

EUSKALTEL EMPRESAS ZERBITZUA KONTRATATEKO BALDINTZA OROKORRAK

1. KONTRATUAREN XEDEA

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 elektronikoa bidez edo telefonoz kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eskatuz gero, baldintza orokor hauek arautuko dituzte zerbitzu berriak; beraz, ez dago beste kontratu bat sinatu beharrik.

Telebista-zerbitzuak Agile TVk emango ditu, eta haren baldintzak aplikatuko zaizkie. Over The Top Networks Ibérica SLU da Agile TV (IFZ: B-86588639. Helbidea: Don Diego López de Haroko Kale Nagusia 1, 48011 Bilbo).

Kontratu honek BEZEROak zerbitzu bera jasotzeko EUSKALTELekin duen beste edozein kontratu ordezkaten du.

2. BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUAREKIN HARREMANETAN JARTZEK DATUAK

Bezeroa bitarteko hauen bidez jarri ahal izango da harremanetan Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin: Enpresentzako doako arreta-telefonoa: 900840590; helbide elektronikoa: empresas_euskaltel@info.euskaltel.com. Gainera, www.euskaltel.eus/enpresak webgunetik modu autonomoan egin ahal izango ditu bere izapideak BEZEROak.

3. BEZEROAREKIN HARREMANETAN JARTZEKO BIDEAK

Zerbitzua emateko, EUSKALTELeke ematen dituen zerbitzuei buruzko informazioa eguneratuta izateko, zerbitzuarekin lotutako jakinarazpenak egiteko eta Baldintza Orokor hauen aldaketak jakinarazteko, EUSKALTEL Bezeroarekin harremanetan jarri ahal izango da, Bezeroak ezagutzen eta baliozkotzat onartzen dituen bide hauek edozein bidez: posta-helbidea, Bezeroak emandako telefono-zenbakiak eta helbide elektronikoa, bai eta mezu laburrak (SMS) ere.

4. KONTRATATU DIREN ZERBITZUEN HELBURUA:

Kontratatu duen horretarakoxe soilik erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabilizaille gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arrazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa betearazteko ardua du.

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

Kontratuaren titularra den pertsona juridikoa desagertzen bada bat-egiteagatik, beste batek xurgatzeagatik edo antzeko arrazoiaren batengatik, enpresan haren lekua hartzen duen pertsonak edo zerbitzua instalatuta dagoen lokalaren jabetza edo erabilera-eskubidea duenak kontratuaren subrogazio-eskubidea izango du.

Kontratu egiten duen BEZEROA pertsona fisiko bat izan eta hura hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitza edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinordekoak edo legatadunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak izango du eskubide hori.

Zerbitzuekiko abonua ondoz ondoz EUSKALTELi jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabeteko epean, eta beste kontratu bat egingo da.

5. KALITATEA

EUSKALTELeke agindutako zerbitzuaren gutxieneko kalitate-mailak, aurtun indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie, eta EUSKALTELen webgunean argitaratzen dira:

Telekomunikazio-erloto kalitateko lege-obligazioen ondoriozko kalte-ordaina:

Zerbitzu finkoetarako (telefono finkoa eta Internet), EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du zerbitzua 48 ordu baino gehiago ez eteteko, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, bezeroei kalte-galerak ordainduko zaizkie, eta horien balioa zerbitzua galdutako denbora osoarekiko zuzenki proportzionala izango da. Zerbitzuaren etenaldia honela kalkulatu da: zerbitzua hondatu edo puskatu denetik ohiko funtzionamendua berrezarri arte igarotako denboren batura.

Ondorio horietarako, zerbitzuaren etenaldia kontatzen hasteko unea bi gertaera hauekiko lehena izango da:

- BEZEROak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan matxuraren berri eman dueneko.
- EUSKALTELeke zerbitzua osorik edo zati batean etetea eragin duen gorabehera erregistratzen dueneko.

Zerbitzu mugikorretarako (telefono mugikorra eta datu mugikorrak), EUSKALTELeke konpromisoa hartzen du BEZEROari kalte-ordaina emateko baldin eta hark ezin izan baditu erabili fakturazio-aldi bakoitzeko zortzi ordu baino gehiagor erabili telefono mugikorraren zerbitzua eta datuen transmisio-zerbitzua (Internet). 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 EUSKALTELeke BEZEROari.

EUSKALTELeke klausula honetan zerbitzua eteteke ezarritako denboraren parametroa gainditzen bada, konpromisoa hartzen du fakturan deskontu bat egiteko, BEZEROak alde aurretik eskatzen bada, honelakoa:

A) TELEFONO-ZERBITZU FINKO EDO MUGIKORRETARAKO:

Kalte-ordaina, gutxienez, bi kantidaden hauen arteko handienaren berdina izango da:

- Bezeroak zerbitzu horretan eten aurreko azken hiru hilabeteetan fakturatutako kuoten batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetan fakturatutako kuoten batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epearekiko proportzioan kalkulatuak izango diren hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denborarekin hainbanatuta.

B) INTERNETEKO ZERBITZU FINKOETARAKO ETA DATU MUGIKORREN TRANSMISIORAKO (INTERNET MUGIKORRA):

EUSKALTELeK BEZEROari kalteak ordaintzeko konpromisoa du: azken hiru hilabeteetan zerbitzuagatik fakturatutako zenbatekoak zerbitzua etenda egon den denboran hainbanatuta ateratzen den zenbatekoa ordainduko dio.

6. EKIPAMENDUAK

EUSKALTELeK zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, ekipamenduak eta osagarriak (aurrerantzean, "ekipamendu" deituko zaie guztiei) emango dizkio BEZEROari, erabiltzeko baldintza egokietan. Agile TV-k ematen duen telebista-zerbitzua jasotzeko, EUSKALTELeK deskodetzaile bat eskainiko dio BEZEROari; horrek ez du esan nahi BEZEROak bere jabetzako deskodetzaile bat erabili ezin izango duenik.

EUSKALTELeK ekipamenduak alokatuta, salduta edo bestela utziko ditu. Hala ere, ohiko erabilera-erregimena alokairua izango da, aldeek besterik adierazi ezean. EUSKALTELeK, kontratuaren indarraldiko edozein unetan, ordaindu gabeko berme-gordailu bat eska dezake, esku-dirutan edo banku-abal bidez, eta haren zenbatekoa gehienez ere utzitako ekipamenduen baliokoa izango da. EUSKALTELeK eskatuta BEZEROak aipatutako bermea sortzen ez badu, hamabost egun naturaleko epean, EUSKALTELeK utzitako ekipamenduak jaso ditzake, edo, hala badagokio, ez uztea erabaki dezake.

EUSKALTELeK eskubidea du bere wifi-ekipamenduak —BEZEROari alokairuan utziak— konfiguratzeko, wifi-komunitate horretako bezeroek sarea batera erabili ahal izateko.

BEZEROA izango da utzitako ekipamenduak gaizki edo baimenik gabe erabili edo maneiatzeagatik sortutako kalteen erantzulea, eta bera arduratuko da sor daitezkeen erreklamazioez. BEZEROak behar bezala zaindu eta erabili beharko ditu EUSKALTELeK ematen dizkion ekipamenduak, materialak edo sistemak eta EUSKALTELen jabetza direnak; beraz, EUSKALTELen jabetzapeko ekipamendu guztiak edo batzuk galdu, lapurtu, ebatsi, desagertu, suntsitu edo ohiko erabileraaren ondorio izan gabe hondatu badira, BEZEROak gertatutakoaren berri eman beharko dio EUSKALTELi hiru egun naturaleko epean gehienez ere. BEZEROak kalte-ordaina eman beharko dio EUSKALTELi, hondatutako edo matxuratutako ekipamenduak konpontzeak eragindako gastu guztiengatik, edo kontratu hau sinatzean zuten hasierako balio osoagatik. Kalte-ordaina banku-kargu bidez ordainduko zaio EUSKALTELi, eta kontratatutako zerbitzuen fakturan edo aparteko faktura batean sar daiteke.

BEZEROari EUSKALTELeK alokairuan utzitako ekipoak, materialak edo sistemak etengabe eguneratzearen, haiek teknologiarri dagokionez zaharkitzen badira, BEZEROak ezer ordaindu gabe haiek ordeztu ditzake EUSKALTELeK teknologia eta prestazio aurreratua goak 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, bermearen iraupenaren barruan jatorrizko akatsak edo okerrak antzematen badira, ekipoa aldatzeko konpromisoa hartzen du. Ekipo horiek konfiguratzegatik, manipulatzegatik edo modu desegokian erabiltzeagatik sor daitezkeen ondorio, kalte edo ekintzen erantzukizun osoa bere gain hartzen du BEZEROak. EUSKALTELeK ez da izango ekipamenduaren fabrikatzailearen eskubideei eragiten dieten BEZEROaren arau-hausteen erantzule, copyrightaren eskubideak, markak, patenteak, lizentziak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektual edo industrialeko beste edozein eskubide barne.

KONTRATU hau amaitutakoan, amaitu den data eraginkorretik hasi eta hamabost egun naturaleko epean, BEZEROak EUSKALTELi itzuli beharko dizkio konpainiarenak diren ekipoak. Estetikari eta funtzionamenduari dagokionez egoera onean utziko dizkio, erabilerak eragindako higadura alde batera utzita. Ezarritako epean BEZEROak ez baditu itzultzen bere garaian utzi zitzaizkion ekipa-

mentu guztiak edo batzuk, edo itzultitako ekipamenduen akats estetikoa eta/edo funtzionamendukoak badituzte, ohiko erabilerak eragiten dituzenez bestelakoak, BEZEROak ekipamendu berri berdinen edo antzeko ezaugarriak dituztenen merkatuko prezio bereko kalte-ordaina eman beharko dio 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 ekipamenduari aplikatuko zaie.

BEZEROak EUSKALTELenak ez diren ekipamenduak konekta ditzake, betiere ekipamenduok indarrean dagoen araudian ezarritako baldintzak betetzen badituzte. BEZEROA izango da erantzule bakarra EUSKALTELenak ez diren ekipamenduen instalaziotik, funtzionamendutik eta mantentze-lanetatik eratorritako edozein erreklamazioren aurrean. Ekipamendua salerosketa-erregimenean entregatu bada, BEZEROA izango da ekipamenduaren mantentze-lanen arduraduna.

SIM txartela, mugikor-zerbitzua bada:

BEZEROak SIM txartel bat jasotzen du harpidetzen denean. EUSKALTELeK da txartel horren jabea, eta, haren bidez sar daiteke 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 erabili ahal egindako komunikazio guztiak hark edo haren baimenarekin egindakoak direla usteko da.

Baldintza Orokor hauek ez dute babesten SIM txartelak mugikoretatik kanpo erabiltzea, ez eta ezin sistema automatikoen bitartez ere, EUSKALTELeK aurrez berariaz baimendu ezean. Halako erabilera bidegaberik atzeman ez 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 Zerbitzuen bidez, SIM txartela eta/edo sarbide-gakoa galdu edo lapurtu ditzkiotela konturatu dela edo susmatzen duela jakinarazten duenetik edo hirugarren batek horren berri detektatu duela jakinarazten duenetik. Halaber, SIM txartela lapurtuz gero, agintari eskudunen aurrean salaketa jartzeko beharrezko egiaztapenak egingo ditu Euskaltelek (txartela galduz gero ere egingo ditu egiaztapenok).

BEZEROari SIM txartel gehigarri bat emanez gero (SIM txartel nagusiarekin batera erabil dezake), orain arte ikusitakoa aplikatuko da, eta BEZEROA da SIM txartelarekin egindako trafikoa, erabilera eta erabilera okerraren eta haren erabileragatik sor daitezkeen karguen arduraduna.

Galdu edo lapurtuz gero, EUSKALTELeK ahalik eta azkarren emango di(zki)o SIM txartel berria(k) BEZEROari. EUSKALTELeK BEZEROari baldintza onuragarriagoak aplikatzea erabakitzen ez badu, hark berritza ordaindu beharko du, jasotzen duen unean bertan.

EUSKALTELeK arduratuko da akastunak diren edo erabili ezin diren SIM txartelez, Legeak adierazten duena kontuan hartuta, kasu hauetan izan ezik: eraginkortasunik eza BEZEROaren trebetasunik ezak, arduragabekeriak eta/edo hutsegiteak eragin badu. EUSKALTELeK doan konponduko du SIM txartela, edo haren ordeztu bat emango du, gutxienez entregatzen denetik hamabi hileko epean.

7. INSTALAZIOA

EUSKALTELe gehienez 60 egun naturaleko epean ezarriko du zerbitzurako konexioa. EUSKALTELe BEZEROarekin adostuko du zerbitzuak instalatzeko data. Gehieneko epe horretatik kanpo geratuko dira BEZEROarentzako proiektu bereziak. Proiektu horietan, eskaintzen diren zerbitzuen konplexutasunarekin eta irismenarekin bat datozen gehieneko instalazio-epeak adostu behar dituzte.

EUSKALTELi bakarrik egotz dakizkikeen arrazoientatik zerbitzua ez bada instalatzen kontratua sinatu eta 60 eguneko epea igaro ondoren, EUSKALTELe konpromisoa hartzen du BEZEROari zerbitzuan indarrean dagoen kuotaren zenbatekoaren adinako diru-kopurua ordaintzeko, kontratua sinatu zenetik kontratatutako zerbitzua aktibatuta arte igarotako hilabetez biderkatuta. Nolanahi ere, kalte-ordaina ordaintzeko, BEZEROak idatzizko erreklamazioa aurkeztu beharko du.

BEZEROaren etxean zerbitzua eta ekipamendua instalatzeko, BEZEROaren jarraibideen arabera jokatu da arrazoizko moduan; dena dela, arrazoi teknikoak direla eta, EUSKALTELe eskubidea du konexio-puntuen kokapena eta kableen trazadura arrazoi tekniko horien arabera zehazteko.

Zerbitzua eta ekipamendua instalatzean ahalik eta eragozpen gutxien sortzen saiatuko da EUSKALTELe, eta, kalterik sortuko balitz, kaltea konpontzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROak, lanorduetan, EUSKALTELeko langileei edo enpresa laguntzaileei bere instalazioetara sartzen utziko die, haien egiazta dezaten BEZEROak baldintza orokor hauekin ezarritako betebeharrak guztiak betetzen dituela, bai eta altak, bajak edo aldaketak egin, instalazioaren ikuskapenak egin, edo matxurak lokalizatu edo konpontzeko ere, eta, anomaliarik atzemanaz gero, haien berri ahalik eta lasterren emango zaio. Era berean, kontratua bukatzen den egunean eta legezko nahiz kontratatuzko kasuetan behar den guztietan, materiala kentzeko sarbidea emango du, beharrezkoa bada.

EUSKALTELe, aldez aurretik BEZEROari jakinarazita, aldaketak egin ahal izango ditu BEZEROen sistemetan, instalazioetan eta zenbakietan, bai eta zerbitzuaren antolaketa eta premiek edo komenigarritasunak eta baldintza tekniko eta/edo legezkoek eta aurrerapenekoek eskatzen dituztenak ere.

BEZEROAK adostasuna emango dio kontratatutako zerbitzua/zerbitzuetara sartzeko aukera ematen dion instalazioari. Instalazioarekin ados dagoela adierazteko, bere kargura dauden pertsonen horretarako baimena eman ahal izango die BEZEROAK. Berariazko adostasunik ez badago, BEZEROA instalazioarekin ados dagoela ulertuko da kontratatutako zerbitzuak erabiltzen hasten bada edo inolako erreklamaziorik egin gabe lehen faktura ordaintzen badu.

EUSKALTELe BEZEROaren etxean egindako instalazioak urtebete bermea du, zerbitzua aktibatzen denetik hasita. Ez dira sartzen berme horretan EUSKALTELe kanpoko hirugarren batzuek eragindako kalteak, instalazioaren erabilera desegoki edo ezohikoek eragindakoak, EUSKALTELe baimendu gabeko hirugarren batzuek egindako manipulazio, aldaketa edo konponketen ondoriozkoak eta arduragabekeriek, uholdeek, gaintentsio elektrikoek, tximistek eta ezinbestekak eragindakoak.

8. MANTENTZE-LANAK ETA MATXURAK

EUSKALTELen ekipamendu eta instalazioetan gertatzen diren matxurak ahalik eta eperik laburrenean konponduko dira, kontratatutako zerbitzuen eta ezarritako kalitate-parametroen arabera, EUSKALTELe haien berri jakin ostean.

Abonu-kuotaren ordaintzetan sartzen da sarea SAPeraino (SAREAREN AMAIERA-PUNTURAINO) mantentzea, funtzionamendu okerra BEZEROari egotz dakiokeen kasuetan izan ezik.

Kontratu honen indarraldi osoan, eta bestelakorik ezartzen ez bada, aldean arteko akordioaren bidez, EUSKALTELe alokairuan

utzitako ekipamenduen ohiko mantentze-lanak egingo ditu. Hala ere, BEZEROaren kontura izango dira BEZEROak edo EUSKALTELe baimendu gabeko beste edozein teknikaririk esku hartu, manipulatu edo aldatu dituen ekipamenduen konponketek eragindako kostu eta gastu guztiak, edo kontratatutakoa ez den beste helburu baterako erabili izanaren ondorio direnak.

EUSKALTELen ekipamendu eta instalazioetan gertatzen diren matxurak ahalik eta eperik laburrenean konponduko dira, EUSKALTELe haien berri duenetik hasita. Matxuraren garrantziak edo konponketaren zailtasunak hala eskatzen badu edo kontratatutako ekipamenduak BEZEROaren etxean konpondu ezin badira, EUSKALTELe kontratatutako ekipamenduak ekipamendu 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 EUSKALTELe baimendutako teknikarien joan-etorrien eta esku-hartzeen gastuak; kasu horietan, une horretan EUSKALTELe ezarritako tarifak aplikatuko dira. Horrek guztiak ez ditu baliogabetzen aurreko ataletan ezarritakoak.

8.1. TELEFONO FINKOKO EDO MUGIKORREKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa eteten bada, EUSKALTELe 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 fakturatutako kuoten batezbestekoa zati etenaldiaren iraupena eginda lortzen den zenbatekoa. Zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etena, kontsumitutako hilabete osoetako kuoten batez besteko zenbatekoa edo egindako kontsumo-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat.
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua-aren kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

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

Ezinbesteko arrazoientatik etenez gero, EUSKALTELe abonukuotaren zenbatekoa eta trafikoa erekin zerikusirik ez dutenena itzuliko dio BEZEROari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta.

8.2. INTERNETEKO ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Interneteko zerbitzua eteten bada, EUSKALTELe hitzematzen du kalte-ordaina emango diola bezeroari, abonukuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa itzulita, etenak iraun duen denboraren arabera 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 kalte-ordainik aldi baterako etena arrazoi haue-
tako 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 ekipamendu terminalak konektatzean, sareari kalteak eragitea.

Aipatutako kalte-ordainen ondorioetarako (TELEFONO FINKOA ETA MUGIKORRA eta INTERNET), ez dira sartzen atzerriko beste operadore batzuen nazioarteko deien estaldura-zerbitzuak (roaminga).

8.3 TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUA EDO INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA ETETEA KALTETUTAKO ERABILTZAILIEN ZEHAZTAPENA

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

- a) EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, badaki BEZERO hori eremu horretan zegoela etena gertatu den unean.
- b) Kontratuan agertzen den helbidearen eremuan gertatu da etena, eta, EUSKALTELeK, bere informazio-sistemen bidez, ezin du beste inon kokatu etena gertatu den garaietan.
- c) BEZEROak EUSKALTELi jakinarazi dio zerbitzua berrezarri eta 10 egun igaro baino lehen, adierazpen erantzule bidez, etena gertatu den unean eremu horretan zegoela, eta baieztapen horrek ez du kontraesanik sortzen EUSKALTELen informazio-sistemetak informazioarekin; azken hori EUSKALTELeK BEZEROari jakinaraziko dio.

9. FAKTURAZIOA

9.1. FAKTUREN JAULKIPENA

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

BEZEROak espresuki 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. Hala ere, Bezeroak edozein unetan eska diezaiokie EUSKALTELi fakturak paperean bidaltzeko. Euskarri-aldaketa hurrengo fakturatik aurrera egingo da. Faktura euskarri elektronikoan ikusteko, EUSKALTELen Bezeroaren Gunean erregistratuta egon behar du BEZEROak.

9.2. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

Bankuko helbideratzearen bidez egingo du ordainketa, BEZEROak datuen erregistroan eman duen bankuko kontuaren bidez. Kontu horretan EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak ordaintzeko besteko saldoa izateko konpromisoa hartzen du BEZEROak. Era berean, transferentzia bidez ere ordaindu daiteke, BEZEROAK berariaz hala eskatzen badu. BEZEROak zenbat ordaindu behar duen adierazteko, jakinarazpena bidaliko dio EUSKALTELeK aipatutako bankuko kontua duen kreditu-erakundeari. Jakinarazpen hori jasotzen denean egin behar da ordainketa.

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

Mugikorrari dagokionez, atzerrian egindako eta jasotako deien zenbatekoa atzerriko operadoreen sarea erabiltzeko ezarritako zordunketen eta prezioen arabera ordaindu beharko du BEZEROak. Dei horiek ez ditu EUSKALTELen sarean tarifatzen eta EUSKALTELeK BEZEROari kobratzen dizkio fakturan, deien nazioarteko estaldura-zerbitzuari (roaminga) dagozkion baldintza zehatzen arabera. Baldintza horiek BEZEROari ematen zaizkio, eta Bezeroarentzako Arreta zerbitzuaren bidez jaso daiteke informazio gehiago, baita Interneten ere, EUSKALTELen webgunean. Roamingaren bidez jasotako deien jatorria ez da xehatuta emango.

9.3. ORDAINKETA-BERMEAK

9.3.1. TELEFONIA-ZERBITZU FINKOARI DAGOKIONEZ:

Kontratua egiteko unean zein kontratua indarrean dela, EUSKALTELeK berme-gordailu bat eska dezake, eskudirutan edo banku-abal

bidezkoa; hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK zerbitzua emateari uko egin diezaiokie BEZEROA ondare aldetik kaudimenduna ez dela iruditzen bazaio.

Une bakoitzean indarrean dagoen legedian aurreikusitako kasuetan eta, bereziki, kasu hauetan eskatu ahal izango zaizkie berme-gordailuak BEZEROei:

- Aurrez BEZERO izan diren edo diren pertsona fisiko edo juridikoek eskatutako telefono finkoko-zerbitzura abonatzeko kontratuetan, baldin eta ordainagiri bat edo gehiago ordaindu gabe utzi badituzte, berankotasunak dirauen bitartean. Gordailuaren zenbatekoa zehazteko, gordailua eskatzeko oinarri diren ordainketa-kontratuko ordaindu gabeko azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa batuko da. BEZEROak gordailua egiteari uko egingen badio, EUSKALTELeK eskaera ezetsi ahal izango du.
- Beste abonu-kontratu bategatik edo batzuegatik indarrean daudenak edo ez zorrak metatuta dituzten edo dagozkien ordainagiriak behin eta berriro berandu ordaintzen dituzten titularren telefono-zerbitzuaren abonu-kontratuetan. Zenbatekoa zehazteko, kontratuaren titularrari fakturatutako azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa batuko da, edo, kontratuak antzintasun txikiagoa badu, azken ordainagiria bider hiru eginez ateratzen den zenbatekoa.

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

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

9.3.2. TELEFONIA-ZERBITZU FINKOAZ BESTELAKOEI DAGOKIONEZ

Telefonia-zerbitzu finkoaz bestelakoei dagokienez, kontratu honen xede diren obligazioak betetzea 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 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.

9.4. EZ ORDAINTZEA

Bezeroaren betebeharra da mugaegunera iristean fakturak ordaintzea. Bezeroak faktura ordaintzen ez badu, eta kasu zehatza aztertu ondoren, EUSKALTELeK Bezeroari zordundu ahal izango dizkio ez ordaintzeak eragindako gastuak, baita ez-ordaintze horren ondorioak ere, ordainagiria itzultzeko gastuak eta berriz konektatzeko kostuak barne. Ordaindu ezean aplika daitezkeen karguak webgune honetan ikus daitezke: <https://www.euskaltel.eus/>

Hori guztia egin daitezkeen beste ekintza batzuei kalterik egin gabe, hala nola berandutza-kobranta (diruaren legezko interesa

gehi bi puntu) edo BEZEROaren datuak kaudimen- eta kreditu-fitxategietan sartzea.

9.5 EUSKALTELEK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ETETEA, FAKTURA EZ ORDAINTZEAGATIK

Zerbitzuaren fakturazioari dagokion kargu-agiria aurkezten zaionetik hilabete baino gehiago atzeratzen bada BEZEROak ordainketa osoa edo zati bat, BEZEROari jakinarazi ondoren, aldi baterako eten ahal izango da zerbitzua.

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 ordaintzetatik salbuesten.

Ez ordaintzeagatik telefono-zerbitzua aldi baterako eteten bada, larrialdietako irteerako deietarako eta sartzen diren deietarako mantendu beharko da, hartzaileak ordaintzeko deietarako izan ezik.

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

EUSKALTELek ordainketa eskatuko du, eta etenaldiaren berri eman- go du jakinarazpen baten bidez. Jakinarazpen hori zerbitzua eten baino gutxienez hamabost egun lehenago egingo da.

Jakinarazpenean, adieraziko da noiz etengo den zerbitzua, ordainketa egiten ez bada. Zerbitzua ezin izango eten da egun baliogabe batean.

Hiru hilabete baino gehiago atzeratuz gero ordainketa, edo telefono-zerbitzua berandu ordaintzeagatik kontratua bi aldiz etenez gero, EUSKALTELek eskubidea izango du zerbitzua behin betiko eteteko eta kontratua bertan behera uzteko.

BEZEROak EUSKALTELi zor dizkion zenbatekoak, berandutze- interesak barne, EUSKALTELek telefono-zerbitzua eten baino lehen ordaintzen baditu, EUSKALTELek zerbitzuak ematen jarraituko du, BEZEROak beste inolako betebeharrak gehigarriak izan gabe. Nolanahi ere, BEZEROak EUSKALTELi egiaztatu beharko dio zor dituen zenbatekoak ordaindu dituela.

Horretarako, BEZEROak indarrean dauden tarifen arabera aplikatu beharreko kuota ordaindu beharko du, bai eta ez ordaintzeagatik eta zor zituenak kobratzeagatik sortu diren gastuak ere, berandutze- interesak eta itzulketa-agentzietatik, abokatuek, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne, halakorik sortu bada.

9.6 EUSKALTELEK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOA EZ BESTE ZERBITZUAK ETETEA, FAKTURA EZ ORDAINTZEAGATIK

Euskaltelek telefono finkoa ez beste zerbitzuak bertan behera utzi ditzake, telefoniaz besteko zerbitzuak ordaintzeko aurkeztutako faktura ez dela ordaindu egiaztatzen den egunaren biharamu- nean.

Zerbitzua ezin izango eten da egun baliogabe batean. Telefoniaz besteko zerbitzuak ez ordaintzeagatik ez da telefono finkoko zerbitzua etengo. EUSKALTELek kontratu hau bertan behera utzi ahal izango du, baldin eta telefonia finkoaz beste kontratatutako edozein zerbitzuren ordainketa atzeratzen bada, zerbitzua eteten hasi eta hogeitun egun natural igaro ondoren, BEZEROari posta bidez errekerimendua egin ondoren, eta hamabost egun naturaleko epea emango dio zorra ordaintzeko.

Telefonia finkoko zerbitzuek besteko zerbitzuen ordainketa atzeratzea ez da kontratu hau bertan behera uzteko arrazoia, telefonia-zerbitzuari dagokionez.

Horretarako, BEZEROak indarrean dauden tarifen arabera aplikatu beharreko kuota ordaindu beharko du, bai eta ez ordaintzeagatik eta zor zituenak kobratzeagatik sortu diren gastuak ere, itzulketa-

agentzietatik, abokatuek, prokuradoreek eta abarrek eragin dituzten gastuak eta kostuak barne, halakorik sortu bada.

Era berean, komunikazio elektronikoen zerbitzuei dagokien fakturaren zatia ordaintzen duten BEZEROei ezin izango zaie kontratua bertan behera utzi beste kontzeptu batzuk ez ordaintzeagatik. Horretarako, fakturarekin ados ez badago, BEZEROak eskubidea du, aurrez eskatuta, zerbitzu bakoitzerako faktura independenteak eskuratzeko.

9.7 EZ ORDAINTZEAGATIK ZERBITZUARI BAJA EMAN ONDOREN BERRIZ AKTIBATZEA

Telefono finkoko zerbitzua eten ondoren zor dituen zenbateko guztiak ordaintzen baditu, EUSKALTELek zerbitzua berrezarriko dio BEZEROari, ordaindu duela jakin eta hurrengo lanegunean. Gainerako zerbitzuak bi laneguneko epean berrezarriko dira. Zerbitzua berrezartzeak kargu gehigarri bat dakar, eta horren zenbatekoa tarifen dokumentuan ageri da. EUSKALTELen webgunean kontsultatu daiteke.

Behar diren zenbateko guztiak Interneteko sarbide-zerbitzua eten ondoren ordaintzen badira, EUSKALTELek zerbitzua berrezarriko dio BEZEROari, ordaintzetaren berri izan eta hurrengo zazpi lanegunen barruan.

10. BEZEROAK ESKATUTA TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUA ETETEA

BEZEROak eskubidea izango du EUSKALTELi kontratu honetan jasotzen den telefonia-zerbitzu finkoa eteteko eskatzeko. Etenaldia gutxienez hilabetekoa eta gehienez 3 hilabetekoa izanen da, eta urte natural bakoitzeko laurogeita hamar egun izango dira gehienez.

Etenaldia izanez gero, irauten duen denborari dagokion zenbateko proportzionalaren erdia kenduko da abonatu-kuotatik.

Zerbitzua aldi baterako eteteko eskatzeko, etenaldia indarrean sartu baino gutxienez hamabost egun lehenago egin behar du eskaera BEZEROak, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

11. KOSTU HANDIKO ZENBAKIETARAKO DEIAK DESKONEKTATZEA

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

Konexio/deskonexio horiek egiteko, EUSKALTELera jo behar du BEZEROak, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

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

12. 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.

13. ERREKLAMAZIOAK

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez jo ahal izango du BEZEROak EUSKALTELera, zerbitzuarekin lotutako funtzionamenduari, prezioari, fakturazioari, kalteen ardurari edo beste edozein arazori buruz erreklamazioa aurkezteko, erreklamazio hori eragiten duen gertaeraren berri jakiten duenetik hilabeteko epean.

Erreklamazioak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez aurkeztu ahal izango ditu.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak, hilabeteko epean EUSKALTElen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan.

Erreklamazioak, fakturazioari dagozkionak barne, ez dira nahikoa arrazoi emandako zerbitzuei dagozkien fakturen ordainketa atzeratzeko.

14. ZERBITZU ZEHATZEN BALDINTZA PARTIKULARRAK

14.1 INTERNET FINKOAREN ZERBITZU-ABIADURA

EUSKALTElek Tarifen dokumentuan argitaratzen ditu Interneteko sarbidearen modalitateei dagozkien abiadurak (aplikatzekoa den sustapenaren agirian), BEZEROak sinatutako kontratuan.

Hauek dira argitaratutako abiadurak:

Zerbitzua	Iragarritako abiadura		Abiadura erabilgarria		Abiadura maximoa		Abiadura minimoa	
	↓	↑	↓	↑	↓	↑	↓	↑
Sarbide-teknologia								
FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
FTTH 500	500	500	500	500	500	500	80%	80%
FTTH 350	350	350	350	350	350	350	80%	80%
FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
FTTH 200	200	200	200	200	200	200	80%	80%
FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
HFC 1000 50	1000	50	1000	50	1000	50	80%	80%
HFC 600 60	600	60	600	60	600	60	80%	80%
HFC 500 50	500	50	500	50	500	50	80%	80%
HFC 350 35	350	35	350	35	350	35	80%	80%
HFC 300 30	300	30	300	30	300	30	80%	80%
HFC 200 20	200	20	200	20	200	20	80%	80%
HFC 100 10	100	10	100	10	100	10	80%	80%
HFC 50 5	50	5	50	5	50	5	80%	80%

↓ Jaistekoa ↑ Igotzekoa

Interneteko abiadurari buruzko informazioa Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2015eko azaroaren 25eko 2015/2120 (EB) Erregelamenduan ezarritako jarraibideen arabera egin da, zeinaren bidez ezartzen baitira sare ireki batera sartzeari buruzko neurriak eta zeinak aldatzen baitu 2002/22/EE Direktiba.

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

A) EUSKALTELEK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

B) EUSKALTELEN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

- La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
- Abiadura, une bakoitzean, Interneten dagoen trafikoaren mende egongo da, eta aldi berean nabigatzen ari diren erabiltzaileen kopuruaren mende; abiadura gutxitu egingo da trafikoa eta erabiltzaileak gehitzean.
- 100 Mb/s-tik gorako abiaduretarako, PC batetik ari bagara, beharrezkoa da PCak Gigabit Ethernet sare-txartela izatea; bestela, txartelak onartzen duenera mugatua geratuko da abiadura.
- Bideratzaileera konektatutako gailuen kopurua eta PCan aldi berean exekutatzen ari diren aplikazioak.
- Peer to peer (P2P) programek trafiko handia sortzen dute, eta horrek nabigazioa mantsotu dezake.
- Bezeroaren PCan birusen bat izateak nabarmen murriztu dezake nabigazio-abiadura.
- PCaren softwarearen eguneratze automatikoek handitu egiten dute datu-trafikoa, eta horrek murriztu egiten du nabigazio-abiadura.
- PCaren eta bideratzailearen artean bitarteko sare-ekipamenduak izatea (switchak, PLCak...). Ekipamendu horien berezko mugek baldintzatuko dute Interneterako sarbidearen abiadura.
- EUSKALTElek emandako kablea eta ekipamendua egoerarik onenean mantendu behar dira. Bezeroak haietan egindako edozein manipulaziok eragina izan dezake zerbitzuaren kalitatean.
- Wifi bidez Internetera konektatzeko berariazko faktoreak: wifi-seinaleak eta nabigazio-abiadurak okerrera egiten dute bideratzailetik urrundu ahala; wifi-seinalearen hedadura eragina izaten dute bezeroaren etxebizitzaren ezaugarriek (hormak, kofratuak edo edozein oztupo fisiko), eta halaber etxetresna elektriko eta aparatu elektronikoek eragiten dituzten interferentziak; halaber, eragina du bandak asetzeak eta gertuko bizilagunen wifi-sareekin interferentziak eragiteak; baita wifi-sarera konektatutako gailuaren wifi-bertsioaren bateragarritasunak ere. 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.

14.2 INTERNET MUGIKORRAREN ZERBITZU-ABIADURAK

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).

EUSKALTElek BEZEROak sinatutako kontratuko Tarifak atalean argitaratzen ditu Interneteko sarbidearen modalitateei dagozkien abiadurak. Hauek dira:

Zerbitzua	Iragarritako abiadura		Abiadura maximoa	
	↓	↑	↓	↑
Sarbide-teknologia				
LTE+ 300 (4G)	300	50	300	50
LTE 150 (4G)	150	50	150	50
LTE 111 (4G)	111	37,5	111	37,5

HSDPA+ 42 (3G)	42	5,7	42	5,7
FT HSDPA+ 21 (3G)	21	5,7	21	5,7

↓ Jaistekoa ↑ Igotzekoa

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

A) EUSKALTELEK KONTROLA DITZAKEEN ALDERDIAK:

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

B) EUSKALTELEN ESKU EZ DAUDEN ALDERDIAK:

- Estaldura ematen ari den sarbide-teknologia (2G, 3G, 4G) eta transmisio-banda: sarbide-teknologiaren araberakoa izango da abiadura (2G, 3G edo 4G); gainerako faktoreek ez dute eragiten. Era berean, maiztasun baxuetan (800 MHz-eko banda) uhin irradi-elektrokoak hobeto hedatzen dira, eta estaldura hobea lortzen da eraikinen barruan, bai eta mugikorretik Internetera sartzeko abiadura hobeak ere. Bestalde, maiztasun altuenek (2.600 MHz) ahalmen handiagoa dute, baina hedapena okerragoa da, eta horrek okerragotu egiten du barrualdeetako estaldura.
- Antenarekiko distantzia: antenarekiko distantziak ere eragina dauka lor daitekeen gehieneko abiaduran; gutxitu egiten da antenatik urrundu ahala.
- Zerbitzua ematen duen antenara aldi berean konektatutako erabiltzaileen kopurua: antenaren gehieneko ahalmena hartara konektatutako erabiltzaile guztien artean partekatzen da. Hala, zenbat eta zerbitzuaren erabiltzaile gehiago izan aldi berean konektatuta, orduan eta gehiago murrizten da abiadura.
- Gainerako erabiltzaileek erabiliko zerbitzu-mota: sare mugikorrek aldi berean konektatzen diren erabiltzaile guztien artean banatu behar du bere ahalmena, eta eskatzen duten zerbitzu-motak ere eragina dauka. 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.
- Erabiltzailearen mugimendua: mugituz joateak ere eragina dauka zerbitzuaren abiaduran; zenbat eta gehiago mugitu, orduan eta gehiago jaisten da abiadura. Jaitsiera txikiagoa da, beraz, oinez joatean, eta handiagoa auto baten barruan joatean.
- Zerbitzuaren erabiltzaileak duen terminalaren edo gailuaren ahalmena: gailuaren teknologia bateragarria izan behar du konektatuta dagoen antenaren teknologiarekin. Esate baterako, gailuak 3G teknologia bakarrik baldin badu, ezin izango du 4G teknologia eskaintzen duen abiadura baliatu. Era berean, bezeroaren gailuaren antenaren kalitateak ere eragina dauka abiaduran.
- Kondizio geografikoak (barrualde edo garajeetan egotea, hormak...): erabiltzailearen kokapenak eta haren eta antenaren artean dauden oztopo fisikoek ere eragina daukate abiaduran.
- Eguraldia: zerbitzua haririk gabea izanik, eguraldiaren zenbait gorabeherak ere eragin dezakete seinalearen hedapenean.

14.3 FTTH SAREAREN BIDEZKO ZERBITZUAK

Zerbitzuetara FTTH bidez sartzten diren bezeroei klausula hauek ere aplikatuko zaizkie:

1. Zerbitzu guztiak FTTH bidez jasotzeko, ezinbestekoa da telekomunikazio-ekipamenduek hornidura elektrikoa izatea. Horni-

dura elektrikoa eteten bada, ezingo dira jaso kontratatutako zerbitzuak, eta ezingo zaio hargatik erantzukizunik eskatu EUSKALTELI.

2. FTTH teknologiaren espezifikazio teknikoak direla eta, zerbitzu guztiak jasotzeko, ezinbestekoa da Interneteko sarbidea izatea. Interneteko sarbidea eteten bada, ezin dira jaso gainerako zerbitzuak, ez eta telefono-zerbitzua ere, IP teknologiaren bidez ematen baita.

14.4 ROAMINGA (TELEFONIA MUGIKORRA) ZENTZUZ ERABILTZEKO POLITIKA

Europako Batzordearen 2016/2286 Exekuzio Erregelamenduak (EB) ezartzen duenari jarraikiz, eta bereziki haren 4. artikuluari, Euskaltelek politika hauek ezartzen ditu Europar Batasunean (aurreantzean EB) desplazamendu-zerbitzuetan erabilera anormalak edo abusuzkoak saihesteko, eta erregelamendu horretan xedatutakoaren arabera aplikatuko ditu:

1. Desplazamenduan diren bezeroei eskatu ahal izango zaie froga dezatela ohiko bizilekua Espainian dutela, edo maiz eta funtsean Espainiako lurraldean egotea dakarten lotura egonkorra dituztela.
2. Datu-pakete irekien kasuan, EUSKALTELEK eskubidea du aurrez BEZEROari jakinarazita EBko desplazamendurako kontsumo-muga bat jartzeko, zatidura honetatik ateratzen den bolumenaren bikoitzaren berdina edo handiagoa: datu irekien paketearen estatuko txikizkako prezioa (BEZik gabe), fakturape osoari dagokiona, zati 531/2012 Erregelamenduaren (EB) 12. artikuluan araututako handizkako gehieneko tarifa.
3. Gutxienez lau hilabetez jarraian linea baten EBko roamingeko kontsumoak (ahotsa eta/edo datuak) handiagoak badira estatuko lurraldean baino, Euskaltelek bezeroari jakinaraziko dio ezen, bi aste epean ez baditu aldatzen bere erabilera-ohiturak, Euskaltelek eskubidea izango duela bezeroari EBko desplazamenduko kontsumoen gainean errekar-gu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekar-guaren batura ezingo da izan minutuko 0,2290 € eta erabiliko megabyteko 0,2420 € baino handiagoa (BEZa barne).
4. Era berean, desplazamenduko kontsumoetan bakarrik erabiltzen diren eta denbora luzean inaktibo egon diren SIM txartelen kasuan (2 hilabete edo gehiago inaktibo), edo bezero berak desplazamenduan dagoela hurrenez hurren SIM txartel bat baino gehiago erabiltzen duen kasuan: Euskaltelek bezeroari jakinaraziko dio ezen, erabilera-ohiturak aldatzen ez baditu, eskubidea izango duela bezeroari EBko desplazamenduko kontsumoen gainean errekar-gu bat fakturatzeko, harik eta bezeroak erabilera abusuzko edo ezohikoa egiteari utzi diola erakusten duen arte. Nolanahi ere, estatuko tarifaren eta ezarritako errekar-guaren batura ezingo da izan minutuko 0,2290 € eta erabiliko megabyteko 0,2420 € baino handiagoa (BEZa barne).
5. BEZEROak eskura ditu, arrazoizko erabilerearen politika honen aplikazioarekin lotutako edozein erreklamazio ebatzeko, telefonia mugikorreko zerbitzua kontratatzeke baldintza orokorretan aurreikusitako erreklamazio-bitartekoak.
 - Desplazamendu-egoerako zerbitzuak, azken bezeroarentzat, jatorrizko herrialdean eskaintzen direnak bezain onak edo hobeak izango dira, <https://www.euskaltel.eus/CanalOnline/mikrositeak/zerbitzu-kalitatea> webgunean jasotako kalitate-parametroei dagokienez, betiere herrialde horretako sarean erabilgarri badago bezeroak kontratatutako komunikazio mugikorren sare eta teknologia bera.
 - Desplazamendu-egoeran ezin bada jatorri-herrialdean dauden kalitate-baldintza beretara iritsi, EUSKALTELEK azken bezeroari hitzemandu dio herrialde horretako sarean dagoen sare-kalitate handiena eskainiko diola, sare horietako bakoitzean eskaintzen diren belaun-

dien eta teknologien garapena kontuan hartuta.

- Kontuan izan zenbait eskualdetan, EUSKALTELekin zerkusirik ez duten arrazoienatik, gerta litekeela zerbitzuaren kalitatea aldatzea, estaldura-arazoengatik edo azken bezeroak erabiltzen duen terminalaren teknologiatik.
- Era berean, zerbitzu gehigarri batzuek, hala nola balio erantsiko zerbitzuek, tarifak handitzea ekar lezakete.

14.5 AHOTS FINKOKO EDO MUGIKORREKO ZERBITZUA ZENTZUZ ERABILTZeko POLITIKA

BEZEROari fakturan deskontuak egiten bazaizkio edo BEZEROarentzako kosturik gabeko denbora-eremuak edo ordu-tarteak dituzten tarifak, tarifa finkoak edo telefono-trafikoko denboragatik edo bolumenagatik gehienezko fakturazio-muga aplikatzen bazaizkio, haiek ez dira bateragarriak deiak 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.

14.6 MUGIKOR-DATUEN BONUAK

BEZEROak datu-bonu jakin batzuk kontratatu ahal izango ditu, bai gehigarriak bai kontratatutako tarifa osatzen dutenak. Datu-bolumen jakin bat abiadura maximoan transmititzeko bonuak dira. Bonuan kontratatutako datuen bolumenera iritsitakoan, 1 GB-ko 3 bloke aktibatuko dira automatikoki, eta indarrean dauden tarifaren arabera kobratuko zaizkio BEZEROari. Aukera hori desaktibatuta egin daiteke, bezeroak hala eskatzen badu. Blokeetan kontratatutako datu guztiak erabili ondoren, EUSKALTELek datuak erabiltzen jarraitzen utziko dio Bezeroari, baina abiadura txikiagoa izango du. Hala ere, zerbitzua bertan behera utziko da bonu-mota bakoitzerako ezarritako hileko deskarga-muga gainditu ondoren (hots, 1 GB-ko bloke guztiak eta abiadura txikian baimendutako gehienezko deskarga-muga erabili ondoren).

Kontratututako bonuren bat sortzapeneko hilabete naturalean osorik kontsumitzen ez bada ere, bonuaren zenbateko osoa fakturatu du EUSKALTELEK. Lehen bonua automatikoki berrituko da hiler, BEZEROAK berriaz baja eskatzen ez badu behintzat.

Kontratututako bonua ezin da erabili Europako Esparru Ekonomikotik kanpoko nazioarteko roamingeko datu-transmisioetarako. Indarrean dauden tarifaren arabera fakturatu dira transmisio horiek. Edonola ere, nazioarteko roamingean datu-transmisioak egiteko bonuak kontratatu ahal izango ditu BEZEROak. Kondizio hauek aplikatuko zaizkie bonu horiei.

14.7 SOFTPHONE

SOFTPHONE ZERBITZUA CounterPath-en titulartasuneko telefonia-aplikazio bat da, eta EUSKALTELek BEZEROaren esku jartzen du, kontratatu beharreko zerbitzu gehigarri gisa.

Aplikazio hori PC batean edo gailu mugikor batean instalatu behar du bezeroak (Android edo IOS), eta horrek aukera emango dio, operadoreak erregistratutako erabiltzaile gisa dagokion identifikazioa esleitu ondoren, datu-konexio baten bidez telefonia finkoko linea bateko deiak egin, jaso eta kudeatzeko.

BEZEROak CounterPath-en erabilera-baldintzen arabera erabiliko du CounterPath-en softphone-aplikazioa, eta baldintza horiek onartu egin behar du zerbitzuan alta emateko <http://www.counterpath.com/terms/> eta EULA <http://www.counterpath.com/eula/>

1. BEZEROak hitz ematen dio operadoreari ez duela softwarea esportatuko, berresportatuko edo eramango —zuzenean edo zeharka—, eta ez dituela hautsiko Kanadako, Estatu Ba-

tuetako eta Europar Batasuneko estatuetako lege, arau eta erregelamenduak.

2. Bezeroak hitz ematen du CounterPath-en softphone-zerbitzua softphone-lizentzietan ezarritakoaren arabera erabiltzeko, eta konpromisoa hartzen du zerbitzuan alta ematean onartu zaizkion baldintzak zorrotz betetzeko.

3. Bezeroak ez du baimenik kontratatutako zerbitzua hirugarrenei transferitzeko, ez eta, beraz, CounterPath-en software-lizentziak transferitzeko ere.

14.8 MICROSOFTEN HODEIKO SOLUZIOAK

Microsoften hodeiko soluzioak kontratatzean, bezeroak baimena ematen dio EUSKALTELi Microsoften hodeiko soluzioen hornitzaile izan dadin, eta adierazten eta bermatzen du onartzen dituela Microsoften Azken Erabiltzailearen Lizentzia Hitzarmena eta Microsoftek hari egiten dizkion eguneratzeak. Microsoftek eskubidea du EUSKALTELek proposatzen dituen bezeroak onartzeko eta haiei uko egiteko. Microsoftek ez badu onartzen zerbitzua kontratatu nahi duen bezero bat, horren berri emango zaio BEZEROari.

Lehenespenez, erabiltzaile bakoitzeko harpidetzak urtean behin egiten dira, eta hiler ordaintzen dira. Lizentziak aktibatuta ondoko lehen 7 egunetan izan ezik, ezin izango da harpidetzarik desaktibatuta aldi bakoitzaren amaieran irekitzen den 7 eguneko tartea baino lehen. Microsoftek mekanismoak jartzen ditu aldaketa horiek edozein unetan programatu ahal izateko, baita aldiaren erdian ere. Aldiaren erdian baja aurrez eskatu edo ordaintzen ez bada, zerbitzu hori ematen jarraituko da, eta hiler fakturatu dira kuota, aldia amaitu arte. Horretarako, harpidetza bakoitzaren berritze automatikoa desaktibatuta behar du alde zuretik.

Hodeiko zerbitzua Microsoftek bakarrik emango du, eta EUSKALTELek euskarriaz, bezero-areta, gorabeheren kudeaketaz eta kobratzaren kudeaketaz baino ez da arduratuko. Hori dela eta, EUSKALTELek ez du irispiderik izango hodeiko zerbitzuak emateko BEZEROak Microsofti emandako datu pertsonaletara, eta ez ditu haiek tratatuko. Beraz, EUSKALTELek ez da tratamendu-eragile izango zerbitzu hauei dagokienez. Microsoftek tratamendu-eragile gisa jarduten badu, BEZEROak eta Microsoftek zerbitzua aktibatzean adosten dituzten baldintzen arabera jardun behar du.

Harpidetza bakoitzaren unitateko prezioak harpidetza aktibatzen edo berritzen den unean Microsoftek argitaratuta dauzkan PSPei dagozkie, eta harpidetzak dirauen bitartean egongo dira indarrean.

14.9 BEZEROENTZAKO WIFI-ZERBITZUAK

EUSKALTELek BEZEROari Interneteko wifi-konexio bat erabiltzeko eta bere erabiltzaileei eskaintzeko aukera ematen dien zerbitzuetan, erabiltzaileek wifi-sarea behar bezala erabil dezaten zainduko du BEZEROak, eta sare horren erabilerean arduraduna izango da.

Baldintza orokor hauetan ezarritakoa eragotzi gabe, BEZEROAK bere erabiltzaileen esku jarri ahal izango du zerbitzua. Hala ere, ezin kasutan ezin izango da eskura jarzte hori diruzko ordainaren truke edo haiei zerbitzua birsaldutzea egin; doan eskaini behar du beti.

14.10 POSTA ELEKTRONIKO GARBIAREN ZERBITZUA

EUSKALTELi kontratatutako posta-kontuan posta garbia sartzen bada (sarrerako eta irteerako mezuak automatikoki berrikusten eta garbitzen ditu zerbitzu horrek), zerbitzuaren funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren programak instalatuko ditu EUSKALTELek, bai eta eguneratzeak ere. BEZEROak baimena ematen dio EUSKALTELi jokabide maltzurra duten fitxategiak eta programak deuseztatzeko, haiek desinfektatzea edo geldiaraztea lortzen ez badu.

EUSKALTELek berrikusi egingo ditu BEZEROaren esku egongo den zerrenda eguneratuko helbideetatik bezeroak jasotako eta bidalitako elementu informatikoak. EUSKALTELek ez ditu inola ere bere gain hartzen BEZEROaren bidegabeko jarduerengatik edo ele-

mentu informatikoengatik (birusak, nahi ez diren mezuak...) BEZEROak informazioa eta/edo fitxategiak galtzea, ordenagailuaren edo edozein ekiporen programa informatikoak eta/edo piezak kaltetzea eta antzeko gertaerak.

15. ZERBITZUENGATIKO ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNAK

EUSKATELek Interneten sartzeko zerbitzua ematen du, baina ez du bere gain hartzen BEZEROak emandako edo jasotako edukien erantzukizunik. Halaber, EUSKATELek ez du bere gain hartzen bere sareko edo EUSKATELek konektagarritasuna ematen dien sareetako edozein motatako datu, programa eta informazioen kalitatearekin, zehaztasunarekin, fidagarritasunarekin eta zuzenketarekin lotutako erantzukizunik. Informazio horren edukiaren erantzukizuna informazioa trukatzan duten subjektuena bakarrik da, eta EUSKATEL bitartekari hutsa da.

BEZEROak erantzukizun pertsonala eta ondarezkoa hartzen du hornitutako konexioa erabiltzen duenean Interneteko zerbitzuak legez erabiltzeko, fede onez eta, betiere, kontratu honetan hitzartutakoa, indarrean dagoen legedia eta EUSKALTElen eta hirugarrenen eskubideak errespetatuz. BEZEROak ez du egin behar, ez zuzenean ez zeharka, Interneteko erabiltzaileen artean oro har onartzen diren jokabide onaren printzipioen aurkako jarduerarik. BEZEROak ez du kontratu honen espirtuaren eta xedearen aurkako jarduerarik egingo; besteak beste, hauek: mezu elektronikoa masiboki bidali (spama), beste erabiltzaile batzuen mezuak eskuratu edo aldatu, mezu elektronikoetan edo beste erabiltzaile batzuen informazioan esku hartu edo haiek aldatu haien berriazko baimen idatzirik gabe, edo inoren datu-baseetara sartu, baimenik gabe. BEZEROak ezingo du hauek urratzen dituen portaerarik izan: Euskaltelen edo hirugarren batzuen jabetza intelektualaren edo industrialaren eskubideak; hirugarren batzuen ohorea, intimitate pertsonala edo familiararen intimitatea; eta legez kanpoko edo moralitatearen aurkako portaerak. Nolanahi ere, alderdi horiek lotutako erreklamazioak sortuz gero, ez dio kalterik eragin behar EUSKALTELi. Guztiz debekatuta dago EUSKALTElen, haren hornitzaileen edo hirugarren batzuen datuak, programak eta dokumentuak hondatzea, aldatzea, kaltetzea edo baliogabe uztea, eta sarean, sisteman edo hirugarren batzuen ekipoetan kalteak eragiten dituzten edo eragin ditzaketen programak, birusak, kontrolak edo tresna fisiko edo elektronikoa sarean sartzeko edo hedatzea.

BEZEROaren ardua da behar diren segurtasun-neurriez hornitzea sistema informatikoak, erasoak eta bidegabe edo baimenik gabe sartzeko saiakerak eragozteko. EUSKALTELek ez du inolaz ere bere gain hartuko Internet bidez beste batzuk sisteman sartzeko gerta daitezkeen kalteen edo lortzen ez diren irabazien gasturik edo kalte-ordainik. BEZEROak onartzen du EUSKATELek, informazioaren gizaritatearen zerbitzu baten emaila den aldetik, bere sare edo azpiegiturretan jarduera maltzurra modu proaktiboan atzemateko neurriak eta zibersegurtasuneko gorabeherak kudeatzeko beharrezkoak diren jardunbideak ezartzen dituela.

Erabiltzaile batek edo hirugarren batek EUSKALTELi hemen deskribatutako jarduera debekatuen berri eman nahi badio, jakinarazpen bat bidali behar dio, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez: EUSKALTELek ez du, inoiz ere, erantzukizunik izango, ez zeharka, ez subsidiarioki, EUSKALTELek 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, EUSKALTELek ez du, inolaz ere, erantzukizunik izango — ez zeharka, ez subsidiarioki— BEZEROak edo hirugarren pertsona edo erakunde batzuek EUSKALTELek ematen dituen zerbitzuen bidez edo EUSKALTELeko sarearen bidez jakinarazten, hedatzen, saltzen edo erakusten dituzten eduki, informazio, ohartarazpen, iritzi edo aitopengatik.

Baldin eta EUSKALTEL, indarrean dagoen araudia betez, zerbitzuari buruzko informazioa kendu, sarbidea eragotzi, blokeatu edo hura

eten beharrean gertatuko baliitz, BEZEROak ezingo luke kalte-ordainik eskatu horrelakoetan sortutako kalte edo eragozpenengatik.

BEZEROak ez ditu erabili behar zerbitzuen 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 sare batzuetara sartzeko mugak aintzat hartzeko konpromisoa hartzen du.

BEZEROak onartzen du ezen Internetera sartzeko zerbitzuaren bidez eskuratu dezakeen informazioa jabetza intelektualeko, industrialeko edo beste edonolako eskubideek babestuta egon daitekeela, eta, beraz, ez du egingo EUSKALTElen beraren edo beste batzuen jabetza intelektual edo industrialaren eskubideen kontra joko duen ezer Interneteko baliabideak erabiltzen ditueneari; eta, lehen aipatutako erabileraren ondorioz kexaren bat —judiziala edo estrajudiziala— jasotzen badu, OPERADOREak jakinarazten du ez duela izango horren inguruko erantzukizunik.

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 EUSKALTELek.

16. SAREEN INTEGRITATEA

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

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

17. DATUEN BABESA

ALDERDIEN ORDEZKARIEN DATUAK

Bien artean sinatutako zerbitzu-kontratuei dagokienez tratatutako dituzte alderdiek beren ordezkari eta solaskideei buruzko datu pertsonalak kontratu-harremanari eutsiko zaiola bermatzeko. Gainera, EUSKALTELek merkataritza-jakinaraizpenak bidali ahal izango dizkie BEZEROak emandako harremanetarako pertsonen, baldin eta haiek Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez kontrarik adierazten ez badute (2. atalean daude zentro horrekin harremanetan jartzeko datuak).

Zerbitzua EUSKALTELek bakarrik ematen duen arren, datu pertsonal horien tratamenduaren erantzukide dira R Cable y Telecabla Telecomunicaciones SAU eta Euskaltel SAU. Erantzukidetasun horri buruzko informazio guztia, egin beharreko tratamenduen buruzko informazio zehatza eta ordezkari eta solaskide horien eskubideei buruzko informazio guztia (adibidez, datuetara irispidea izateko, haiek deusezteko edo eramateko eskubideari buruzkoa) eguneraturik egongo da beti Pribatutasun Politikari buruzko atalean (<https://www.euskaltel.eus/enpresak/datuen-babesa>).

Era berean, bezeroa pertsona fisikoa bada, esteka honetan eskuratu ahal izango du bere datuak telekomunikazio-zerbitzuaren erabiltzaile gisa tratatzeari buruzko informazio guztia: <https://www.euskaltel.eus/privatutasun-politika>

BEZEROak hitz ematen du, batetik, legitimazio-oinarria badu soilik jakinaraziko dizkiola hirugarren batzuen datuak EUSKALTELi, kontratuaren xede diren zerbitzuak ematean, eta, bestetik, klausula honetan jasotako informazio guztia emango diela pertsona horiei.

DATUAK GIDETAN SARTzea, ETA LINEA IDENTIFIKATZEKO ZERBITZUEKIN LOTUTAKO ESKUBIDEAK.

Besterik adierazi ezean, OPERADOREAK ez ditu bere Bezeroen datuak sartuko bere probintziako abonatuaren gida paperezkoan edo elektronikoa, ez eta informazio- edo kontsulta-zerbitzuetan ere, salbu eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez espresuki eskatzen baldin badu; Sail horren harremanetarako datuak 2. atalean daude.

Bezeroak eskatzen badu bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoko zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoa), kontuan izan behar du deia jasotzen duenak telefonozenbakia identifika dezakeela "Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea" zerbitzuaren bidez.

EUSKALTELeK zenbait baliabide jarriko ditu BEZEROaren eskura, deitzen ari den linea eta linea konektatua identifikatzeko erraztasunak mugatzeko.

Dena den, bezeroari jakinarazten zaio ezen deitzen ari den linea ez identifikatzeko baliabideak kenduko dituela 112 zenbakiaren bitartez larrialdi-zerbitzuetara deitzean eta larrialdietarako zenbakien bitartez edo segurtasun publikoarekin edo defentsa nazionalarekin lotutako baimendutako bestelako zenbakien bitartez egindako deietan.

Abonatu-gidetan sartzeari eta linea identifikatzeko eskubideei buruzko informazio guztia, bai eta aplikatu daitezkeen salbuespenak buruzkoa ere, eguneratuta egongo dira beti EUSKALTELen webgunean, pribatutasun-politikari buruzko atalean.

18. KONTRATUA IRAUNGITZEA ETA ALDATZEA

Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorren 67. artikulua aplikatuz, kontratu honen iraupena, hasiera batean, hogeita lau (24) hilabetekoa izango da. Epe hori amaitutakoan, automatikoki luzatuko da, aldi bererako, eta arrazoi hauengatik ezeztatuko da:

- a. EUSKALTELeK zerbitzu horiek emateko gaitzen duen titulua iraungi delako. Hori gertatuz gero, BEZEROak ez du kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.
- b. Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
 - BEZEROak hala eskatuta eta aurrez modu frogagarrian jakinarazita, 2 lanegun lehenago, gutxienez. Horretarako, EUSKALTELeKin harremanetan jarri beharko da BEZEROA, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.
 - Ustekabeko bat gertatu delako.

Euskaltelek eskubidea du penalizaziorik ordaindu gabe kontratua bertan behera uzteko, kontratatzen denetik zenbatzen hasita 10 eguneko epean eta betiere zerbitzua instalatu baino lehen, bezeroaren kaudimena ez delako egiaztatu, edo murriztu egin delako, bai eta kontratua teknikoki edo ekonomikoki bideragarria ez delako ere.

Kontratutako zerbitzuen baja eskatzean, BEZEROA behartuta dago utzi zaizkion EUSKALTELen ekipoak itzultzera. Baja ekipoak itzultzen diren unean berean eskatu dela ulertuko da, eta gehienez ere 2 egun balioduneko epean gauzatuko da.

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 kontratuan 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 kontratuan ezartzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipamenduak edo hondatuta itzultitakoak eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKAL-

TELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidegabe kobratu dizkion zenbatekoak ere. BEZEROak zor zituen zerbitzuak berandu ordaintzeagatik 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, bai eta ez ordaintzearen ondorioz sortutako gastuak ere (kontratuan jasota daude). Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari sustapenak, eskaintzak edo deskontuak ez aplikatzeko, ordaintzetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeK zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

EUSKALTELeK edozein unetan alda ditzake kontratua eta kontratatutako baldintzak, hilabeteko aurrerapenarekin jakinarazten badiu BEZEROari. Nolanahi ere, BEZEROak informazio zehatza eskatu ahal izango du BEZEROarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. BEZEROA aldaketa horrekin ados ez badago, EUSKALTELi adieraz diezaike kontratua ezeztatu nahi duela, jakinarazpena jaso eta hilabeteko epean. Epe hori igaro bada eta EUSKALTELeK ez badu jakinarazpenik jaso, BEZEROak aldaketa onartu duela ulertuko da.

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 onargarriztat joko dira, besteak beste, hauek: ekipamenduen edo sareen ezaugarri teknikoaren aldaketa, produktuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza ekonomikoaren aldaketa, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukiaren eboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

19. IRAUPEN-KONPROMISOAK

Kasu batzuetan, BEZEROak konpromisoa hartu ahal izango du zerbitzu bat edo gehiago gutxienezko denboraldi batean kontratatutako izateko, abantailak, deskontuak edo ekipoak eskuratzearen truke, edo beste edozein arrazoi baten ondorioz. Kasu horretan, konpromiso horretan hartutako eskubide eta betebeharrak bereziak aplikatuko dira.

20. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Kontratu hau sinatzeak ez du esan nahi, inola ere, BEZEROak zerbitzuekiko edo haien edukiekiko jabetza intelektual edo industrialeko eskubideak eskuratuko dituenik. Eskubide horiek, betiere, bere berriarazko araudiaren eta kontratu honetan xedatutakoaren arabera arautuko dira. BEZEROA izango da berak edo bere ardurapeko pertsonak beste BEZERO baten, EUSKALTELen edo hirugarren baten eskubideei eragiten dieten arau-hausteen erantzule bakarra, copyrightari, markei, patenteei, informazio konfidentzialari eta jabetza intelektual edo industrialeko edozein eskubideri buruzko eskubideak barne.

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

ANEXO: TRATAMENDU-ERAGILETZAREN

Euskaltel Enpresak emandako zerbitzuen kasuan, datuetarako irispidea eskatzen duten zerbitzuetarako, eta zerbitzu horietarako bakarrik, zerbitzu-kontratuetan eta zerbitzu bakoitzaren baldintza partikularretan jasotakoaren arabera <https://www.euskaltel.com/eu/enpresak/datuen-babesa>, Euskaltel Empresa tratamendu-eragiletzat hartuko da, kontuan hartuz pertsona fisikoen babesari buruzko 2016ko apirilaren 27ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (EB) 2016/769 Erregelamenduaren (aurrerantzean DBEO) 28. artikulua. Eragiletza hori klausula hauen bidez araufuko da:

Euskaltel Enpresak, tratamendu-eragile gisa, hau bermatzen dio BEZEROAri:

- Baduela gaitasun tekniko nahikoa kontratuaren ondoriozko betebeharrak betetzeko, datuak babesteko araudia erabat errespetatuz.
- Zainduko dituela BEZEROAren ardurapeko datu pertsonalen sekretua eta konfidentzialtasuna, kontratua indarrean den bitartean eskuratzen dituen datuena, alegia.
- Zerbitzuak emateko soilik tratatuko dituela irispidean izan ditzakeen datu pertsonalak, eta ez xede horretatik harago doan inolako modutan; eta, betiere, BEZEROAk ematen dizkion jarraibideen arabera.
- Ez dizkiela hirugarrenei jakinaraziko, ezta kontserbatzeko ere, zerbitzuak emateagatik irispidean dituen datuak, legez hori eska daitekeen kasuetan izan ezik.
- BEZEROAren esku jarriko duela eskakizunak betetzen direla frogatzeko beharrezkoa den informazio guztia, bai eta BEZEROAk edo, haren izenean, auditore batek egiten dituzten auditoretzak edo ikuskapenak egiteko beharrezko dena ere.
- Bermatuko duela datu pertsonalak tratatzeko baimendutako pertsonak konfidentzialtasuna errespetatzeko eta dagozkion segurtasun-neurriak betetzeko konpromisoa berenganatuko dutela, eta neurri horiei buruzko informazioa emango zaiela.
- Bermatuko du datu pertsonalak babesteari buruz behar den trebakuntza izan dezaten bere ardurapean datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonak.
- BEZEROAri lagunduko diola eskura dituen datu pertsonalen gaineko inpaktu-ebaluazioak egitean, hala dagokionean, eta orobat kontrol-agintaritzari aurretiaz kontsultak egitean.
- Euskaltel Enpresak uste badu BEZEROAren jarraibide jakin bat betetzeak datu-babeseko arauak ez betetzea ekar dezakeela, eten egingo du jarraibide horren aplikazioa, eta behar jakinaraziko dio BEZEROAri, hark ken edo alda dezan.
- Zerbitzuak amaitzean berehala suntsituko dituela irispidean izan dituen datu pertsonalak, bai BEZEROAk beraren esku jarri dituenak, bai Euskaltel Enpresak haren datuak tratatzearen ondorioz sortutakoak. Datuak ez dira suntsituko haiek kontserbatzeko legezko betebeharrak dagoenean.
- BEZEROAri jakinaraziko diola, luzamendurik gabe eta kasu guztietan 60 ordu igaro aurretik, kontratu honetan harremanetarako jasotako helbide elektronikoaren bitartez, datuen babesari dagokion zeinahi gorabehera, susmatua edo egiaztatua, legez kanpokatza edo baimendu gabetzat jotzen den edozein datu-tratamendu, Euskaltel Enpresaren erantzukizun-eremuko datu pertsonalen edozein galera, suntsipen edo kalte (Euskaltel Enpresak, haren langileek, agenteek edo azpikontratistek eragina), eta, horrekin batera, gorabehera dokumentatzeko eta komunikatzeko garran-

tzitsua den informazio guztia. Bestalde, datu pertsonalen segurtasunaren urraketarik izaten bada, laguntza emango dio BEZEROAri, datu pertsonalen segurtasunaren urraketan berri jakinarazteko betebeharrak betetzen dela bermatzeko moduan, DBEOri (33. eta 34. artikulua, bereziki) eta hura aldatzen edo osatzen duten edo etorkizunean plazaratzen den beste edozein arau aplikagarri jarraikiz.

- Ez diela BEZEROAren izenean erantzungo DBEO jasotako eskubideak baliatzeari dagokionez ukitutakoen eskaerei. Ahal den neurrian, arduradunari laguntza emango zaio eskaera horiei erantzuteko betebeharrak bete dezaten, eta, eskaera bat zuzenean jasotzen bada, behar ez den atzerapenik gabe jakinaraziko dio hura, BEZEROAk ezarritako epeetan erantzun ahal izan dezan.
- BEZEROAk baimena ematen du hirugarren batzuei zerbitzuak azpikontratatzeko, baldintza hauekin:

(I) Euskaltel Enpresak beraren esku jarriko ditu azpikontratutako zerbitzuen zerrenda eta azpikontratutako pertsonen identitatea;

(II) azpikontratazioa honako hauei buruzkoa izango da:

- a) zerbitzuak behar bezala emateko beharrezkoak diren zerbitzu osagarriak;
- b) telekomunikazio- eta/edo interkonexio-zerbitzuak;
- c) azpiegiturak eta informazio-sistemak mantentzeko zerbitzuak edo
- d) bezeroei laguntzeko zerbitzuak;

(III) azpikontratazioak ez du nazioarteko transferentziarik ekarriko.

Goian aipatutakoek bestelako zerbitzuak azpikontratatu behar izanez gero, Euskaltel Enpresak BEZEROAri jakinarazi behar dio zer zerbitzu eta tratamendu azpikontratatu nahi dituen, azpikontratistaren identitatea eta harremanetarako datuak, azpikontratazioa egin baino bi aste lehenago; epe horretan, BEZEROAk aurka egin ahal izango du.

Bi kasuetan, Euskaltel Enpresa behartua dago eragileordearekin duen harremana bi aldeek sinatu beharreko kontratu batean jasotzera; kontratu horrek hitzarmen honen betebeharrak eta jarraibide berberak izango ditu tratamenduari dagokionez. Eragileordeak datuen babesari buruzko betebeharrak beteko ez balitu, Euskaltel Enpresak hartuko du ez-betetze horren erantzukizun guztia bere gain BEZEROAren aurrean, ez-betetzea berak egin balitz bezala.

- Idatzizko erregistro batean jasoko dituela Kontratuaren arabera egindako tratamendu-jarduera mota guztiak.
- BEZEROAren ardura diren datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik ez duela egingo, ezin badu bermatu indarrean dagoen araudiaren arabera babes-esparru egoki bat eta ez badu aurretiaz BEZEROAren idatzizko baimenik. Euskaltel Enpresak neurri tekniko eta antolakuntzako neurri egokiak, barne-kontrolak eta segurtasun-errutinak ezarri ditu eta indarrean izango ditu, honako hauek ziurtatzeko:

(I) zerbitzuen konfidentzialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna eta erresilientzia bermatzeko gaitasuna;

(II) edozein gorabeheraren aurrean datu pertsonalak berehala berrezartzeko gaitasuna;

(iii) neurri horien eraginkortasuna aldian behin berrikus-
teko prozesua; eta

(iv) datuen pseudoanonimizatzea eta zifratzea. Neurri
horiek eguneratuta egongo dira beti datuen irispi-
dea duten zerbitzuen baldintza partikularretan. Helbi-
de honetan eskura daitezke: <https://www.euskaltel.com/eu/enpresak/datuen-babesa>.

Euskaltel Enpresak neurri horiek eguneratu ahal izango ditu
araudiaren, teknikaren edo arriskuen aldetik aldaketak izat-
ean, bezeroari alde aurretik jakinarazi gabe, baina zerbitzu
bakoitzerako hasieran eskainitako segurtasun-mailak inola
ere murriztu gabe.

Bezeroak onartzen du neurri horiek nahikoa direla Euskaltel
Enpresa tratamendu-eragile izango den tratamenduetarako.
Halaber, etorkizunean aldaketak egiteko eskatu ahal izango
du. Hala, eskatutako aldaketek nabarmen eragiten badiete
kontratutako zerbitzuen kostuei, bi alderdiek adostasunez
erabakiko dituzte egoera hori eta bezeroari emandako zer-
bitzuen prezioetan izan lezakeen eragina konpontzeko neu-
rriak.

Beti ere, BEZEROAren ardura da zerbitzuak egoki erabiltzea
segurtasun-mailan, eta haietara sartzeko Euskaltel Enpresak
ematen dizkion kredentzialak bermatzea.

Euskaltel Enpresak operadoreari bermatzen dio gai dela datue-
tarako irispidea eskatzen duten zerbitzuetarako DBEOk eta datu-
babesean aplikatzekoa den gainerako araudiak ezarritako bete-
beharrak betetzeko. Zehazkiago, hitz ematen du, besteak beste,
lege-oinarri egokirik baldin badago soilik tratatuko dituela datu
pertsonalak, datuak tratatuko zaizkien interesdunei informazio
osoa, argia eta zehatza emango diela, barne direlarik haien da-
tuak babesteko dituzten eskubideak baliatu ahal izateko behar
diren informazioa eta bitartekoak. Gainera, Euskaltel Enpresaren
ardura izango da operadoreari jarraibideak ematea hark egin
beharreko datu-tratamenduei dagokienez.

Era berean, aldeek adosten dute zehapenen zenbatekoa ordain-
duko dutela baldin eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziak
edo beste edozein erakunde eskudunek zigorrik ezartzen bada,
aplikatzekoa den araudia ez betetzeagatik, eta ez-betetze hori
beste aldeak datuen babesa dela-eta dituen betebeharrak doloz
edo zabarkeriaz bete gabe uztearen ondorio bada.