu, jakinarazpen bat bidali beharko dio EUSKALTELi, EUSKALTElen webgunean deskribatutako jarraibideei segituta, bai webguneko formularioaren bidez (hobe aukera hau erabiltzen bada), bai horretarako dugun helbide elektronikoaren bidez: abuse@euskalte.es EUSKALTELe ez du, inoiz ere, erantzukizunik izango, ez zeharka, ez subsidiarioki, EUSKALTELe Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuengatik edo Euskaltelen sarearen bidez hedatzen direnengatik.

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

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

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

Beste erabiltzaile batzuentzat ondorengo transmisioa eraginkorragoa izateko helburu 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 dagokienez, ez haien aldi baterako erreproduktzioari dagokienez, ez baitu aldatuko informazioa.

BEZEROaren ardura da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarrak, dialerrak eta arrotzak sisteman sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko.

EUSKALTELe ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sarzagaratik gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gaiturik edo kalte-ordainik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuaren erantzukizunak eta gaitasunak legeak debekatu-tako 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 eskuratutako informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTELen beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituenean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen bada, EUSKALTELe horren errurik ez duela jakinarazi behar du.

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

3. PC-RAKO INTERNETEKO SEGURTASUNAREN ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

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

4. WIFI PRO ZERBITZUARI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

WiFi PRO zerbitzuak aukera ematen dio BEZEROari Internet sarea bere erabilerarako kontratatuta edukitzeko, eta halaber negoziarenean erabiltzaileentzako Internet-konexioa doan eskaintzeko.

BEZEROaren WiFi-sarera sartzeko, negoziarenean erabiltzaileek pasahitz bat erabili beharko dute, BEZEROak emana.

BEZEROak begiratu du WiFi-sarearen erabiltzaileek hura ondo erabiliko dutela.

BEZEROak, nahi bada, desaktiba dezake negoziarenean erabiltzaileentzako WiFi-sare hori, EUSKALTELen webguneko BEZEROaren Guneetik, uneren batean bere Interneteko konexioaren ahalmen guztia erabili beharra baldin badauka, erabiltzaileekin partekatuta gabe.

Hirugarren baldintzan ezarritakoa gorabehera ("Zerbitzua kontratatzea eta kontratuaren ondorengotza"), BEZEROak negoziarenean erabiltzaileen eskura jarriko du zerbitzua. Hala ere, ezin kasutan ezin izango da eskura jarzte hori diruzko ordainaren truke edo haiei zerbitzua birsalduz egin; doan eskaini beharko da beti.

5. INTERNETEKO SARBIDEAREN ABIADURA

EUSKALTELe Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagokien abiadurak argitaratzen ditu BEZEROAK sinatutako kontratuko Tarifak atalean.

"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 geldoenak kenduta egin diren deskarga-/karga-saiakera guztietan lortutako abiadura minimoa da.

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

A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

B) OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

1. Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikokoaren mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileek gehitzean.
2. 100 Mb/s-tik gorako abiadurarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet sare-txartela izatea; bestela, txartelak onartzen duenera mugatua gertatuko da abiadura.
3. Kable-modemera konektatutako gailuen kopurua eta PCan aldi berean exekutatzen ari diren aplikazioak.
4. Peer to peer (P2P) programek trafiko handia sortzen dute, eta horrek nabigazioa mantsotu dezake.
5. BEZEROaren PCan birusen bat izateak nabarmen murriztu dezake nabigazio-abiadura.
6. PCaren softwarearen eguneratze automatikoek handitu egiten dute datu-trafikoa, eta horrek murriztu egiten du nabigazio-abiadura.
7. PCaren eta kable-modemaren artean bitarteko sare-ekipoak izatea (bideratzaileak, switxak, PLCak...). Ekipu horien berezko mugek baldintzatutako dute Interneteko sarbidearen abiadura.
8. EUSKALTELe emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. BEZEROak haietan egindako edozein manipulazioek eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
9. Internetera WiFi bidez konektatzean izaten diren faktore espezifikoak:

- WiFi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egiten dute kable-modemetik urrundu ahal.
- WiFi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, kofratuak edo edozein oztopo fisiko), eta halaber etxetresna elektriko eta aparatu elektronikoek eragiten dituzten interferentziak.
- Bandak asetzeta eta gertuko bizilagunen WiFi-sareekin interferentziak eragitea.
- WiFi-sarera konektatutako gailuaren WiFi-bertsioaren bateragarritasuna. WiFi-sare bakoitzak gehieneko abiadura bat lor dezake teknologia bidez; gehieneko abiadura horretara iristeko, beharrezkoa da gailu guztiak bateragarriak izatea WiFi-sarearen bertsioarekin.
- WiFi-sarearen enkriptatze-metodoa

IV - INTERNETERAKO SARBIDEA ADSL BIDEZ DAUKATEN BEZEROEI APLIKAGARRI ZAIZKIEN KLAUSULAK

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

A. ADSL ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

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

B. SARBIDEAREN BALDINTZA TEKNIKOAK

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

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

C. BATERAEZINTASUNAK

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

- 12 kHz-ko pulstuen 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 Zerbitzua funtzionamendua, BEZEROAK bere ekipo informatikoan atal honetan aipatutako hardware- edo software-elementuak ez bezalakoak jarri baditu.

D. ETXERAKO SARBIDEA

BEZEROAK Iragazketa Zentralizatua eskatzen badu, BEZEROAK utzi egin behar die bere etxera sartzen Telefónica de España SAUko eta Telefónica SAUko banatzaile baimenduei eta EUSKALTELeKO langile baimenduei, zerbitzu hori behar bezala jar diezaioeten.

E. ZERBITZUAREN ESKURAGARRITASUNA

ADSL Zerbitzua etengabe egongo da erabilgarri, urtean 365 egunez, egunean 24 orduz.

F. ETXERAINOKO JOAN-ETORRIAK

Zerbitzua instalatu eta martxan ipini ondorengo joan-etorri guztiak esku-hartzearen kostu gisara fakturatuko dira.

G. HELBIDE-ALDAKETA

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

H. AMAIERA ETA DEUSEZTAPENA

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

- TESAUk baja-jakinazpena jasotzen badu, BEZEROAK telefono-zerbitzuan baja eman duelako edo helbidea aldatu duelako. Dena den, TESAUri baja adierazten dion une berean EUSKALTELi ere bajaren berri emateko konpromisoa espresuki bereganatzen du BEZEROAK kasu horietarako. Jakinarazpena idatziz bidali behar du, NANarekin batera, eskuz sinatuta. BEZEROAK hori egiten ez badu, EUSKALTELeK uko egiten dio komunikazio faltak sor ditzakeen kalteen erantzukizuna hartzeari.
- Oinarritzko telefono-zerbitzuan baja ematen bada.
- BEZEROa izango da erantzule, eta ezingo dizkio EUSKALTELi erreklamatu EUSKALTELEN ADSL zerbitzua kalte, akats, matxura, kalitate txar, anormaltasun, huts, erabilezintasun, eten, suspensio eta/edo amaierak, baldin eta BEZEROaren nahi, egoera, ekintza edo ez-egiteren baten ondorioz gertatu badira eta jokabide horrek Baldintza Partikular hauek urratzen baditu.

zerbitzua gehigarri gisa, eta zerbitzu independente gisa. Segurtasun-irtenbide oso bat da, enpresaren informatika-sarea babesteko pentsatua, aukera ematen duena ekipo guztiak web-kontrola batek kudeatzeko.

Zerbitzua honetan datza: BEZEROak Panda Cloud Office Protection™ (PCOP) produktuaren lizentzia eskuratuko du EUSKALTELeK bezeroaren eskura jarriko duena, Panda Security SLrekin (aurreantzean, Panda) sinatutako softwarearen merkaturatze- eta lizentzia-hitzarmen baten bidez. Hori guztia, BEZEROak aurre software-lizentziak eskatzen dituen baldintzak onartzen baditu. Horrez gainera, laguntza- eta asistentzia-zerbitzu osagarri batzuk ere eskaintzen ditu Euskaltelek, baldintza hauetan ezarritzen denaren arabera.

EUSKALTELeK Pandari emango dizkio 8. baldintza aipatzen diren datuak, BEZEROak Pandaren Azken Erabiltzailearen Lizentzia Hitzarmena (EULA) onar dezan. BEZEROak Pandaren "PCOP" malware-aren aurkako segurtasun-softwarea deskargatuko du, zuzenean, babestu nahi duen ekipo informatiko bakoitzean, alde batera utzi gabe Euskaltelek horretarako eskaintzen duen asistentzia, baldintza hauetan zehazten den moduan.

2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

BEZEROak mezu elektronikoko bat jasoko du web-kontrolan sartzeko kredentzialekin; kontrola horren bidez, enpresako informatika-sarearen segurtasuna kudeatu ahal izango du BEZEROAK, eta ekintza hauek egin ahal izango ditu:

1. Ekipoentzako babesa banatzea, instalatzea eta konfigurazioa.
2. Ekipoen babesaren egoera monitorizatzea.
3. Defektatutako segurtasun-egoerari eta mehatxuei buruzko txostenak eskuratzea.
4. Defektatutakoak kudeatzea eta uneoro jakitea zer, noiz eta zer ekipotan detektatu den.
5. Elementu susmagarrien berrogeialdia konfigurazioa.

Hartara, BEZEROak bere ekipamendua segurtasuna kudeatuko du, eta berea izango da ekipoan exekutututako Panda softwarea konfigurazioaren eta monitorizazioaren arduradun bakarra.

3. LAGUNTZA TEKNIKOAK

EUSKALTELeK eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan emango dio Laguntza Teknikoa BEZEROari, segurtasun-arazoak konpontzeko, bai Pandaren PCOP produktua deskargatu, instalatu, eguneratu eta desinstalazioarekin lotuak, bai segurtasuneko beste edozein gorabeherarekin lotuak.

Halaber, laguntza eskainiko dio BEZEROari segurtasuna kontrolatzeko web-kontrolaren funtzionamendua lotutako zalantza argitzeko.

Zerbitzua EUSKALTELeK kontratatzean, zerbitzu horretarako izendatutako arduradun teknikoaren helbide elektronikoa jasoko du BEZEROak kontaktu gisa; hala, laguntza-zerbitzua ezaie emango softwarea deskargatuta dagoen BEZEROaren ekipoen azken erabiltzaile guztiei.

4. ZERBITZUA EMATEKO EPEA

BEZEROak 2. puntu aipatutako kredentzialekin mezu elektronikoa jasotzen duen egunean hasiko da kontaktatzen zerbitzua emateko epea, eta mugagabea izango da. BEZEROak edozein unetan eman dezake baja zerbitzuan; baldintza bakarra da baja gauzatu aurreko egunean eskatzea.

Zerbitzua EUSKALTELeK eskatuta amaitu daiteke, baldin eta EUSKALTELEN eta Panda Securityren artean indarrean dagoen merkataritza-hitzarmena EUSKALTELeK Panda Cloud Device Mangemet (PCSM) produktua merkaturatzeko gaitzen duena desegingo balitz, arrazoia edozein dela ere. Kasu horretan, EUSKALTELeK BEZEROari jakinaraziko dio zerbitzua bertan behera geratu dela, eta, hori gertatuz gero, BEZEROak ez du izango kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik.

5. PREZIOA, FAKTURAZIOA ETA ORDAINTEZKO MODUA

Alta berriei sustapen bat aplikatuko zaie: lehen 3 hilabeteak doan izango dituzte produktua- ren alta berri gisa kontratatzen diren lizentzia guztiak.

Sustapen hau ez zaie aplikatuko gero zabaldu daitezkeen lizentzietan.

EUSKALTELEN fakturan fakturatuko zaio zerbitzua BEZEROari, jakinarazitako prezioan, hil mugaeguneratuen arabera. Bai zerbitzuari alta ematean, bai, hala badagokio, baja ematean, dagokion hilabetea hainbanatuta fakturatuko da, zerbitzua eman den egun natural kopurua- ren arabera.

BEZEROaren banku-kontu batean helbideratuz ordainduko da zerbitzua, hura eman den hurrengo hilean.

6. PANDAREN LIZENTZIAREN MUGAK BEZEROAREKIKO

EUSKALTELeK onartzen du eta onatzen ematen du BEZEROak erabiliko duen Softwareak Pandarena den informazioa duela; beraz, informazio hori babesteko eta, horrez gain, BEZEROak Panda produktuaren lizentziaren jabe gisa zuzenean hartzen dituen betebeharrak babesteko, BEZEROak konpromisoa hartzen du EUSKALTELEN aurrean ondorengo hau ez egiteko: (i) Softwarea edo Pandaren produktuak deskonpilatzea, atzerantz ingeniariatza egitea, desmuntatzea edo produktuon egitura, diseinua, algoritmoak, ideiak edo iturri-kodea ezagutzen

V - "HODEIKO SEGURTASUNA" ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZAK

1. XEDEA

EUSKALTELeK "Hodeiko segurtasuna" zerbitzua eskaintzen du Interneteko sarbidearen

saiatzea; (ii) Softwarea alokatzea edo aldi baterako sarbideren bat ematea; (iii) Softwarea, dokumentazioa edo EUSKALTELI emandako beste edozein material aldatzea, kontratuan besterik zehazten denean izan ezik.

7. EUSKALTELEN ERANTZUKIZUNAREN MUGA

EUSKALTELeK onartzen du, malwarea maiz sortzen eta banatzen denez, Pandaren Softwarea malware jakin eta ezagunak soilik detektatzeko sortu dela. Horregatik, EUSKALTELeK emandako zerbitzuak ez du bermatzen Pandaren PCOP softwareak BEZEROaren sistema informatikoko, sareko edo zerbitzarietako malware guztiak detektatuko dituenik. BEZEROak ezagutzen ditu egoera horiek, eta onartu egiten ditu.

Euskaltel ez da BEZEROaren aurrean erantzule izango, ekintza hauengatik: (a) kalte bereziak, zeharkakoak edo horren ondoriozkoak, ezta Pandari kalte horiek gertatzeko aukeraren berri eman bazaio ere, (b) lehendik dauden akatsen, datu-galeraren, fakturazioaren edo diru-sarreraren ondoriozko kalteak, (c) dagokion demanda jarri baino urtebete baino geroago sortutako erreklamazioak, kontratukoak zein kontratuz kanpokoak. Kontratu honetan jasotzen denaren arabera, EUSKALTELeK edozein motatako kalteengatik BEZEROarekiko duen erantzukizun osoa BEZEROak aurreko hamabi (12) hilabeteetan ordaindutako prezioaren zenbateko osora mugatuko da.

Pandak, berriz, BEZEROari, lizentziadun den heinean, bere produktuak erabiltzeko lizentzia-hitzarmenean (EULA) azaldutako berme mugatua ematen dio.

8. BEZEROAREN DATUAK

BEZEROa Pandan erregistratzea errazteko, BEZEROak baimena ematen du Euskaltel-ek datu batzuk IFZ, enpresaren izena, sinatu beharreko lizentzia-kopurua eta helbide elektronikoa Panda Security SLri eman diezazkion (helbide soziala: Diego López de Haro kalea 4, 48001, Bilbo), zeinak fitxategi automatizatu bat sortuko duen Panda produktutik eratorritako zerbitzuak aktibatzeke eta kudeatzeko. Aurrez aipatutako datuei dagokienez, nolatan ere, Pandak azken erabiltzaileari bermatzen dio datuetara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezeztatzeke eta haiei aurka egiteko eskubidea. Horretarako, mezu elektronikoa bat bidali behar dio Pandari asuntos_legales@pandasoftware.es helbidera, edo, bestela, gutun bat idatzi behar du helbide honetara: Legezko Gaiena Saila, Diego López de Haro kalea 4, 48001, Bilbo (Espainia).

VI - KABLE BIDEZKO TELEBISTAREN BERARIAZKO KLAUSULAK

EUSKALTELen telebista-zerbitzuaren bidez, BEZEROak, kontratatutako eskaintzaren arabera, kanal- eta eduki-pakete jakin bat ikusteko aukera du.

Espresuki debekatuta geratzen da kontratatutako zerbitzua erabiltzea publikoki erreproduzitzeko, banatzeko eta jakinarazteko. Kontratu honek arautzen duen emisioa edo zerbitzua ezin izango da lokal publikoetan eskaini eta auzo-komunitate guztiarentzat ere ezin izango da jarri. Oro har, kontratu honetan baimendu diren erabilerak baino ezin izango dira gauzatu.

Premium kanalek gaikako edukiak dituzte, eta hileko kuota osagarri bat ordaindu behar da eduki horien truke. TB Digitaleko modalitate batzuetan soilik kontrata daitezke. Gutxieneko harpidetza-epaia: hilabete natural bat, aktibatzen den egunetik hasita.

EUSKALTELeK eskubidea du kanal-paketeen eta Premium kanalen osara aldatzeko.

Iragarritako programak, proposatutako zerbitzuaren kanalak eta Replayteka zerbitzuaren edukiak —guztiak edo batzuk— kendu, ordeztu edo aldatu daitezke. EUSKALTELeK ez du hartzen horren inolako ardurarik.

EUSKALTELeK zerbitzua aldi batez eten dezake, kontratatutako kateak doitu behar badira.

Aurreikusitako balizko guztiak aurretiaz jakinaraziko zaizkie BEZEROei, eta ez dute inolako eraginik izango kontratatutako zerbitzuan.

Zerbitzuak baliatzeko, deskodetzailearekin batera etortzen den txartel bat izan behar da. EUSKALTELeK izango da txartel horren jabea, eta BEZEROak txartela zaintzeko, ongi erabiltzeko eta zerbitzua amaitzean itzultzeko konpromisoa du.

1. EDONON ZERBITZUAREN BALDINTZAK (GAILU UGARITARAKO ZERBITZUA)

EUSKALTELen telebista digitala eta 8 MB-ko edo gehiagoko zuntz bidezko Banda Zabalaren Interneteko sarbide-zerbitzua dituzten BEZEROek eskuratu dezakete produktu hau, bai eta ADSLa duten BEZEROek ere. Halaber, faktura formatu elektronikoa jaso beharko dute.

A.- ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Gailu ugaritarako zerbitzuak aukera ematen du streaming bidez sartzeko, EUSKALTELen webgunean xehatzen diren gailuen bidez, BEZEROak kontratatuta daukan kanal-paketeko eta EUSKALTELeK une bakoitzean eskaintzen duen telebista-zerbitzuko kanal-sortako edukietara.

Baliteke eduki batzuetara sartzeko baldintza gehiago bete behar izatea eta tarifa bat ordaindu behar izatea.

BEZEROAK 5 gailu lot ditzake gehienez ere bere kontura (une bakoitzean eskura dauden gailu-modalitate artean aukeratuta), eta erabiltzaile-kontu bakar bat izan dezake. EUSKALTELEN webgunean eguneratuko dira eskura dauden gailuak.

Zerbitzua erabiltzeko, EUSKALTELeK eskatuko dizkion erabiltzaile-izena eta pasahitza sartu behar ditu BEZEROAK.

Eskura dagoen gailu bat erregistratzeko, gailu horretatik sartu behar du BEZEROAK zerbit-

zuan. Gailuak EUSKALTELen webgunetik soilik alda ditzake BEZEROAK.

Erregistratutako bi gailu soilik erabili ditzake batera BEZEROAK.

B.- ZERBITZUAREN KALITATEA ETA MUGAK

Zerbitzura sartzeko, Interneteko konexioa behar da, eta hori ez dago zerbitzuan sartuta; beraz, Interneteko konexioaren kostua BEZEROAK ordaindu behar du oso-osorik.

BEZEROak kontuan izan behar du zerbitzuan sare mugikorraren bidez sartuz gero oso handia dela datu-kontsumoa; beraz, zerbitzuan sartzeko, Interneteko sare finko bat erabiltzea gomendatzen dugu. Ezin da zerbitzuan sartu EUSKALTELen sare mugikorraren bidez.

EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen ardurarik edukiak gaizki ikusten badira Interneteko konexioaren kalitate eskasagatik, abiadura txikiagatik edo konexioa beste erabiltzaile batzuekin batera erabiltzeagatik.

Zerbitzua estatu barruan egindako konexioetarako eskaintzen da soilik. Helduentzako edukia ez da eskuragarri egongo gailu ugaritarako zerbitzuan.

Gailuak espezifikazio jakin batzuk bete behar ditu sistema eragileari eta nabigatzaileari dagokienez; EUSKALTELEN web-orrian kontsultatu behar dira espezifikazioak

2. REPLAYTEKA ZERBITZUAREN BALDINTZAK

Replayteka zerbitzuaren bidez, BEZEROak EUSKALTELeK eskura jartzen dituen ikus-entzuzko edukien bilduma bat jasotzen du, eskaripean.

Edukiak denbora-tarte batez ikusi ahal izango dira, eta ikusteko denbora-tartea eduki bakoitzaren arabera aldatuko da. Replayteka zerbitzuko edukiak ezin dira grabatu.

Replayteka zerbitzuaren bidez, edukiak ikusi, gelditu, atzera bildu eta aurreratu egin daitezke.

Replayteka zerbitzuan sartzeko, BEZEROak kontratatuta izan behar du TB Digitaleko pakete bat gutxienez.

Edukiak deskodetzailearen bidez eta ordenagailuaren bidez kontrata daitezke, eta EUSKALTELen telebistara sartzeko gailu guztien bidez ikusi daitezke.

Replayteka zerbitzua deskodetzaile-modelo batzuen bidez ematen da. Horrez gainera, gailu ugaritan (ordenagailuetan, tabletetan, smartphoneetan) ikusi ditzake BEZEROak Replayteka edukiak, EDONON zerbitzuan ezarritako baldintzetan.

Bi modalitate ditu Replayteka zerbitzuak:

1.- DOAKO REPLAYTEKA: BEZEROak kontratatutako telebista-paketearen arabera, eduki jakin batzuk doan ikusteko aukera ematen du.

2.- ESTREINALDIKO REPLAYTEKA: Estreinaldiko zinemako, helduentzako zinemako, libururtegi zinemako eta beste ekitaldi batzuetako eduki batzuk ikusteko aukera ematen du, indarrean dauden tarifak ordainduta. Kontratu ondoren, edukiak 48 orduz daude ikusgai; denbora-tarte hori igaro ondoren berriz ikusi nahi izanez gero, berriz kontratatu behar dira.

EUSKALTELi egotz dakiokkeen arrazoiaren bategatik BEZEROak kontratatu duen edukia jasotzen ez badu kontratatu den ikuskizunaren edukia aldarazten duen epean, EUSKALTELeK kontratatutako eduki horren zenbatekoaren baliokide den saria ordainduko dio BEZEROari.

EUSKALTELeK une bakoitzean indarrean dauden prezioak kobratuko dizkio BEZEROari kontratatutako edukiengatik. BEZEROak, atzera egiteko inolako aukerarik gabe, baimena ematen dio EUSKALTELi kontratatu dituen ikuskizun horien zenbatekoak bere bankuko kontutik ken diezazkion. Ikuskizun horien ordainketa hileroko egingo da, BEZEROak kontratatu dituen gainerako zerbitzuak kargatzen diren kontutik. Fakturan, kontratatu diren edukiak identifikatzeko datuak azalduko dira.

Dagokion zenbatekoaren ordainketa-datatik hilabete pasatu baino lehen jakinarazi behar zaizkio erreklamazioak EUSKALTELi.

EUSKALTELen zerbitzu informatikoko erregistroak eta haien kopia BEZEROak egin dituen eragiketen frogak baliagarriak eta nahikoa dira.

3. EDUKIEN GRABAZIOA

EUSKALTELeK alokatzen dituen ekipoen bidez, grabatu egin daitezke EUSKALTELen telebistak ematen dituen edukiak. Grabatutako edukiak ekipu horien bidez bakarrik ikusi daitezke, eta debekatuta dago grabazio-ekipoetan gordetako edukiak ateratzea edo kopiatzea.

Era berean, zenbait kontratu-modalitateetan, grabaketa-zerbitzuak murrizketa batzuk ditu: Grabaketa-modalitate horietan, grabazioa eduki jakin batzuetarako bakarrik dago erabilgarri, eta egindako grabazioak hilabetez bakarrik egongo dira eskuragai.

Edukiak grabatzeko orduak mugatuak dira, eta kontratatutako zerbitzuaren modalitatearen arabera da ordu-kopurua.

EUSKALTELeK ez du ardurarik hartzen bere gain grabatutako edukiren bat galtzen bada sarean matxurak gertatu direlako edo grabazio-ekipoen konponketa, eguneratze edo ordezkapenaren ondorioz.

I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

1. KONTRATUAREN HELBURUA

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

EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du estaldura-mugen barruan eta teknologiaren egoera aintzat harturik ZERBITZUA emateko.

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

BEZEROak posta elektronikoko bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik. Kontratatutako zerbitzu berrien lehen faktura ordaintzeak une bakoitzean indarrean dauden baldintza orokorrak onartzea dakar.

2. KALITATEA

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

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

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

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

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

A. TELEFONO-ZERBITZURAKO:

EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko. Kalte-ordain hori bi adibide hauek 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 kalkulatu hila batego zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etena gertatzen denean indarrean den hileko abonuaren kuota bost aldiz, etenak iraun duen denboran hainbanatua.

B. DATU-TRANSMISIOKO ZERBITZURAKO (INTERNET):

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

3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORENGOTZA

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

Kontratu duen horretarako soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, eta ezingo du saldu. Azken erabilizailerik gisa, bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko arduratu 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 hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi behar dizkio, nahitaez, identifikazio-datuak eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldaketak, aldaketa horiek eraginkor izan baino lehen.

4. SIM TXARTELA

BEZEROak SIM txartel bat jasotzen du zerbitzuan harpidetzen denean. EUSKALTELeK da txartel

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

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

BEZEROaren esku dago zerbitzu eta/edo funtzio guztiak arduraz erabiltzea. EUSKALTELeK ez du bere gain hartzen BEZEROak edo hirugarren batek SIM txartelak eta/edo haren sarbide-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 Zerbitzuaren bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu dizkiotela konturatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri detektatu duela jakinarazten duenetik, eta, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean egindako salaketa egiaztatzen denetik, eta, EUSKALTELen 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 erabil dezakeena deialde jaso eta egiteko, aurrez aurreikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerren eta haren erabilera guztiak sor daitezkeen karguen arduraduna.

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

SIM txartela EUSKALTELi itzuli beharko zaio, arrazoi teknikoengatik, operatiboengatik edo beste arrazoren batengatik ordezkatzeko edo aldatzeko eskatuko balu EUSKALTELeK, betiere Zerbitzua hobetzeko; Zerbitzua behin betiko eteteko ere itzuli egin behar zaio SIM txartela. EUSKALTELeK arduratuko da akastunak diren edo erabili ezin diren SIM txartelez, Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauek izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik ezak, arduragabekeriak eta/edo husegiteak 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. Kontratuarekin batera, zerbitzu horri dagozkion eta indarrean dauden tarifak ageritzen diren orria jasoko du BEZEROak. EUSKALTELen webgunean (www.euskaltel.com) jasotzen dira une bakoitzean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELeK libre da zerbitzuak emateagatik tarifa edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari.

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

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

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

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

6. ORDAINKETA-BERMEA

Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, EUSKALTELeK edonoz 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 hauek edozeinetan:

- BEZEROak zerbitzuaren ordainagiri batean edo gehiagotan zenbatekoak ordaindu gabe baditu.

- BEZEROak ez badu ziurtatzen kontratu honen ondoriozko obligazioei erantzuteko adinako kaudimena duela.
- BEZEROA behin eta berriro atzeratzen bada Euskalteli ordaintzean.
- Iruzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arrisku objektiboa 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 gainerakoa BEZEROaren esku geratuko da.

7. 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 elektronikoko 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.euskaltel.com webguneko erabiltzaile erregistratua izan behar du, eta BEZEROaren Guneko "Zure Euskaltel" atalean alta eman.

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

Azalean agertzen diren ordainketa-baldintzen arabera egingo dio faktura EUSKALTELeK BEZEROari, eta zerbitzuak jasotzeagatik BEZEROak ordaindu behar duen zenbatekoa fakturatuko dio, une bakoitzean indarrean dauden 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 EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Halaber, eskudirutan ere ordaindu daiteke, EUSKALTELen egoitzan. Ordainketa-era hau berariaz aukeratu behar da. BEZEROak zenbat ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeK aipatutako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

Ordainketa eskudirutan egin ez gero, BEZEROak faktura etxean jaso eta astebete (7 egun) igaro aurretik egin behar du ordainketa hori.

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

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

Atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoa atzerriko operadoreen sarea erabiltzeko ezarritako zordunketen eta prezioen arabera ordaindu beharko du BEZEROak. Dei horiek ez ditu EUSKALTELen sareaan 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 zerbitzuaren bidez jaso daiteke informazio gehiago, baita Interneten ere, EUSKALTELen webgunean. Roaming-aren bidez jasotako deien jatorria ez da zehatuta emango.

EUSKALTELeK aukera du dagokion kantitatea edo ordaindu beharreko saldoa berehala fakturatzeko edo kobratzea 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 badu BEZEROak ordainketa egin beharreko egunean, ordainketa helbideratuta dauden banku-txeari egotzi ezinako arrazoiak direla eta, atzeratzeagatik interesak berak ordaindu beharko ditu; gainera, konpromisoa ez betetzeagatik sor daitezkeen ondorioak ere bere gain hartuko ditu BEZEROak.

Ordainketa 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 zenbatekoren bat berreskuratze eskubidea duenean ere.

C. ZERBITZUA BERTAN BEHERA UZTEA, EZ ORDAINTZEAGATIK

BEZEROak zor dituen kantitateen zati bat edo zorra osorik ordaindu ez badu, ordaindu gabeko zenbatekoen kargu-dokumentuari dagozkion kontratuko eta eranskinetako zerbitzuak eten edo irteerako deiak murriztuz dituzake EUSKALTELeK. EUSKALTELeK ez-ordaintzea egiaztatzen duen egunaren biharamunetik aurrera egin ahal izango da murrizketa eta/edo eten hori. EUSKALTELeK egin beharreko lanak egingo ditu zerbitzua berrezartzeko, zorretan dagoen

zenbatekoa ordaindu dela jakiten duen egunaren hurrengo lanegunean.

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

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

Tarifa gehigarriaren zerbitzuetako fakturazioarekin ados ez badago, BEZEROak Zerbitzua bertan behera utz dezake, biefere BEZEROak, tarifa gehigarriaren zerbitzuari dagozkion kontzeptuak kenduta, zenbatekoa ordaintzen badu. 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 egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, BEZEROarentzako Arreta Zerbitzura (1771) edo haren ordeztartzen denera. Postaz ere egin dezake deskonexio-/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTE SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 3 POSTA-KUTXATILA, 481 60 DERIO (BIZKAIA).

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

9. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

A. TELEFONO-ZERBITZU MUGIKORRA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

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

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

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

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

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

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

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

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

- BEZEROak edo haren kargu dauden 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.

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

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

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

- EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, badaki BEZERO hori eremu horretan zegoela etena gertatu den ulean.
- Kontratuan agertzen den helbidearen eremuan gertatu da etena, eta, EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, ezin du beste inon kokatu etena gertatu den garaietan.
- BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi dio zerbitzua berrezarri eta 10 egun igaro baino lehen, adierazpen erantzule bidez, etena gertatu den ulean 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 ordainduta eta aukeratu-tako dei-mota baterako, ohiko tarifa baino merkeago kontratatzen dituen produktuak.

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

11 DATU-TRANSMISIOA ETA SARBIDE-ABIADURAK

11.1 DATU-TRANSMISIOA

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

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

EUSKALTELe ez du, inoiz ere, erantzukizunik izango, ez zeharka, ez subsidiarioki, EUSKALTELe Internetera sartzeko eskaintzen dituen zerbitzuen bidez BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek ematen, erabiltzen edo eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuengatik edo Euskaltelen sarearen bidez hedatzen direnengatik.

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

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

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

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

BEZEROaren ardua da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak birusak, troiarak, dialerak eta arrotzak sistematan sartzeko gainerako saiakuntzak eragozteko. EUSKALTELe 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 eskuratutako dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTELen beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen dituenean; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, EUSKALTELe horren errurik ez duela jakinarazi behar du.

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

11.2 INTERNETERAKO SARBIDEAREN ABIADURAK

Euskaltel Interneteko sarbidearen modalitate desberdinei dagozkien abiadurak argitaratzen ditu BEZEROAK sinatutako kontratuko Tarifak atalean.

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

A) OPERADOREAK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

B) OPERADOREAREN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

1. Zer teknologia ari den erabiltzen sarbiderako (2G, 3G, 4G) eta transmisio-banda.

Sarbide-teknologia zein den (4G, 3G edo 2G), horrek baldintzatuko du zer gehieneko abiadura lortuko den, edozein direla ere gainerako faktoreak.

Era berean, maiztasun baxuetan (800 MHz-eko banda) uhin irrati-elektrokoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobea lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorrek Internetera sartzeko abiadura hobea ere.

Bestalde, maiztasun altuenek (2600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerragotu egiten du barrualdeetako estaldura.

2. Antenarako distantzia.

Antenarekiko urruntasunak ere eragina dauka lor daitekeen gehieneko abiaduran, gutxitu egiten baita antenatik urrundu ahala.

3. Zerbitzua ematen duen antenara aldi berean konektatutako erabiltzaileen kopurua.

Antenaren gehieneko ahalmena hartara konektatutako erabiltzaile guztien artean partekatzen da. Hala, zenbat eta zerbitzuaren erabiltzaile gehiago izan aldi berean konektatuta, gutxitu egiten da abiadura.

4. Gainerako erabiltzaileek erabiltutako 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.

5. Erabiltzailearen mugimendua.

Mugituz joateak ere eragina dauka zerbitzuaren abiaduran; mugimendua zenbat eta azkarragoa izan, orduan eta abiadura-jaitziera handiagoa. Jaitziera txikiagoa da, beraz, oinez joatean, eta handiagoa auto baten barruan joatean.

6. Zerbitzuaren erabiltzaileek duen terminalaren edo gailuaren ahalmena.

Gailuaren teknologiak bateragarria izan behar du konektatuta dagoen antenaren teknologiarekin. Esate baterako, gailuak 3G teknologia bakarrik baldin badu, ezin izango du 4G teknologiak eskaintzen duen abiadura baliatu.

Era berean, BEZEROaren gailuaren antenaren kalitateak ere eragina dauka abiaduran.

7. Kondizio geografikoak (barrualde edo garajeetan egotea, hormak...).

Erabiltzailearen kokapenak eta haren eta antenaren artean dauden oztopo fisikoek ere eragina daukate abiaduran.

8. Eguraldia

Zerbitzua hariarik gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

12 DATU-BONUAK

BEZEROak mugikorretako 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 aktibatuko dira elkarren segidan automatikoki (BEZEROak kontratatutako modalitatearen arabera), eta indarrean dauden tarifaren arabera kobratuko zaizkio BEZEROari.

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

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

Lehen bonua automatikoki berrituko da hilero, BEZEROak espresuki baja eskatzen ez badu 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 personalak 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 (1771). Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTEL SA", ERREKLAMAZIOAK, 3 FD POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA). Bestela, www.EUSKALTEL.com webgunean 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.

14 DATU PERTSONALEN BABESA

Datu pertsonalak babesteko araudiari jarraikiz, EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio zerbitzu-prestazioa dela-eta jasotako datu pertsonalak fitxategi batean sartuko direla (automatizatua eta ez-automatizatua). Fitxategi hori EUSKALTELeK berak sortua da, bere ardurapean dago, eta kontratu-harremana mantentzeko eta kudeatzeko erabiltzen da.

Fitxategi hori klausula honetan eta kontratu honen karatulan adierazitako helburuetarako erabiliko da.

Berariaz kontraktorik adierazi ezean kontratuaren karatulan zenbait lauki markatu behar dira horretarako, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELi bere datuak EUSKALTELen produktu eta zerbitzu guztien merkataritza-sustapenerako erabiltzeko.

Halaber, eta berariaz kontraktorik adierazi ezean —kontratuaren karatulan dagokion laukia markatu behar da horretarako—, BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELi bere zirkulazio- eta fakturazio-datuak erabiltzeko merkataritza-sustapenerako eta balio erantsiko zerbitzuak emateko.

Horrez gain, BEZEROak baimena ematen du trebakuntzako edo informazio-ekintzak egiteko eta merkatu- eta iritzi-ikerketetan parte hartzeko bere datuak erabiltzeko.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio noiznahi ezezta ditzakeela klausula honetan zein kontratuaren karatulan zehaztutako baimenak.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio kontratu honen karatulan azaltzen diren datuak nahitaez bete behar direla —datu horiek gabe, EUSKALTELeK ezin du zerbitzua eskaini—, eta borondatez betetzeko azaltzen direnak betetzeko aukera duela.

EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROaren kaudimena begiratzeko (BEZEROarena nahiz haren izenean eta interesean diharduenarena), indarrean diren xedapenak errespetatuz jaso diren datu pertsonalen fitxategi automatizatuetara sartuta. Halaber, BEZEROak emandako datuen zehaztasuna begiratzeko eskubidea ere badu Euskaltelek.

EUSKALTELeK BEZEROari jakinarazten dio telekomunikazio-zerbitzuak jasotzeagatik zor dituen zenbatekoak horretarako aurreikusitako epean ordaindu eta indarrean den araudian ezarritako baldintzak bete ezean, diru-betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategietan sar daitezkeela ordaindu gabeko zenbatekoari buruzko datuak.

Halaber, Euskaltelek BEZEROari jakinarazten dio datu pertsonalak babesteari buruzko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999ko Lege Organikoan ezarritakoaren eta horretarako aplikatu daitezkeen araudien arabera, noiznahi erabil dezakeela datu pertsonaletara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezeztatzeko, edo haiei aurka egiteko eskubidea. Horretarako, idatzi bat bidali behar dio, postaz, Euskalteli, egindako eskaera adieraziz eta NANaren fotokopia erantsiz, helbide honetara: 3 FD posta-kutxa, 481 60, Derio (Bizkaia). Bestela, BEZEROentzako Arreta Zerbitzura deitu daiteke (1771, edo horren ordez dagokiona), edo mezu elektronikoki bat bidali info_empresa@euskaltel.com helbidera.

EUSKALTELeK bere gain hartzen du datu pertsonalak sekretupean gordetzeko eta zaintzeko konpromisoa; eta ez aldatzeko, ez galtzeko, ez tratatzeko edo baimenik gabe ez erabiltzeko behar diren neurriak hartuko ditu, datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen eta ez-automatizatuen segurtasun-neurriak aplikatu beharreko araudiari, indarrean dagoenari, jarraikiz.

15 KONTRATUA IRAUNGITZEA ETA EZEZTATZEA

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

- EUSKALTELeK 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 lehengo, gutxienez. Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTELeK SA", ZERBITZUAN BAJA EMATEA, 3. POSTA-KUTXATILA, 48160 DERIO (BIZKAIA).
- BEZEROak kontratu hau jaso eta 10 eguneko epean ez badio bidali EUSKALTELi hau behar bezala sinatuta, EUSKALTELeK kontratua eten dezake, eta, beraz, ez da indarrean egongo.
- Ezinbesteko bat gertatu delako.

Kontratua amaitutakoan, BEZEROak eskubidea izango du ordaindutako berme-gordailua jasotzeko, itzul baldin badaiteke, inongo interesik gabe. Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaitu edo ukatu, BEZEROak ordaindu egin behar ditu EUSKALTELeKin hitzartutako ordainketa-betebeharrak; hau da, amaitu edo ukatu den kontratuaren agertzen diren zerbitzuak deskonektatu arte, BEZEROak ordaindu egin behar ditu jaso dituen zerbitzuak. BEZEROak zor dituen zenbatekoen ordaintzea atzeratzeagatik kontratu hau amaitzeaz eta horri buruz kontratuaren ezartzen diren aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipoak edo hondatuta itzulitakoak eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere. BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuan alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, 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 kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

16 KONTRATUA ALDATZEA

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

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

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

17 ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

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

18 LARRIALDI-ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

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