



Condiciones Generales del Programa de Puntos Euskaltel Residencial

1. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA:

1.1. Podrán obtener puntos Euskaltel todas aquellas personas físicas que tengan con Euskaltel, al menos, alguno de los servicios que se detallan a continuación:

1.1.1. **Líneas de Pospago:** se consideran aquellas personas físicas (identificadas con su NIF, pasaporte o tarjeta de residencia) que hayan suscrito un contrato de telecomunicaciones móviles con Euskaltel, con al menos un número móvil Euskaltel en modalidad pospago.

1.1.1.1. La baja en una línea pospago supondrá la pérdida automática de los puntos asociados a dicha línea. En el supuesto de que el cliente cuente con puntos en la bolsa común conservará dichos puntos siempre que mantenga al menos una línea pospago. La baja de todas las líneas pospago conlleva la pérdida de todos los puntos (por línea y comunes) obtenidos.

1.1.2. **Líneas de Prepago fidelizados:** se consideran aquellas personas físicas (identificadas con su NIF, pasaporte o tarjeta de residencia) no anónimas en la base de datos Euskaltel, que esté relacionado con una cuenta de un Cliente Euskaltel asociada al producto ventana o selección GB y con un número móvil Euskaltel en modalidad prepago.

1.2. Los Clientes Euskaltel con líneas de móvil pospago (ver apartado 1.1.1.) y/o prepago fidelizados (ver apartado 1.1.2.) no deberán suscribirse en el programa para obtener puntos. La obtención de puntos se realizará de forma automática a partir del momento de contratación del servicio.

1.3. El titular del contrato será el único propietario de la cuenta de puntos, independientemente de que fuera un tercero quien abone la factura.

1.4. La única persona autorizada para realizar los canjes de puntos será el titular del contrato, a la vez que será el titular a quien serán dirigidas todas las comunicaciones relacionadas con el Programa de Puntos Euskaltel.

1.5. No podrán disfrutar del Programa de Puntos aquellos Clientes que no den su consentimiento para el tratamiento de sus datos de facturación y tráfico con fines de promoción comercial.

1.6. Los Clientes prepago no fidelizados (apartado 1.1.2) no estarán incluidos dentro del Programa de Puntos Euskaltel. Por consiguiente, si un cliente prepago fidelizado diera de baja su Cuenta de ventana o selección GB, inmediatamente dejaría de formar parte del Programa de Puntos, perdiendo todo el saldo acumulado hasta el momento y sin posibilidad de realizar el canje de los puntos.

2. SEGMENTACIÓN DE LOS CLIENTES DENTRO DEL PROGRAMA:

2.1. Los Clientes que se encuentren dentro del Programa de Puntos Euskaltel podrán obtener diferentes ventajas según el nivel al que pertenezcan dentro del programa.

2.2. Cada Cliente será asignado a un nivel en función de la media mensual de la facturación neta anual por consumo de móvil únicamente. La facturación media será calculada basada en los cargos antes de impuestos (descontando descuentos especiales). No incluirá en el cálculo del nivel del Cliente factores de antigüedad, consumos de servicios de no móvil Euskaltel o cualquier otro consumo que produzca el devengo de puntos adicionales a la cuenta del Cliente como puntos promocionales, etc.

2.3. El nivel del Cliente será recalculado una vez al año según la fecha de alta del Cliente en el Programa de Puntos.

2.4. Se identifican cuatro diferentes niveles de Cliente: Básico, Plata, Oro y Platino, cada uno de los cuales se diferencian conforme a la información facilitada en el anexo (apartado 1).

2.5. Todo Cliente que se incorpore al Programa de Puntos lo hará en el nivel Básico, en el caso de contratar exclusivamente un servicio móvil pospago (ver apartado 1.1.1.). Si el Cliente titular del contrato del servicio móvil tuviera contratados otros servicios no móviles (al menos servicios de Acceso directo o preselección GB) con Euskaltel S.A., se le incorporará al Programa de Puntos en el nivel Plata.

3. CUENTA DE PUNTOS EUSKALTTEL:

Cada Cliente que participe en el Programa de Puntos Euskaltel tendrá asignada una cuenta de puntos donde quedarán reflejados todos sus movimientos, tanto de incremento de saldos, como canjes, etc., con sus fechas correspondientes.

3.1. La cuenta de puntos estará en estado de alta siempre y cuando el Cliente tenga alguna línea correspondiente a un contrato (tanto prepago fidelizado como postpago) Euskaltel móvil en servicio.

Un Cliente que se encuentre en situación de impago mantendrá su cuenta de puntos activa, y la misma contabilizará los puntos que el Cliente obtenga por su facturación mensual y otros conceptos. Sin embargo, el Cliente no podrá realizar ningún canje haciendo uso del saldo de dicha cuenta hasta no haber regularizado su situación de pago con Euskaltel.

3.2. La cuenta de puntos pasará a un estado de baja en el momento en que sean dadas de baja todas las líneas de servicios móviles contratados por un Cliente o en el caso que esté formada sólo por líneas prepago fidelizadas y dejan de cumplir las condiciones (apartado 1.1.2)

A partir del momento en que la cuenta de puntos sea dada de baja se dará por finalizada la vigencia del contrato del Programa de Puntos de Euskaltel, y el Cliente no podrá realizar, en ningún caso, el canje de puntos acumulados y no canjeados.

3.3. La cuenta de puntos de los Clientes Euskaltel estará compuesta por dos bolsas:

3.3.1. **Bolsa de puntos común:** Incluye los puntos obtenidos por el Cliente por conceptos de facturación en contratos de servicios distintos al de telefonía móvil de Euskaltel, y/o puntos devengados por promociones especiales especificadas previamente.

3.3.2. **Bolsa de puntos básicos por línea:** Incluye los puntos obtenidos por cada Cliente por concepto de facturación mensual móvil y antigüedad, y/o puntos devengados por promociones especiales especificadas previamente.

3.4. En los casos en que una misma cuenta incluya más de una línea con los servicios móvil Euskaltel, y una de las líneas decida realizar un contrato nuevo con su mismo número, dicha línea mantendrá el saldo de puntos acumulados y no canjeados en la bolsa de puntos básicos por línea (ver apartado 3.3.2.) hasta el momento del cambio, en su nueva cuenta. Los puntos acumulados por el Cliente y almacenados en la



bolsa de puntos permanecerán en la bolsa de puntos común (ver apartado 3.3.1.) del titular anterior, lo que significa que el nuevo Cliente no tendrá potestad alguna sobre dichos puntos.

3.5. En el caso en que un Cliente decida realizar un cambio de titular, si mantuviera la misma estructura de productos bajo ese cambio, mantendría todos los puntos asociados y no canjeados en la bolsa de puntos básicos de la línea (apartado 3.3.2) pero los puntos acumulados por el titular antiguo en la bolsa de puntos común (apartado 3.3.1) se pierden.

3.6. Los puntos devengados por un Cliente no podrán ser cedidos a la cuenta de un Cliente diferente bajo ninguna circunstancia.

3.7. La cuenta de puntos estará asociada a un Cliente. En el caso que el Cliente tuviera más de una línea móvil bajo su contrato, la cuenta de puntos del Cliente titular de línea incluirá todos los puntos devengados por cada una de las líneas móviles y no móviles registradas bajo el mismo contrato y titular.

3.8. Todos aquellos Clientes prepago fidelizados que cambien a la modalidad contrato (migración prepago – postpago) mantendrán su saldo total de puntos acumulados hasta la fecha del cambio.

3.9. No está permitido que los Clientes se asocien para acumular puntos de forma conjunta.

3.10. Cualquier tipo de cambio que suponga una gestión administrativa para Euskaltel (cambio de titular, migración postpago – prepago cruzado, etc..), no tendrá vigencia hasta el comienzo del siguiente mes.

4. OBTENCIÓN DE PUNTOS EUSKALTEL:

4.1. Un Cliente Euskaltel podrá obtener puntos por diferentes conceptos:

4.1.1. Puntos por facturación mensual de servicios móviles:

o Clientes Postpago: consumo de la línea menos los descuentos realizados correspondientes. Todo el importe antes de impuestos indirectos. Los puntos se acumularán mensualmente.

o Clientes Prepago fidelizados: cargo a la hora de las recargas de las tarjetas antes de impuestos indirectos. Los puntos de los Clientes prepago fidelizados se acumularán mensualmente. Sólo contarán para la generación de saldos de puntos del programa aquellas recargas pagadas por el Cliente, sin incluir bonos especiales de descuento a menos que se indique lo contrario.

La conversión de euros a puntos Euskaltel se realizará según el detalle del anexo (apartado 2).

4.1.2. Puntos por facturación mensual de servicios distintos al de telefonía móvil (no móvil):

En el caso que los Clientes de los servicios móviles Euskaltel incluyan dentro de una misma factura varios servicios Euskaltel (servicios móviles + fijos+@+ Televisión) se incluirán en su cuenta de puntos, aquellos correspondientes a la facturación de los servicios distintos al de telefonía móvil en función de los tramos de facturación del Cliente

Los detalles de la bonificación pueden consultarse en el anexo (apartado 3).

Los puntos por concepto de facturación de servicios distintos al de telefonía móvil serán asignados a la Bolsa de puntos común (ver apartado 3.3.1.)

4.1.3. Puntos por antigüedad de los Clientes como un Cliente de móvil de Euskaltel:

En base a la antigüedad de las líneas móviles del Cliente, se fijarán de forma anual un número fijo de puntos que serán asignados a cada línea móvil incluida dentro de la cuenta del Cliente. Los puntos que serán asignados por antigüedad según el anexo (apartado 4).

Los puntos por concepto de antigüedad serán asignados a la Bolsa de puntos básicos por línea (ver apartado 3.3.2.)

4.1.4. Puntos por concepto de promociones especiales:

Son puntos obtenidos por la participación del Cliente en promociones especiales que generalmente serán no periódicas y con una vigencia limitada a un período de tiempo previamente establecido (con flexibilidad para modificación). Dichas promociones serán comunicadas a los Clientes Euskaltel antes o durante la validez comercial de la misma.

Los puntos adquiridos por el Cliente por concepto de promociones especiales serán asignados a la Bolsa de puntos básicos por línea (ver apartado 3.3.2.) o puntos por bolsa común (ver apartado 3.3.1.) según se encuentre definido en cada promoción.

4.2. Todos los Clientes de móvil Euskaltel, acogidos al plan de puntos, comenzarán a generar puntos a partir del primer cierre de facturación regular.

4.3. La cuenta de puntos Euskaltel estará comprendida siempre por números enteros, lo que implica que:

4.3.1. En el caso que el número decimal del saldo de puntos sea superior a 50 (cincuenta) el saldo final se ajustará al número entero inmediatamente superior.

4.3.2. En el caso que el número decimal del saldo de puntos sea inferior a 50 (cincuenta) el saldo final se ajustará al número entero inmediatamente inferior.

4.4. Los puntos Euskaltel tendrán una validez de tres años para todos los Clientes, y se redimirán según la fórmula FIFO (First in, First out) o FEFO (First Expiration, First Out). La caducidad de los puntos dependerá del período (comprendido en años naturales) en el que hayan sido acumulados. Al tercer año de haber acumulado puntos (tanto los puntos de la bolsa común como los puntos básicos) se caducarán en bloque los no canjeados durante el primer año de acumulación y así sucesivamente.

4.5. Los Clientes podrán conocer su disponibilidad de puntos en cada una de las bolsas a través de:

Envío de facturas mensuales por parte de Euskaltel S.A.

El servicio de atención al Cliente de Euskaltel

Puntos de venta Euskaltel

Web de Euskaltel

4.6. El desglose de puntos que aparecerán en factura, corresponde a los puntos obtenidos debido a la facturación del mes anterior al que se está facturando. A pesar de ello, el Cliente podrá disponer de la totalidad de los puntos disponibles, incluyendo los puntos del mes facturado y los canjeos realizados en dicho mes, a finales del mes en el que recibe la factura, a través del resto de medios de comunicación indicados en el apartado anterior.



4.7. Los consumos derivados de llamadas y mensajes a servicios de tarificación adicional no generarán puntos

5. CANJE DE PUNTOS EUSKALTEL:

5.1. Los Clientes titulares/propietarios de la cuenta de puntos Euskaltel serán los únicos autorizados para solicitar el canje de puntos de la cuenta por cualquiera de los premios incluidos dentro del catálogo Euskaltel.

5.2. Los Clientes podrán canjear los puntos obtenidos y no caducados en el momento de solicitar el canje, siempre que los puntos acumulados sean suficientes para obtener el producto seleccionado, en función del coste de puntos de catálogo vigente en el momento de la solicitud y limitado a las existencias del catálogo de premios.

5.3. Es requisito indispensable para el canje de puntos que el Cliente se encuentre en situación de solvencia de pagos con Euskaltel. Aquellos Clientes que se encuentren con irregularidades en los pagos de facturas no podrán hacer uso del saldo de puntos para canje hasta la regularización de la misma.

5.4. Sólo podrán realizar canjes aquellas líneas con más de 12 meses como Clientes Euskaltel (para todos los Clientes) y/o pasado un período superior a 12 meses a partir del último canje de puntos efectuado dentro de la misma cuenta.

5.5. Los clientes con varias líneas de móviles podrán utilizar todos los puntos asignados a la cuenta del cliente para el canjeo de terminales, pero el compromiso de permanencia lo firmará aquella línea de móvil que tiene en ese momento más puntos acumulados y que cumpla las condiciones del apartado 5.4.

5.6. Una cuenta podrá realizar un máximo de canjes anuales igual a número de líneas asociadas a la cuenta del Cliente.

Las líneas de prepago fidelizados sólo podrán acceder al catálogo de premios de prepago. En este caso, primero deberán de consumir los puntos de las líneas de prepago y si no les llegase para realizar el canjeo podría utilizar los de la bolsa común.

5.7. En los casos en que los premios adquiridos a través del Programa de Puntos correspondan a terminales móviles, estos terminales estarán provistos del mecanismo "SIM-Locking" por lo que sólo pueden ser utilizados con tarjetas Euskaltel S.A. Asimismo el Cliente deberá suscribir un compromiso de permanencia en el servicio de al menos 18 meses sujeto a compensación, a favor de Euskaltel, en caso de baja, por cualquier motivo, antes del cumplimiento de los respectivos compromisos de permanencia establecidos en la firma del anexo del renove.

5.8. Se podrá realizar un adelanto de puntos en el caso que el cliente no disponga de la totalidad de los puntos necesarios para el canjeo de terminales del catálogo de pospago. La cantidad de puntos a adelantar será comunicada en el punto de venta o en el call center y estará definida en función del nivel del cliente. En este caso el cliente deberá suscribir un compromiso de permanencia en el servicio de al menos 24 meses sujeto a compensación, a favor de Euskaltel, en caso de baja, por cualquier motivo, antes del cumplimiento de los respectivos compromisos de permanencia establecidos en la firma del anexo del renove. Cuando el canjeo de puntos se realiza sobre el catálogo de terminales de prepago no se podrá realizar adelanto de puntos.

5.9. En ningún caso se podrán canjear puntos Euskaltel por dinero en efectivo ni como medio de pago de cualquiera de los servicios brindados por Euskaltel que no se encuentren incluidos dentro del catálogo vigente en el momento del canje.

5.10. En determinados casos en el catálogo vigente se ofrecerá al Cliente la posibilidad de canjear determinados productos por puntos más un precio en Euros. En estos casos no se entregará el premio al Cliente hasta no haber pagado la totalidad del monto en Euros solicitado.

5.11. Según el nivel de cada Cliente, podrían acceder a descuentos especiales sobre los precios finales incluidos en el catálogo de premios de Euskaltel

5.12. Una vez haya sido realizado el canje y entregado el producto escogido se descontará de la cuenta de puntos el importe correspondiente a los puntos canjeados y aparecerá reflejado en la información de los puntos del mes en el que se genera el canjeo.

5.13. El Cliente únicamente podrá optar por el canje de puntos en cualquiera de los Puntos de venta de la red comercial de Euskaltel seleccionado por el Cliente y designados por Euskaltel para dicho procedimiento.

5.14. Los Clientes Euskaltel asociados al Programa de Fidelización se podrán beneficiar de las siguientes ventajas:

Todos los niveles tendrán acceso al mismo catálogo de premios Euskaltel para el canje de puntos

Cambios de SIM gratuita (sólo un canje al año)

Según el nivel de cada Cliente, podrían acceder a descuentos especiales sobre los precios finales incluidos en el catálogo de premios de Euskaltel.

6. VARIOS:

6.1. Euskaltel se reserva el derecho a modificar de forma parcial o total las cláusulas y anexos indicados en el presente documento, lo que se comunicará de forma oficial a los Clientes que participen en el Programa de Puntos a través de medios masivos, la página Web de Euskaltel o con envíos personalizados. Momento a partir del cual entrarán en vigor dichas modificaciones.

6.2. En caso de no haber disponibilidad de existencias en el momento del canje el Cliente podrá elegir otro Terminal dentro del catálogo de premios con las fórmulas correspondientes al nuevo Terminal elegido.

6.3. Euskaltel se reserva el derecho de variar el catálogo de premios (tanto precios como terminales) con la frecuencia que estime oportuna.

6.4. El Programa de Puntos estará en vigencia indefinidamente, si bien Euskaltel podrá ponerle fin en cualquier momento, previa notificación a los Clientes que participen en el mismo, con antelación suficiente, previa al fin definitivo del programa.

6.5. La participación en el Programa de Puntos de Euskaltel supone la plena aceptación de las presentes cláusulas y, en caso de incumplimiento de alguna de ellas, Euskaltel podrá dar por finalizada la participación de un titular del Programa de Puntos Euskaltel (procediendo a cancelar todos los puntos que tuviera acumulados hasta el momento) de forma inmediata mediante una notificación por escrito al titular de la cuenta.

6.6. ANEXOS

1. Criterios de asignación de los Clientes a cada uno de los niveles del programa de fidelización. Se identifican cuatro niveles diferentes de Cliente: Básico, Plata, Oro y Platino, cada uno de los cuales se diferencian conforme a los siguientes criterios:



1.1. **Básico:** Pertencerán a este nivel los Clientes con una acumulación de puntos básicos en sus líneas pospago activas anual menor de 2.100.

1.2. **Plata:** Pertencerán a este nivel aquellos Clientes con una acumulación de puntos básicos en sus líneas pospago activas anual superior a 2.100 e inferior a 3.000, y/o Clientes de Euskaltel Móvil que hayan contratado servicios de telecomunicaciones distintos al de telefonía móvil (al menos servicios de Acceso directo o preselección GB) ofrecidos también por Euskaltel.

1.3. **Oro:** Pertencerán a este nivel aquellos Clientes con una acumulación de puntos básicos en sus líneas pospago activas anual superior a 3.000 e inferior a 9.000.

1.4. **Platino:** Pertencerán a este nivel aquellos Clientes con una acumulación de puntos básicos en sus líneas pospago activas anual superior a 9.000.

No se tendrán en cuenta para la asignación de Clientes a las categorías el consumo que realicen los prepagos fidelizados que se encuentren dentro del mismo Cliente.

2. **Criterio de conversión de euros a puntos dentro del Programa de Puntos.** El Programa de Puntos de Euskaltel realizará la conversión mensual de euros a puntos Euskaltel según la fórmula:

$1 \text{ €} = 5 \text{ puntos}$

Euskaltel S.A. se reserva el derecho a modificar la fórmula anterior para la realización de determinadas promociones previa comunicación al Cliente afectado por la promoción.

3. **Obtención de puntos Euskaltel por facturación de servicios distintos al de telefonía móvil (no móvil):** La acumulación de puntos Euskaltel por los servicios no móvil que el Cliente tenga contratados bajo el mismo titular se calcularán según la información de la tabla adjunta:

Consumo fijo + Internet + Televisión % de puntos adicionales

Entre 5 y 25 € de consumo 5%

Entre 26 y 50 € de consumo 10%

Entre 51 y 75 € de consumo 20%

Más de 75 € de consumo 30%

Los porcentajes de la matriz serán aplicados sobre el saldo mensual de puntos obtenidos por el Cliente por concepto de facturación de servicios móviles únicamente (puntos básicos).

4. **Obtención de puntos Euskaltel en función de la antigüedad del Cliente:** Los puntos que serán asignados por antigüedad variarán según la matriz presentada a continuación:

Nivel

Antigüedad

Básico Plata Oro Platino

1 año 0 150 250 550

2-3 años 150 250 350 850

4-5 años 250 350 450 1,150

Más de 5 años 350 450 550 1,350