



HTLS TELEFONO-ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK

I- ZERBITZU GUZTIEI APLIKATU BEHARREKO BALDINTZAK

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu mugagabe honen bidez, EUSKALTEL Sozietate Anonimoak (hemendik aurrera, EUSKALTEL) aipatutako pertsona fisiko edo juridikoaren eskura jarriko du jendearentzako erabilgarri dagoen telefonia finkoko zerbitzua, HTLS modalitatean —Handizkako Telefono Linearako Sarbidea— (hemendik aurrera, Zerbitzua). Zerbitzu horrek aukera ematen du estatuko deiak egiteko telefono finkoetara, nazioarteko deiak egiteko eta finkotik mugikorretara deitzea, sare adimendunera sartzeko eta irati bidezko bilaketetako zerbitzuetarako. BEZEROari beste edozein prestazioen berri emango zaio, eta hark kontratatu ahal izango ditu (aparteko tarifa ordainduta); gainera, kontratuaren aurreikusitakoari eutsiko zaio.

Kontratututako zerbitzu berrien faktura ordaintzeak baldintza orokor hauek onartzea dakar.

Zerbitzua emateko, bezeroak alde aurretik esleituak izan behar ditu deiak Euskaltelkin, Hautatze Global Hedatuaren modalitatean.

ISDN sarbide baten gainean zerbitzua kontratatzeak berekin dakar aurrez esleitzea sarbide horretan sartutako linea guztiak.

2. KALITATEA

EUSKALTELeK agindutako zerbitzuaren gutxienean kalitate-mailak, aruten indarrean daudenak, erakunde eskudunei jakinarazten zaizkie eta EUSKALTELeN webgunean argitaratzen dira (www.euskaltel.eus).

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

2.1 912/2006 ITM AGINDUAREN ONDORIO DEN KALTE-ORDAINA

Zerbitzuaren etenaldiei dagokien, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du jendearentzako telefono-zerbitzua 47 orduan baino gehiagoan ez etetea, fakturazio-epe bakoitzeko. Denbora horretatik aurrera, EUSKALTELeK bere BEZEROei kalte-galerak ordainduko dizkie, eta haien balioa zerbitzua galdutako denbora osoaren arabera izango da.

Zerbitzua etenda egon den denboratza hartuko da haustura gertatu denetik edo zerbitzuaren degradazioarengatik ezdeus bihurtu denetik ohiko funtzionamendua ezarri arteko denbora.

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

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

Klausula honetan aipatzen den zerbitzu-etenaldia gainditzen bada EUSKALTELeK, deskontu bat egingo du fakturan (konpromiso hori hartzen du), BEZEROak hala eskatuz gero. Deskontua bi zenbateko hauetatik handiena izango da:

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

2.2. MATXURAGATIKO KONPROMISOA

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

3. ZERBITZUA KONTRATATzea ETA KONTRATUAREN ONDORRENGOTZA

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

Kontratatu duen horretarako zein erabiliko du zerbitzua BEZEROak, azken erabiltzaile gisa, eta bere kargura dauden pertsonen zein edozein arazoi dela medio zerbitzua erabil dezakeen beste edozein pertsonari kontratu honetan ezarritakoa beteazterako ardua du.

BEZEROA hiltzen bada, zerbitzuak instalatuta dauden etxebizitzako edo lokalaren jabetzaren edo erabileraren oinordekoak edo legatutunak eskubidea izango du kontratuarekin jarraitzeko; bat baino gehiago badira, interesatuek izendatutakoak.

Abonuaren titularrak den pertsona juridikoa desagertzen bada bat-egiteagatik, beste batek xurgatzeagatik edo antzeko arazoaren batengatik, zerbitzua instalatuta dagoen lokalaren jabetza edo erabileraren eskubidea duen pertsonak edo erakundeak abonuaren subrogazio-eskubidea izango du.

Abonuaren ondorengotza EUSKALTELeK jakinarazi behar zaio, hura eragin duen gertaeraren egunetik hasi eta sei hilabete epean, eta beste kontratu bat egingo da.

Kontratu honi dagokien zerbitzua pertsonala denez, BEZEROak ezin izango dio hirugarren bati berriz saldu, laga edo komertzialki ustiatu, baldin eta EUSKALTELeN berariazko baimenik ez bada.

BEZEROak EUSKALTELeK jakinarazi behar dizkio, nahitaez, identifikazio-datueta eta bankuko helbideratzean gerta daitezkeen aldatetako, aldatuta horiek eraginkor izan baino lehen.

4. ZERBITZUA ALDI BATEZ ETETEAGATIKO ORDAINA

Telefono-zerbitzu finkoa eteten bada, EUSKALTELeK konpromisoa hartzen du BEZEROari kalteak ordaintzeko.

Ordaindu beharreko zenbatekoak bi aukera hauen arteko handienaren parekoa izan behar du, gutxienez:

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

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

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

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

5. APLIKATU BEHARREKO TARIFAK

Zerbitzuengatik, ulean-uean indarrean dauden tarifak kobratuko dizkio EUSKALTELeK BEZEROari. Kontratuarekin batera, zerbitzu horri dagokien eta indarrean dauden tarifak agertzen diren orria jasoko du BEZEROak. Horrez gain, EUSKALTELeN www.euskaltel.eus webgunean daude ulean-uean indarrean dauden tarifa guztiak. EUSKALTELe libre da zerbitzuak emateagatik tarifak edo jarritako baldintzak aldatzeko. Aldaketa horiek behar bezala jakinaraziko zaizkio BEZEROari. Indarrean dauden tarifek kasu bakoitzean legez aplikatu daitezkeen zergak gehituko zaizkie.

6. ZERBITZU GEHIGARRIAK

Ahots-zerbitzuaz gain, BEZEROak zerbitzu hauek izango ditu erabilgarri, tarifetan adierazitako prezioetan:

A) LINEA ANALOGIKOA

- Erantzungailu-zerbitzua
- Erantzungailuan mezu berriak daudela jakinarazteko adierazlea
- Dei-desbideratzea: berehalako desbideratzea, komunikatzen ari bada desbideratzeko aukera, ez egiteagatik desbideratzea, baja emateagatik desbideratzea eta etxetik aldatzeagatik desbideratzea, aldi baterako desbideratzea (bi hilabete), beren helburu desbideratzea, aldi baterako desbideratzea (sei hilabete)
- Deiak identifikatzeko zerbitzua
- Zain dauden deiak identifikatzeko zerbitzua
- Deia zain uzteko aukera
- Hiruko deia
- Markatu gabe deitzea
- Dei-jauziaren zerbitzua
- Zerbaki-aldaketari buruzko informazioa
- Deiak identifikatzeko zerbitzua
- Deia zain uzteko aukera
- Zain dauden deiak identifikatzeko zerbitzua
- Linea lekualdatzea: kanpoan, beste eraikin batera; barruan, eraikin edo barruti berean

B) TELEFONOGUNERIK GABEKO ISDN LINEA

- ISDN HTLS linea telefonogunerik gabe
- ISDN erantzungailu-zerbitzua - Deia identifikatzeko zerbitzurik gabe
- ISDN oinarritzko sarbideetan zenbakia aldatzeari buruzko informazioa
- ISDN oinarritzko sarbideetan baja emateagatik edo etxetik aldatzeagatik baja

7. BERME-GORDAILUA

Kontratu egiteko ulean zein kontratu indarrean dela, EUSKALTELeK berme-gordailu bat eska dezake, eskudirutan edo banku-abal bidezkoa; hala eta guztiz ere, EUSKALTELeK zerbitzua emateari uko egin diezake BEZEROA ondare aldetik kaudimendua ez dela iruditzen bazaiola.

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

- a. Lehendik zerbitzuaren BEZERO izan diren eta faktura bat edo gehiago ordaindu gabe utzi dituzten pertsona fisiko edo juridikoen eskatutako kokaleku finkoko telefono-zerbitzuko kontratuetan, berankor-

tasunak dirauen artean. Gordailuaren zenbatekoa hura eskatu beharra eragin duten ordaindu gabeko azken hiru ordainagiriaren zenbatekoa adinako izango da. BEZEROak uko egiten badio gordailua egiteari, EUSKALTELeK eskaera errefusa dezake.

b. Kokaleku finkotik telefono-zerbitzura abonatzeko kontratuetan, titularrak beste abonatu-kontratu batean edo batzuetan zorrak baldin badituzte, une horretan indarrean egon ala ez, eta, behin eta berriro atzeratzen badira dagozkien fakturak ordaintzean. Zenbatekoa kontratuaren titularrari fakturaturatuko azken hiru ordainagiriaren batura izango da, edo, kontratuak iraupen laburragoa izan badu, azken ordainagiria bider hiru egitean ateratzen den zenbatekoa.

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

8. FAKTURAZIOA ETA ORDAINTZEKO BALDINTZAK

A. ORDAINTZEKO BALDINTZAK

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

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

Faktura euskarri elektronikoa ikusteko, BEZEROak www.euskaltel.eus webgunean erabilzaila erregistratu izan behar du, eta Bezeroaren Gune "Zure Euskaltel" atalean alfa eman.

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

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

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

Zerbitzuaren alta-kuota EUSKALTELen lehen fakturan ordaindu behar du BEZEROak.

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

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

B. EZ ORDAINTZEA

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

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

C. EUSKALTELeK ESKATUTA TELEFONO-ZERBITZU FINKOA ETETEA, FAKTURA EZ ORDAINTZEAGATIK

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

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

Zerbitzuak eteteak ez du BEZEROA dagozkion kuota finkoen aldi behingo ordainketetatik salbuesten.

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

Zerbitzua eten ahal izateko, baldintza hauek bete behar dira:

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

Oharrea, ordainketa egiten ez bada, etenaldia zein egunetan egingo den jakinaraziko da.

Zerbitzua ezingo da bertan behera utzi jaiegunetan. Ordaintzea hiru hilabete baino gehiago atzeratzen bada edo telefono-zerbitzua berandu ordaintzeagatik kontratua bi aldiz eteten bada aldi baterako, EUSKALTELeK zerbitzua behin betiko etetea eta kontratua amaitzeko eskubidea du.

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

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

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

9. BEZEROAK ESKATUTA ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA

BEZEROak eskubidea izango du EUSKALTELi zerbitzua etetea eskatzeko. Etete-denboraldia gutxienez hilabetea eta gehienez 3 hilabetea izango da; epe hori ezin da inoiz izan urte natural bakoitzeko laurogeita hamar eguneko baino luzeagoa.

Etenez gero, etenaldiari dagozkion zenbatekoaren erdia kenduko da abonatu-kuotatik.

Zerbitzua aldi baterako etetea eskatzeko, BEZEROak eskaera etetea eraginkor egin baino gutxienez hamabost egun lehenago eskatu behar du.

Horretarako, telefonoz dei egin behar du Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jarzen dena. Postaz ere egin dezake honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.

Klausula honetan ezarritako arazoak ez zaizkike kable bidezko zerbitzuei eta Interneti aplikatzen.

10. TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUETARAKO DEIAK ETA NAZIOARTEKO DEIAK DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jarzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan:

"EUSKALTELi SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.

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

11. TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUETARAKO DEIAK ETA NAZIOARTEKO DEIAK DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA

BEZEROak tarifa gehigarriko zerbitzuetarako deiak eta nazioarteko deiak deskonektatzeko/konektatzeko eska dezake.

Deskonexio/Konexio horiek egiteko, telefonoz deitu behar dio BEZEROak EUSKALTELi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jarzen dena. Postaz ere egin dezake deskonexio/konexio-eskaria, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", TARIFA GEHIGARRIA DESKONEKTATZEA/KONEKTATZEA, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 PK, BILBO.

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

12. ERREKLAMAZIOAK

BEZEROak sor daitekeen edozein arazori buruzko erreklamazioak aurkezteko diezazkioke EUSKALTELi (zerbitzuen funtzionamenduari eta kalitateari, prezioen aplikazioari, fakturazioari edo zerbitzua emateari lotutakoak edo beste edozein). Erreklamazio horiek gertaera horren berri izan eta hilabeteko epearen barruan aurkeztu behar dira.

Erreklamazioak egiteko, aukera bat baino gehiago ditu bezeroak. Telefonoz deitu dezake Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura (1717) edo haren ordezkari jarzen dena. Posta arruntaren bidez ere egin dezake erreklamazioa, honako helbide honetan: "EUSKALTELi SA", ERREKLAMAZIOAK, 6025 POSTA-KUTXATILA, 48080 P.K., BILBO. Orobat, onlineko inprimakiaren bidez egin dezake erreklamazioa, webgune honetan: www.euskaltel.eus.

Erreklamazioa egin ondoren, BEZEROak hilabeteko epean EUSKALTELen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa egin ahal izango du Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan (legeak horretarako aurreikusten dituen kasuetan), Kontsumoko Artekariaren Batzordean BEZEROaren eskubideak defendatzeko erreklamazioak egiteko eskubidea galdu gabe (partikularrei dagoikienean), EUSKALTELi era mugatua atxiki baita batzorde horietara, mendekotasun-eskaintza publikoaren bidez.

13. KONTRATUA ETETEKO ARRAZIOAK

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

- EUSKALTELi zerbitzuak emateko edo laguntza-zerbitzu handizkariaren araudian aldaketak egiteko ahalmena ematen dioten titulua iraungitzea. BEZEROak ez du izango eskubiderik kalte-ordainak jasotzeko, ez kasu batean, ez bestean.
- Aldeetako batek kontratu honetan aurreikusten diren betebeharrak betetzen ez baditu, kontratua hauts daiteke.
- BEZEROak hala eskatuta eta aurrez modu frogagarrian jakinarazita, 2 lanegun lehenago, BAIZA Horretarako, helbide honetara idatzi behar du, posta arruntez: "EUSKALTELi SA", ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA, 24 FD POSTA-KUTXATILA, 48860 ZALLA (BIZKAIA).
- BEZEROA ethez aldatu delako.
- Ustekabeko bat gertatu delako.
- BEZEROak kontratua jaso eta 10 eguneko epean behar den bezala sinatuta EUSKALTELi bidali ez badio bere alea, EUSKALTELeK kontratuari uko egin eta baliogabetzeko eskubidea du.

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

Edonola ere, nahiz eta kontratu hau amaitu edo ukatu, BEZEROak ordaindu egin behar ditu EUSKALTELeK inpartatutako 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 kontratua ezarritzen direnak aplikatzeaz gainera, EUSKALTELeK judizialki erreklamatu ahal izango ditu BEZEROaren jardueraren ondorioz sortutako kalteak, bai eta BEZEROak zordundutako zenbatekoak edo itzuli ez dituen ekipak edo hondatuta itzultutakoak eta/edo estetika- eta/edo erabilera-kalteak dituztenak ere. Halaber, BEZEROak EUSKALTELen jardueraren ondorioz sortutako kalteak erreklamatzeko aukera izango du, bai eta EUSKALTELeK bidagabe kobratu dizkion zenbatekoak ere.

BEZEROak zor zituen zerbitzuak ordaintzen atzeratzeagatik kontratua bertan behera utzi bada, eta gero zerbitzuaren alta eman badu, BEZEROak berriz ordaindu behar dio EUSKALTELi une horretan indarrean dagoen alta-kuotaren zenbatekoa eta ordaintzeko duen zorra, zor zuen zenbatekoa kobratzeko behar izan diren kudeketa estrajudizialen edo judizialen ondorioz sortutako gastu administratiboak eta abokatuaren, prokuradorearen eta abarren gastuak barne. Era berean, EUSKALTELeK eskubidea du BEZEROari sustapenak, eskaintzak edo deskon-

tuak ez aplikatzeko, ordainketetan atzeratu bada edo uneren batean zegozkion kuotak edo zerbitzu kontratatutak ordaindu ez baditu eta EUSKALTELeko zerbitzuak berriz kontratatzen baditu.

14. DATUEN BABESA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Halaber, jakinarazi zaio BEZEROari datu pertsonalak babesteari buruzko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999ko Lege Organikoan ezarritakoaren eta horretarako aplikatu daitezkeen araudien arabera, noiznahi erabil dezakeela datu pertsonaletara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezaztatzeko, edo haien aurka egiteko eskubidea. Horretarako, idatzi bat bidali behar da, postaz, EUSKALTELi, egindako eskaera adieraziz eta NANaren fotokopia erantsiz, EUSKALTELen helbide honetara: 3. posta-kutxatila, FD, 481 60 Derio (Bizkaia). Bestela, telefonoz deitu behar du bezeroaren arretarako zenbakira (1717, edo haren ordezkoa), edo mezu elektronikoki bat bidali info@euskaltele.com helbidera. EUSKALTELeK bere gain hartzen du datu pertsonalak sekretupean gordetzeko eta zaintzeko konpromisoa; eta ez aldatzeko, ez gaitzeko, ez tratatzeko edo baimenik gabe ez erabiltzeko behar diren neurriak hartuko ditu, datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuen eta ez-automatizatuen segurtasun-neurriei aplikatu beharreko araudiari, indarrean dagoenari, jarraikiz.

Jatorrizko linea eta linea konektatua identifikatzeko zerbitzuei buruzko eskubideak.

"Deitzen ari den linearen identifikazioa mugatzea". Ez baduzu zure zenbakia agertzea nahi deitzen diezun BEZEROen terminalean, nahikoa da "067" markatzea (ez du kosturik) deitu nahi duzun telefono-zenbakiaren aurretik. Gainera, zure telefono-zenbakia behin betiko ezkutatu nahi baduzu, kosturik gabe ezkutatu dezakezu sei hilean behin zerbitzu hori eskatuta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan (1717 edo haren ordez jartzen dena).

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

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

"Identifikaziorik gabeko deiak iragaztea". BEZEROak identifikaziorik gabeko deiak iragazi nahi baditu helmugan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 zenbakian (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake zerbitzu hori.

"Konektatutako linearen identifikazioa". EUSKALTELen ISDN zerbitzua duten BEZEROek konektatutako linea iden-tifikatzeko eratzasuna dute, lehenespenez. Edozein operadore-tako ISDN linea batetik datorren deia jasotzen duen BEZEROak nahi ez badu dei-egileak konektatutako linea bistaritzea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko 1717 telefonoan (edo haren ordez jartzen denean) eska dezake.

"Deiak automatikoki desbideratzea". BEZEROak ez badu nahi inork deiak automatikoki bere terminalera desbi-deratzea, *02# markatu behar du zerbitzua aktibatzea eta #02# desaktibatzea (ez du kosturik BEZEROarent-zat).

BEZEROak kontratuaren azalean jarritakoaren arabera baimena emandakoan, telefono-kontsullen zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoean) BEZEROaren datuak sar daitezten, EUSKALTELeK Telekomunika-zioen Merkatuaren Batzordeari emango dizkio Bezeroaren datuak, unean-unean indarrean dagoen legediak ezartzen duenaren arabera.

Bestalde, BEZEROak eska diezaike EUSKALTELi bere datuak telefono-gidetatik edo telefono-kontsullen zerbit-zuetatik kentzeko; halaber, eska diezaike bere datu pertsonalak hirugarren batzuen zuzeneko salmentarako erabil daitezkeela adierazteko edo datu pertsonalen akatsak zuzentzeko. Hori dela eta, BEZEROak lehen aipatu-tokoa ukatzeko, sartzeko, zuzentzeko eta bertan behera uzteko eskubideak gauzatu ditzake.

BEZEROak eskatzen badu bere datuak ez sartzeko kontsulta telefonikoko zerbitzuetan eta gidetan (paperezkoetan eta elektronikoean), kontuan izan behar du "Deitzen ari den linea helmugan identifikatzea" zerbitzuaren bidez deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela. Halaber, kontuan izan behar du deia jaso duenak bere telefono-zenbakia identifika dezakeela "Konektatutako linea identifikatzea" zerbitzuaren bidez.

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

15. JABETZA INTELEKTUALA ETA INDUSTRIALA

Kontratu hau izenpetzeak ez dio ematen BEZEROari, inondik ere, Zerbitzuei edo haien edukiei lotutako jabetza intelektualeko edo industrialeko eskubideak bereganatzeko ahalmenik. Araudi espezifikoak eta kontratu honek dioena dituzte gidari aipatutako eskubideak. BEZEROA da berak edo bere agindupekoek egindako arau-haus-teen erantzule bakarra (EUSKALTELen, beste BEZERO baten edo hirugarren baten eskubideei eragiten dietenak,

hauek barne: copyrighta, markak, patenteak, informazio konfidentziala eta jabetza intelektualaren edo industria-jabetzaren beste edozein eskubide).

16. TELEFÓNICA DE ESPAÑAREN TERMINALAREN ALOKAIRU- ETA MANTENTZE-ZERBITZUA.

HTLS zerbitzuan alta ematek esan nahi du automatikoki amaitzen dela Telefónica bezeroari utzia dion ekipa-menduren alokairuko kontratua, hori bada kasua, non eta bezeroak ez duen berariaz eskatzen alokairu horri eusteko. Azken kasu horretan, Euskaltelek fakturatu egingo dio zerbitzu hori bezeroari.

Baldin eta etorkizunean bezeroak ez badio eutsi nahi Telefónicaren ekipamenduren alokairu- eta mantentze-zerbitzuari, horrek berekin ekarriko du zerbitzu horri dagokion kontratua etetea, eta Telefónica arduratuko da ekipamendua bezeroaren etetik jasotzeaz.

17. APLIKATU BEHARREKO ERREGIMEN JURIDIKOA

BEZEROak kontratu honetako telekomunikazio-zerbitzuak emateko kontratua egiten du EUSKALTELekin, une bakoitzean indarrean dagoen Espainiako araudiari lotuta.

18. KONTRATUA ALDATZEA

Kontratu hau sinatu ondoren kontratuan aldaketarik egiten bada, BEZEROari jakinarazi behar zaio, indarrean sartu baino hilabete lehenago, gutxienez.

Epe horretan, BEZEROA aldaketekin ados ez badago, EUSKALTELi jakinaraz diezaike kontratua bertan behera uzteko asmoa. Hilabeteko epe hori amaituta EUSKALTELeK jakinarazpenik jaso ez badu, BEZEROak aldaketak onartu dituela ondorioztatuko da.

Tarifak aldatzeko arazozi onargarritzat joko dira, besteak beste, hauek: ekipoen edo sareen ezaugarri teknikoan aldaketa, produktuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatzean zeuden baldintza eko-nomikoen aldaketa, merkatuaren eta/edo emandako zerbitzuen edukia erboluzioa, eta arau-aldaketetara egokitu beharra.

19. ZERBITZUAN IRAUTEKO KONPROMISOAK

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