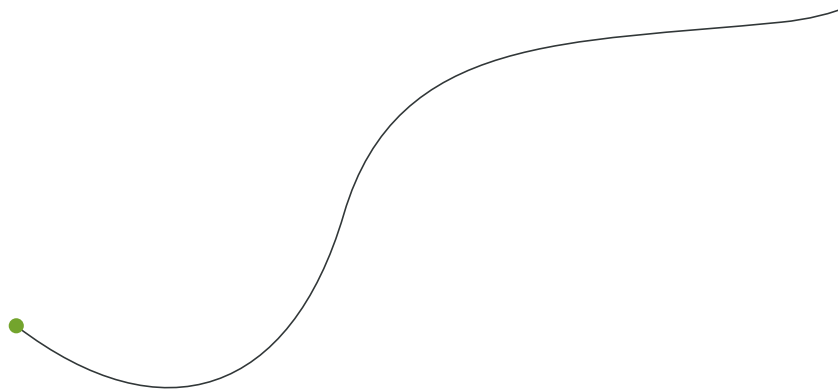




TARIFAK ETA BALDINTZAK





AURKIBIDEA



1. PARTIKULARRAK p.3

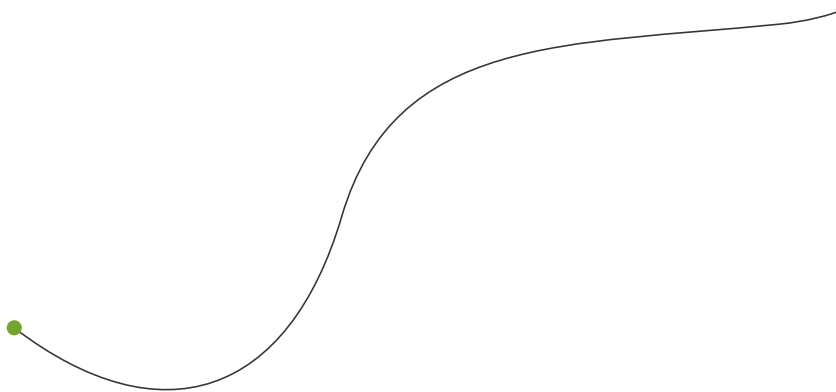
- 1.1. Kontrataziorako baldintza orokorrak p.4
- 1.2. Adsl-a/zuntza eskaintzaren baldintzak p.30
 - 1.3. Kondizio legalak agile telebistan p.34
 - 1.4. Mugikorra eskaintzaren baldintzak p.41
 - 1.5. Tarifa bateratuen aldaketen historia p.43
- 1.6. Mugikorra bakarrik duten tarifen aldaketen historia p.50

2. NEGOZIOAK p.54

- 2.1. Kontrataziorako baldintza orokorrak p.55
- 2.2. Webguneko lege-baldintzak, zuntza bakarrik p.81
 - 2.3. Kondizio legalak agile telebistan p.85
- 2.4. Web-eko lege-baldintzak, mugikorra bakarrik p.92

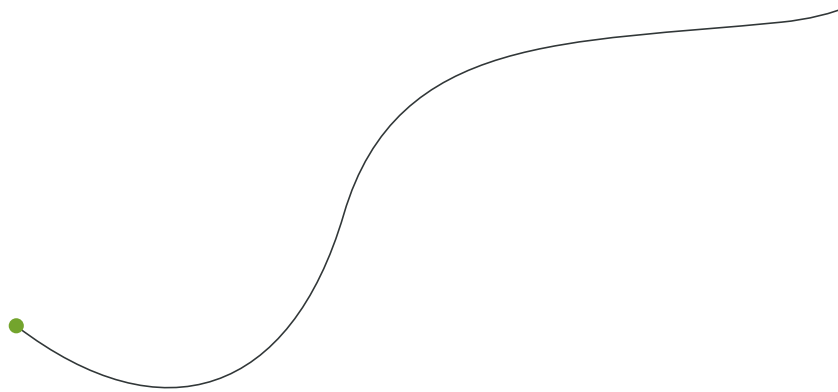
guuk.

PARTIKULARRAK





1.1. KONTRATAZIORAKO BALDINTZA OROKORRAK





Kontrataziorako baldintza orokorrak

1. HELBURUA

GUUK TELECOM, SA –A-75238972 IFZ zenbakia– eta GUUK MÓVILES, SAU –A-82528548 IFZ zenbakia–, helburu horietarako helbidea Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa) duena (aurrerantzean, “GUUK”), telekomunikazioen operadore bat da, eta hurrengo klausulan azaltzen diren zerbitzuak eskaintzen ditu (“zerbitzua” edo “zerbitzuak”). Kontrataziorako Baldintza Orokor hauek (“KBO”) zerbitzuaren bezeroaren (“bezeroa”) eta GUUKen arteko harremanak arautuko dituzte, kontratatutako zerbitzuei dagokienez. Zerbitzuak aktibatu aurretik, bezeroak KBOak irakurri behar ditu, eta horiek irakurtzeak esan nahi du KBO horietan sartzen diren xedapen guzti-guztiak onartzen dituela argi eta garbi. GUUKen www.guuk.eus web orrian ere badaude horiek denak argitaratuta (gure “web orria”).

2. ZERBITZUEN DESKRIBAPENA

Telefono Finkoko Zerbitzua: Telefono Finkoko Zerbitzuak, IP ahots teknologia duenak, bere linean deiak egiten eta jasotzen uzten dio bezeroari, eta beste oinarrizko erraztasun eta zerbitzu gehigarri elkartu batzuk ere ematen dizkio.

Telefono Mugikorreko Zerbitzua: zerbitzu honen barruan sartzen dira mugikorretik egindako deien telefono zerbitzua eta komunikazio elektronikoen zerbitzu elkartuak (baita Mugikorretik Internetera Sartzeko Zerbitzua ere), eta bezeroak eskatzen dituen balio erantsiko zerbitzu elkartuak. Zerbitzu hau emateko, GUUKek SIM txartel bat entregatuko dio bezeroari, eta txartel hori edozein gailu mugikor libretan erabili ahal izango du. Zerbitzua Espainian emango da. Espainiatik kanpo, bezeroak atzerrian Telefono Mugikorreko Zerbitzua aktibatzeke eskatu beharko du zerbitzua jaso ahal izateko (“Roaming zerbitzua” edo “Ibiltaritzako zerbitzua”). Jakinarazten da esandako zerbitzuan alta emateak atzerrian jasotako eta egindako komunikazioetan tarifa bereziak kobratzea ekar dezakeela, uneko indarreko araudiaren arabera.

Banda zabaleko Internet sarbidearen zerbitzua: zerbitzu honen barruan, erabiltzen den teknologia edozein dela ere, hauek sartzen dira: (i) Banda Zabaleko Internet sarbidea, 24 orduko nabigazioarekin, kontratatutako sarrera abiaduran. Zerbitzuaren ezaugarri teknikoak direla eta, abiadura hori maximoa da, hau da, GUUKek ezin du bezeroak kontratatutako sarbide abiadura bermatu une oro; eta (ii) zerbitzu gehigarri elkartuak.

Telefono finko eta mugikorreko zerbitzuetarako, bezeroak zenbakirik ez badauka, GUUKek bat esleituko dio. GUUKen telefono finko eta mugikorreko zerbitzuek bere baitan hartzen dute bezeroak aurreko operadorearekin zuen telefono zenbakiaren eramangarritasuna, kasua bada.

Horretarako, bezeroak eramangarritasuna eskatu egin beharko du, horren eskabidea betez, aurreko operadorean zituen telefono finko edo mugikorreko zerbitzuaren eramangarritasuna bideratzeko. Operadorea aldatzen denean zenbakia kontserbatzeko prozedura administratiboen zehaztapen teknikoen dokumentuan eramangarritasuna bideratzeko ezarritako prozesuen arabera gauzatuko da eramangarritasuna. Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak onartu ditu prozesu horiek. Zerbitzuak soilik azken bezeroa den heinean eskaintzen zaizkio, eta soilik fede onean oinarrituta erabiltzeko. Bereziki, aipamen moduan baina izaera mugatzailerik gabe, ez dago baimenduta:

- Erabiltzean Espainiako legeek diotenari aurka egitea, edo hirugarrenen eskubideak haustea, edo bezeroaren erabilera pertsonalerako eta partikularrerako baino ez diren zerbitzuen erabilera ona urratzea, zerbitzu horietarako sarbidearen kontrolaz arduratu beharko delarik.
- Bortitza, lizuna, abusuzkoa, ilegala, arrazista, xenofoboa edo difamatzailerako den edozein eduki argitaratzea edo transmititzea.
- Beste erabiltzaile batzuen datu pertsonalak jasotzea edota erabiltzea, hark berariaz emandako baimenik gabe edo Datu Pertsonalen Babesari



buruz indarrean dagoen araudian ezarritakoaren aurka joanda.

- Trafikoa edo zerbitzuak birsaltzea, edo horiek edozein bide edo sistematik merkatuzatzea edo ekonomikoki ustiatzea.
- Deiak bideratzeko, hau da, zerbitzu komertzial gisa deia jaso den zenbakitik beste zenbaki batera bideratzeko diren zenbakien bidez komunikatzea. Zerbitzu batzuk objektiboki modu irregularren edo iruzur eginez erabiltzea, esaterako hauek: “haurtxoak zaintzeko gailua”; “walkytalkya”; soilik, edo gehienbat, tarifa gehigarriko zerbitzuetara edo balio erantsiko zerbitzuetara deitzea; zerbitzuak eskatu ez diren komunikazio komertzialen bidalketarako erabiltzea; mezu handiak bidaltzea kanpoko zerbitzuak blokeatzeko; eskatu ez diren komunikazioak egitea baldin eta trafikoa irregularizat katalogatu badaitezke. Bereziki, bezeroak ezingo ditu zerbitzuak erabili eskatu ez diren mezuak edo mezu masiboak bidaltzeko (“spam”) edo posta zerrendak erabiltzeko prozesu bateko partaide izateko baimena eskatu duen norbaiti zerbait bidaltzeko.

Kasu horietan, GUUKek kontratua suntsiarazi ahal izango du edo eragindako zerbitzuak zerbitzuaren erabilera irregularren egoera argitu arte blokeatu, edo tarifa aldatu, bezeroari alde aurretik jakinarazita. Azken kasu horretan, bezeroak kontratua suntsiarazi ahal izango du, bertan adostutako baldintzetan, zerbitzu zehatzari dagokionez.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Tarifen arabera eta unean-unean indarrean dauden gainerako baldintza orokor edota berezien arabera dagozkien prezioak eta karguak aplikatuko zaizkie zerbitzuei. Tarifetan edozein aldaketa eginez gero bezeroari jakinaraziko zaio, GUUKen ustez bezeroak aldaketa hori eta tarifa berriak jasotzeko egokia den edozein bidetatik. Bezeroak beti edukiko ditu tarifa horiek eskuragarri, gure web orrian. Larrialdietako zerbitzuetarako sarbidea doakoa da.

Faktura hilerokoa izango eta oinarrizko zerbitzua eta kontratatutako gainerako zerbitzuak adieraziko ditu, zerbitzu bakoitzaren barruan fakturatutako

kontzeptuen arabera xehakatuta, tartean ekipoen salmentari edo lagapenari/alokairuari dagozkien kontzeptuak sartuta. Arrazoi teknikoak direla-eta ezingo balitz bezeroari zerbitzuak fakturatu sortzapenaren ondorengo hilabetean, GUUKek hurrengo hilabeteetan fakturatu ahal izango dio.

Abonu kuotak hilero fakturatuko dira, hila bukatu eta gero. Neurtutako zerbitzuak hilero fakturatuko dira, aurreko hilean egindako kontsumoaren arabera. Kontratuzatutako Baldintza Orokor hauetan zerbitzu bakoitzeko jasota dauden Berariazko Kontratazio Baldintzetan adierazitakoaren kaltetan gabe egingo da aurretik esandakoa.

Telefono Finkoko Zerbitzuan eta Banda Zabaleko Internet Zerbitzuan, hileko abonua kuoten barruan sartzen dira PTR-ra bitarteko sarearen (sarearen amaiera puntura arte, ADSLren kasuan) mantentze lanak edo PTRora arteko sarearena (Sarearen amaiera puntu optikoa, zuntzaren kasuan).

Lehen fakturan, alta kuota, aktibatze kuotak eta, kasua bada, instalazio edo mantentze lanen kuotak ere sartuko dira. Kasua bada, erositako ekipoen prezioa eta zerbitzuak konfiguratzeko ere jasoko dira, salbu prezio horren ordainketa geroratuta edo atzeratuta badago, kasu horretan lehen hilabeteari dagokion zati proportzionala sartuko baita, ordainketa geroratutako den hilabete kopuruaren arabera. Era berean, zerbitzua aktibatzen den unetik fakturatutako epearen barruan aplikatu beharrekoak diren kuota errepikakorak sartuko dira.

Bezeroak ordainketa bide bat aukeratzeko eskubidea dauka, trafikoa komertzialean erabili ohi diren artetik. Bankuko helbideratzea (besterik adierazi ezean erabiliko den bidea da, baldintza berezietan beste zerbait adierazten ez bada) erabiliko ez den ordainketa bide bat erabiltzeko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuekin komunikatu ahal izango da.

Fakturazioagatik bezeroak erreklamazioak jartzen baditu, hori ez da erreklamaturako fakturen ordainketa atzeratzeko justifikaturako arrazoiak. Mugaegunera iristean ordaindu gabe dauden fakturek diruaren legeko interesaren parekoa den berandutze interesa sortaraziko dute, bai eta ordainagiria bueltatzeko eragindako gastuak eta bestelako gastu administratibo batzuk ordaindu beharra ere (gastu horiek gehienez ere 20 eurokoak izan daitezke, BEZa sartuta), ez betetzeak ekar ditzakeen beste ondorioen kaltetan gabe, besteak



beste, bere datuak ondare kaudimenaren eta kreditu kaudimenaren fitxategietan sartzea.

Zordundutako zenbatekoak kobratzeko, GUUKek bezeroak berak emandako kreditu edo zordunketa txartelei buruzko datuak erabili ahal izango ditu, bezeroak horretarako baimena ematen badu. Era berean, Baldintza Berezietan ezarritakoaren arabera legeak onartutako kasuetarako erabili daitezkeen gordailuak, fidantzak edota gainerako bermeak gauzatu ahal izango ditu GUUKek. KBOak onartuta, bezeroak GUUKi baimena ematen dio berariaz zerbitzuari dagozkion fakturak formatu elektronikoan igorri ahal dezan (Faktura elektronikoa). Fakturak, berriz, online eskuratuko ditu bezeroak, bere arlo pertsonalean, GUUKek erosketa unean emango dion edo, hala eskatu ondoren, posta bidez helaraziko dion sarbide gakoak erabiliz.

Bezeroak baimen hori ezeztatu dezake edozein unetan, eta fakturak paperean eta dohainik igor diezaiotela eskatzeko eskubidea izango du. Ezeztapen hori egiteko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari jakinarazi beharko dio idatziz.

Kontratu harremana bukatzen denean, kontratazio modalitatea edozein dela ere, bezeroaren aldeko saldoa balego, bezeroak saldo hori itzul diezaiotela eska dezake. GUUKek unean-unean indarrean dauden tarifen arabera sortzen diren gastu administratiboak eta kudeaketakoak deskontatu ahal izango ditu. Saldoa GUUKen aldekoa balitz ere konpentsaziorako eskubide hori bezeroari egokituko litzaioke.

Bezeroaren obligazioak beteko direla bermatzeko, GUUKek hau egin ahal izango ditu:

- Bezeroari aurrerakin bat eskatu, edo haren kontuan berehala diru kopuru gehigarri bat kargatu, ordura arte sortutako kopuruengatik.
- Bezeroari gordailu ordaindugabe bat egiteko eskatu, eskudirutan.
- Bankuko abal bat eskatu, zerbitzuagatik hiru hilabetean egin den kontsumoari dagokiola kalkulatzeko denaren batez bestekoa baino handiagoa izango ez dena.
- Bezeroari tarifa handiagoko zerbitzuak, tarifa gehigarriak eta nazioarteko zerbitzuak mugatu. Ekintza mota hori kasu hauetan egin ahal izango da, besteak beste:

- Kasuan-kasuan finkatutako kreditu mugak gainditzen direnean.
- KBO hauetan aurreikusitako arrazoietakoa batengatik edo kontratua suntsiarazi delako zerbitzua eteten denean edo bertan behera uzten denean.
- Bezeroak KBO hauek betetzen ez dituenean.
- Iruzurratik, edo KBO hauen arabera zerbitzua baimenik gabe erabiltzen denean.
- Ez ordaintzeko arrisku objektiboa, hartzekodunen konkurtsoaren deklarazioa arrisku hori dela ulertuta, esaterako. Aurrekoa gorabehera, telefono finkoko zerbitzurako ez da KBO hauetan zerbitzu horretarako ezartzen diren Baldintza Espezifikoetan ezarritakoa.

4. BIGARREN ETXEBIZITZETARAKO ZERBITZUAREN ETA INSTALAZIOAREN BALDINTZAK

Zuntza + Finkoa bigarren etxebizitzan, hilean 19 €-ren truke. BEZa barne Bigarren etxebizitzetarako eskaintza egongo da indarrean, estatu osoko kontratazioetarako, baldin eta aurrez Zuntza + Mugikorra barne hartzen dituen pakete bat kontratatu bada Euskadin edo Nafarroan. Erabilgarritasuna bezeroak emandako helbidean eskura dagoen teknologiaren arabera da. Finkoa: linea finkoaren kuota, 5 €/hil. Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa), eta 60 minutu estatuko mugikorretara deitzeko. Muga horietatik kanpo: estatuko finkoetarako eta mugikorretarako deiak 24,20 zent./min fakturatuko dira, gehi deia ezartzeko 20 zent. Baldintzen aldaketa: Zuntza + Mugikorra paketetik Zuntza + Finkoa paketera aldatu edo baja emanez gero, bigarren etxebizitzako paketea Zuntza + Finkoa pakete sustatu gabea izatera pasatuko da (39 €/hil). Ikusi gainerako baldintzak hemen: www.guuk.eus

5. DESKONEXIORAKO ESKUBIDEA

Telefono finko eta mugikorreko zerbitzuetan, bezeroak tarifakazio gehigarriko eta nazioarteko deien zerbitzuak deskonektatzeko eskatu ahal izango dio GUUKi.



Horretarako, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura zuzendu beharko da, eta kasuan kasuko zerbitzuetatik deskonektatu nahi duela adierazi. GUUKek eskaera jaso eta gehienez ere hamar (10) egunera egingo du deskonexioa.

Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik deskonexioa adierazitako epean gertatzen ez bada, zerbitzuaren ondoriozko kostuak GUUKen kontura izango dira.

Bezeroak zerbitzu mota horiek aktibatzea nahi badu, edo ondoren desaktibatzea nahi badu, horretarako berriazko eskaria egin beharko du, Bezeroaren Arretarako dagoen zerbitzuaren bitartez, **2600** telefonora deituz edo **kaixo@guuk.eus** posta helbidera idatziz.

6. GUUKEN ERANTZUKIZUNA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

Telefono finko edo mugikorreko zerbitzua aldi batean etengo balitz, bezeroak kalte-ordaina jasotzeko eskubidea edukiko luke. Kalte-ordain horren zenbatekoa, berriz, bi hauetako baten berdina edo handiagoa izango da:

- Eteneko zerbitzuek etenaldia gertatu aurreko hiru (3) hilabeteetan sortarazi duten fakturazioaren batez bestekoa zerbitzuaren aldi baterako etenaldiak bezeroari eragiten dizkion ondorioek benetan irauten duten denboran hainbanatuta. Hiru hilabete baino gehiagoko antzinatasunaren kasuan, egindako hilabete osoetan fakturaturako kopuru osoaren batez bestekoa hartuko da aintzat edo benetako kontsumoko aldiaren arabera kalkulaturako hileko fakturazioaren zenbatekoa.
- Etenaldia gertatu denean indarrean zegoen hileko ordainketa kuotaren edo baliokidearen halako bost, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

Telefono Mugikorreko Zerbitzuaren erantzukizun eremutik kanpo geratzen dira atzerrian GUUK ez diren beste operadore batzuek ematen dituzten ibiltaritzako zerbitzuak edo deiak (Roaming zerbitzua).

GUUKek kopuru hori automatikoki ordainduko du, hurrengo fakturatik deskontatuta, baldin eta kalte-ordainaren zenbatekoa euro bat (1) baino gehiago bada.

Zerbitzuan baja izateagatik bezeroari faktura igorri beharko ez balitzaio, kalte-ordaina bezeroak kasuan-kasuan erabakitako bidetik ordainduko litzaioke. Aurreordainketako modalitateen mende dauden abonatuak gehienez ere gainerako abonatuentzat ezarritako epearen barruan doituko zaie saldoa,

Aldi baterako etenaldia ezinbestez gertatu bada, GUUKek automatikoki konpentsatuko du etenaldia, bezeroari ordainketa kuotaren zenbatekoa eta trafikoarekin lotura ez duten beste kuota batzuk bueltatuta, etenaldiak iraun duen denboran hainbanatuta.

Fakturazio aldi baten barruan banda zabaleko internetera sartzeko zerbitzua aldi batean eteten bada, bezeroak konpentsazioa eskuratzeko eskubidea edukiko du, eta ordainketa kuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa eskuratu ahal izango du, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta, baldin eta zerbitzuaren etenaldia sei ordu baino gehiagokoa izan bada, jarraian zein etenka, 8:00etatik 22:00etara arteko ordutegiaren barruan. Kalte-ordaina hurrengo fakturan ordainduko da. Fakturan data, iraupena eta abonatuari dagokion konpentsazioaren zenbatekoaren kalkulua jasoko dira.

Aurreko paragrafoetan zerrendatutako kasuetan, GUUKek bezeroa automatikoki indemnitzatuko du, baldin eta etenaldiak bezeroaren kontratuan agertzen den bizilekua dagoen aldeari eragin badio edo, telefono mugikorreko zerbitzuaren kasuan, etenaldia gertatu denean bezeroa etenaldia gertatu deneko aldean zegoela baldin badaki eta etenaldiak iraun duen denboran beste gune batean kokatu ezin badu. Bezeroak etenaldi baten ondorioak pairatu baditu eta ez bada aurretik esandako terminoetan kaltetutzat jo, zerbitzuaren etenaldiaren kalteak pairatu dituela jakinarazi beharko dio GUUKi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez, eten egin den zerbitzua berrezarri eta hurrengo hamar (10) eguneko epean, eta etenaldiak telefono mugikorreko zerbitzuari eragin badio etenaldia gertatu denean geografikoki non zegoen adierazi beharko du. Informazio hori bat etorri beharko da GUUKen sistemetan jasota dagoenarekin.

Gehigarri moduan, ezinbesteko etenaldietan izan ezik, GUUKek zerbitzuan honako kalitate maila hau eskaintzeko konpromisoa hartzen du: Zerbitzu baten etenaldiaren iraupenari dagokionez, agintzen du zerbitzua ez dela 48 ordu baino gehiagoan etenda egongo, fakturazio aldi bakoitzean. Konpromiso hori



beteko ez balitz, GUUKek hileko kuotaren zenbateko bera emango lioke bezeroari kalte-ordain gisa, fakturazio aldian etenaldiak iraun duen denboran hainbanatuta.

Promozioak direla-eta bezeroak zerbitzuen hileko kuotan deskontu bat baldin badauka, kontuan hartuko da, kalte-ordainen ondorioetarako, promozioaren deskontua eduki ez duen zerbitzu horien hileko kuota.

Kalte-ordain horiek aurreko paragrafoetan aurreikusitakoei pilatuko zaizkie.

Ondorio horietarako, zerbitzuaren etenaldiaren iraupena da zerbitzua aktibatu eta gero zerbitzuak erabilgarri izateari uzten dion unetik zerbitzuaren funtzionamendu normala berrezarri bitartean igaro diren denboren batura. Gertakari bi hauetatik lehen gertatzen dena izango da kontuaren hasiera unea: (i) Bezeroak matxura abisua ematen duen unea, edo (ii) GUUKek zerbitzuaren erabateko etenaldia edo etenaldi partziala eragin duen gertakaria erregistratzen duen unea.

Aurreko konpromiso guztietako kalte-ordainen ondorioetarako, banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzuaren hileko kuota izango da zerbitzu multzoen kontratazioen kasuan zerbitzu guztiei batera ezartzen zaien hileko kuotaren %50, baldin eta zerbitzu sortaren kuota osoaren prezioan ez bada zerbitzu bakoitzari (Telefono zerbitzua eta Banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzua) dagokion zenbatekoa xehakaturatzen.

Aldi bateko etenaldia ondoren aipatzen diren arrazoietako batengatik bada, ez da aurreko ataletan ezarritakoa aplikatuko:

- Bezeroek kontratu baldintzak larriki ez betetzea, bereziki iruzurra egitea edo ordainketan berandutzea, horrek ekarriko baitu zerbitzua aldi batean edo bertan behera gelditzea edo zerbitzua etetea.
- Sarean kalteak eragitea, adibidez, bezeroak terminalak konektatzeagatik, indarreko araudiaren arabera terminalak egokiak diren ala ez ebaluatu gabe.
- Tarifakazio gehigarriko zerbitzuak ematen dituen bezero batek jokabide kodea ez betetzea, ordainketa kontratuaren titulartasuna azken horri dagokionean.

Zerbitzuaren titularra den bezeroa trafiko osoaren erantzulea da, bai eta erabilitako zerbitzuena eta zerbitzuaren erabilera okerrarena ere. Aurrekoa gorabehera, GUUKek, linearen titularra eta haren egoera identifikatu eta gero, kalteak ekiditeko eskura dituen neurriak hartu ahal izango ditu, baita ere, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez zerbitzura sartzeko gakoaren galera, lapurreta edo ebasketaren susmoa edo baieztapena jasotzen duen unetik edo iruzurra egon dela jakinarazten zaion unetik, edo, Telefono Mugikorreko Zerbitzuaren kasuan, SIM txartelaren galera, lapurreta edo ebasketaren berri duenetik.

GUUKek ez du erantzungo zerbitzua ez emateagatik bezeroak edo beste hirugarrenen batek zuzenean edo zeharka izango dituen kalte edota galerengatik edo galduko dituen onurengatik, edo arrazoi hauengatik gaizki emandako zerbitzuengatik:

(i) Bezeroaren terminalen edo gailuen funtzionamendu okerra, akatsak, hutsegiteak edota kalteak, GUUKek emandako terminalak edo gailuak ez badira.

(ii) Bezeroaren terminaletan edo gailuetan dagoen informazioa galtzea, aldatzea edo erabat edo partzialki kaltetzea, zerbitzuari egotzi ezin zaizkion arrazoiak direla eta; eta (iii) GUUKek zerbitzua desegoki emateagatik edo zerbitzua erabat edo zati batean ez betetzeagatik edo gaizki betetzeagatik eragindako beste edozein.

GUUKek ez du erantzungo bezeroaren gailuen konfigurazio okerraren ondorioengatik, konfigurazioa GUUKek egindakoa ez bada, edo bezeroak instalatutako aplikazioengatik, horiek GUUKek emandako zerbitzuetatik aparte dagoen eta zerbitzu horiekin zerikusirik ez duen zerbitzu baitira.

GUUKek bere sarearen bitartez seinalearen edukiaren isilpekotasuna bermatzen utziko duten neurriak hartuko ditu eta une bakoitzean indarrean dagoen araudiak horretarako eskatzen dituen bitarteko teknikoak instalatuko ditu, eta ez du erantzukizunik izango bezeroak edo hirugarrenek eskuratutako elkarrizketa telefonikoen grabazioengatik, edo grabazio horiek erabiltzeagatik edo argitaratzeagatik eta, oro har, GUUKi egotzi ezin zaizkion eta komunikazio telefonikoen sekretua urratzen duten ekintza edo omisioengatik. Salbuespena dira araudia betez ahalmena duten agenteek egindako interzeptazioei une bakoitzean aplikatu beharreko



legeriaren arabera GUUKek dituen obligazioak.

GUUKek jakinarazten du jendearentzako dagoen telefono finko eta mugikorreko zerbitzua ematen duela, jatorriko linearen eta konektatutako linearen identifikazio erraztasunarekin. Bezeroak ez badu nahi bere telefono zenbakia gainerako erabiltzaileek identifikatzeko moduan egotea, GUUKek deia egiten duen linearen eta konektatutako linearen identifikazioa mugatzeko bitartekoak jarriko du haren eskura. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan eskuratu ahal izango du bezeroak informazio hori.

7. BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA ETA GUUKEN JAKINARAZPENAK

Bezeroari arreta zerbitzua eskainiko dio, eta zerbitzu horren barruan sartuko da telefono bidezko laguntza, 8:00etatik 22:00etara, urteko 365 egunetan, zerbitzuen erabilerari buruz (PCari edo zerbitzuetara sartzeko gailuari buruzko laguntza teknikoa kanpoan geratuko da beti).

Prezioari, fakturazioari, kalitateari edo zerbitzuen gaineko beste edozein gairi buruzko zalantzak argitzeko edo erreklamazioen bat egiteko, bezeroak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura jo beharko du. Kontsultak egiteko, bezeroak gure <http://www.guuk.eus> web orrira jo dezake, edo kaixo@guuk.eus helbide elektronikora mezu bat idatzi.

Kontsultak edo erreklamazioak egiteko beste bide bat da **2600** zenbakira doan deitzea (GUUKeko linea finko edo mugikor batetik) edo **943 091 848** zenbakira beste telefono batetik, edo posta bidez helbide honetara idatzi: Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa).

Erreklamazioa bada, erreferentziako zenbaki bat esleituko zaio eta zenbaki hori GUUKek jakinaraziko dio bezeroari. Erreklamazioa telefono bidez egiten bada, bezeroak dokumentu bat eskatu dezake erreklamazioa aurkeztu duela eta erreklamazioaren edukia egiaztatzeko. Eskaera aurkeztu eta hamar (10) eguneko epean bidaliko zaio dokumentu hori.

Erreklamazioa ebatzi eta gero, GUUKek hartutako konponbidea jakinaraziko dio bezeroari, erreklamazioa aurkezteko erabili den bide beretik.

Erreklamazioa egin eta hilabete bateko (1) epean

bezeroak ez badu gogoko erantzunik jaso GUUKetik, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara jo dezake, GUUK horien mende baldin badago, edo Telekomunikazioen eta Informazio Gizarterako Estatu Idazkaritzara, indarreko araudian ezarritakoaren arabera, bide judizialera jotzeko eskubidearen kaltetan gabe.

8. DATU PERTSONALEN BABESA

GUUKek datu pertsonalen tratamenduari buruz Espainian eta Europar Batasunean indarrean dauden legeak betetzen ditu bere bezeroen datu pertsonalen tratamenduan. Horretarako, behar diren neurri tekniko eta antolaketa neurriak hartu ditu datu pertsonalak galtzea, gaizki erabiltzea, aldatzea, bamenik gabe eskuratzea eta lapurtzea ekiditeko, kontuan harturik teknologiaren egoera, datuen izaera eta datuok dauzkaten arriskuak.

Ondoren, datuen babesari buruzko araudian xedatutakoa betez, jakinarazten zaizkizu GUUKek egiten duen datu tratamenduaren zehaztapenak eta baldintzak.

8.1. Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?

XFERA MÓVILES, SAU sozietatea izango da arduraduna. Sozietatearen IFZa A-82528548 da, eta ondorio hauetarako helbidea, berriz: Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa).

Sozietate honek telekomunikazioko zerbitzuak eskaintzen ditu hainbat markaren bitartez, hala nola MásMóvil, Yoigo, LlamaYA, Lebara eta Guuk.

Gure web orrian jakinaraziko zaizu gure Datu Babesaren Ordezkarari buruz (DBO edo DPO) eta harekin harremanetan jartzeko dituzun bideei buruz.

8.2. Zer helbururekin tratatzen ditugu zure datuak eta zer legitimazioekin?

Zure datuak helburu hauetarako tratatzen dira:

1. Helburua: Telekomunikazioen zerbitzua ematea. Helburu horren barruan sartzen dira telekomunikazioen zerbitzua emateko beharrezkoak diren eta zerbitzu emateari berez dagozkion hainbat



jarduera, hala nola hauek:

- Eramangarritasuneko prozesuen kudeaketa, bai GUUKek operadore emaile gisa diharduen kasuetan, bai operadore hartzaile gisa diharduenetan.
- Komunikazioa komunikazio elektronikoen sare baten bitartez bideratzea, deia ezartzea eta desbideratzea (interkonexioa ere sartuta).
- Interneterako sarbide zerbitzuaren hornidura, kontratatutako zerbitzuetako bat baldin bada.
- Trafikoko eta interkonexioko datuak erregistratzea eta erabiltzea, fakturazioa egin ahal izateko edo, aurreordainketako txartelen kasuan, txarteleko saldotik deskontatu ahal izateko, bai eta ez ordaintzeak gertatzen direnean judizioz kanpoko erreklamazioa eta erreklamazioa judiziala egin ahal izateko ere.

2.Helburua: GUUK markaren edo kontratatutako zerbitzuari aplikatu ahal zaizkion edo antzekoak diren XFERA MÓVILES, SAUren gainerako marken tarifa berriei, promozioei eta hobekuntzei buruzko publizitatea bidaltzea.

Helburu horren barruan sartzen da zure datu pertsonalak erabili ahal izatea zerbitzu prestazioari eta zerbitzuen hobekuntza eta eguneraketari buruzko komunikazioak bidaltzeko, bai eta zure zerbitzuari aplikatu ahal zaizkion promozioei buruz, tarifa berriei buruz edo zure interesekoak izan daitezkeen beste zerbitzu batzuei buruz (balio erantsiko zerbitzuei buruzkoa ere bai) dagoen publizitatea jakinarazteko ere.

Publizitate informazio hori edozein bidetatik bidaliko da (testu mezuak, posta elektronikoak, telefono deiak, posta...) eta informazio orokorra edo pertsonalizatua izan daiteke; horrela, beraz, informazio pertsonalizatua baldin bada zure datuen aurretiazko tratamenduan oinarrituko da, zure profilaketa eta kartelizazioa egin ahal izateko, zure gustuak, lehentasunak eta premiak zehaztu ahal izateko eta, horretan oinarrituta, zuretzat interesgarrienak izan daitezkeen eskaintzak identifikatu ahal izateko.

Bezeroak edozein unetan egin ahal izango dio ezetz komunikazio berriak jasotzeari, eta eskubide horretaz baliatzeko goian adierazitako posta helbidera idatzi, **kaixo@guuk.eus** helbide elektronikora mezua bidali edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura jo dezake.

3.Helburua: MÁSMÓVIL Taldeko beste enpresa batzuek eskaintako produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak garatzea.

Baimena ematen baduzu, MÁSMOVIL Taldeko enpresen produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintzak eta promozioak zuri helarazteko ekintza komertzialak egin ahal izango ditu GUUKek, edozein bidetatik.

Gure web orri korporatiboaren bitartez kontsultatu dezakezu enpresa horien zerrenda.

4.Helburua: Aisialdiaren, kulturaren, aseguruaren, finantza zerbitzuen edo etxeko asistentziaren sektoreetako hirugarren enpresek eskaintzen dituzten produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak garatzea.

Baimena ematen baduzu, aisialdiaren, kulturaren, aseguruaren, finantza zerbitzuen edo etxeko asistentziaren sektoreetako hirugarren enpresen eskaintzak eta promozioak zuri helarazteko ekintza komertzialak egin ahal izango ditu GUUKek, edozein bidetatik.

5.Helburua: Bezeroaren trafikoaren, fakturazioaren, nabigazioaren eta geolokalizazioaren gaineko datuak aztertzea, ekintza komertzialak garatzeko.

Baimena ematen baduzu, GUUKek bezeroaren trafikoaren, fakturazioaren, nabigazioaren eta geolokalizazioaren gaineko datuak aztertu ahal izango ditu, haren gustu, kontsumo ohitura eta premiei buruzko informazio gehiago edukitzeko (adibidez, bere datuen eta minutuen kontsumoaren irismena eta banaketa ezagutzea), Taldeko enpresen eta adierazitako sektoreetako hirugarren enpresen produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak garatzeko.

6.Helburua: Zure datuak Taldeko enpresei lagatzea.

Baimena ematen baduzu, GUUKek zure datuak lagako dizkie Taldeko gainerako enpresei, honetarako:

- Informazioa partekatu ahal izateko eta, gehitutako informazioa aztertuz, alde biei balio handiagoko ekintza komertzialak egiten utziko dieten azterketa estatistikoak egin ahal izateko (adibidez, bezero batek bere moduko profil batek aurretik nola jokatu duen kontuan hartuta datu tarifa handiago edo txikiagoa kontratatzeke duen joera identifikatzea).
- Taldeko gainerako enpresak bezeroarekin



zuzenean harremanetan jarri ahal daitezten, edozein komunikazio kanalen bidez, beren produktu edo zerbitzuen gaineko ekintza komertzialak garatzeko.

7. Helburua: Beste hirugarrenek ematen diguten informazioan oinarrituta zure profila aberastea.

Baimena ematen baduzu, GUUKek zuri buruzko informazio gehigarria lortuko du, kanpoko iturrien bitartez (geomarketinako enpresak, giza baliabideak, katastroa, Jabetzaren Erregistroa, zenbaki jakin baten eramangarritasun historikoen gaineko informazioa...), hori dena profilak lantzeko, marketin azterketen eta teknika eta prozedura estatistikoen eta segmentaziokoen bitartez, zure produktu edo zerbitzuetan hobekuntzak edo moldaketak egin ahal izateko edo zure profileraren hoberen egokitzen diren produktu edo zerbitzuak aukeratu ahal izateko.

8. Helburua: Zure ordainketa ahalmena egiaztatzea ondare kaudimeneko fitxategietan eta scoring prozedura automatikoen bitartez.

GUUKek jakinarazten dizu zuk baimena ematen baduzu zure ordainketa ahalmena egiaztatu ahal izango duela ondare eta kreditu kaudimenaren fitxategi komunetan, zerbitzu hori ematen dutenek indarreko legeria bete beharko dutelarik. Horrez gain, beharrezkoa izango da bezeroarekin kontratu harremana edukitzea, zeinaren bidez diru kopuru bat ordaindu beharko duen (adibidez, geroko ordainketako edozein kontratu) edo finantzaketa, ordainketa geroratua (adibidez, terminal baten dirulaguntza) edo aldizkako fakturazioa eskatzen duen kontratazio berri bat ekonomikoki bideragarri den ebaluatzeko.

Halaber, Bezeroaren ordainketa ahalmenaren ebaluazio prozesuaren parte bezala, GUUKek scoring sistemetakoa prozedura automatizatueta jo dezake.

9. Helburua: Behin Kontratua bukatuta datuak mantentzea.

Baimena ematen baduzu, behin kontratua amaituta GUUKek zure datuak mantenduko ditu, gehienez ere 5 urtean, xede honekin:

- GUUKen, MÁSMÓVIL Taldeko enpresen eta adierazitako sektoreetako hirugarrenen produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintzak eta promozioak edozein bidetatik zuri helarazteko ekintza komertzialak garatzea.

- Alde bientzat balio handiagoa duten ekintza komertzialak (adibidez, uzteko joeraren ereduak garatzea) egiten uzten duten azterketa estatistikoak egin ahal izatea.

10. Helburua: Bezeroak emandako datuen zehaztasuna egiaztatzea eta iruzurraren aurka borrokatzea.

GUUKek kontratazioetako iruzurretatik babestu nahi ditu bezeroa eta konpainia bera. Zentzu horretan, egiaztatu ahal izango du bezeroak emandako datuen zehaztasuna CSV kodeen edo antzeko mekanismoen bitartez edo banku erakunde igorleari datuak baieztatzen eskatuz.

Halaber, Hunter Sistemari atxikitzean, bere bezeroen datuak IRUZURRAREN AURKAKO ENPRESEN ESPAINIAKO ELKARTEAREN titularitatekoa den fitxategi batean sartuko ditu. Datuak konparatu egingo dira eskaeretan iruzurra prebenitzeko Hunter Sistemari agertzen diren telefono zerbitzuen eskaeren gaineko beste datu batzuekin, soilik zerbitzua onartzeko prozesuaren barruan iruzurra izan daitekeen informaziorik dagoen detektatzeko.

Datu oker, irregular edo osatugabeak antzemango balira, zure eskabidea zehatzago aztertuko litzateke, eta datu horiek halako bezala sartuko dira fitxategian eta kontsultatu ahal izango diete, entitate Hunter Sistemari atxikitako eta hurrengo sektoreetako kideek, lehen aipatutako helburuetarako: higiezin finantzaria, renting, aseguratzaileak, zor-erosketa txartel jaulkitzaileak, ordainketa baliabideak, komunikabideak, telekomunikazioak, energia-hornikuntza eta ura, fakturazioa aldi behingoa eta atzeratutako ordainketa.

Hunter Sistemari atxikitako erakundearen zerrenda iruzurraren aurkako Enpresen Espainiako Elkartearen web orrian egongo da eskuragarri: <http://www.Asoacioncontraelfraude.org>

Bezeroak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezeztatzeko, datuen tratamendua mugatzeko eta aurkatzeko eta datuak eramateko dituen eskubideak erabili ditzake iruzurraren aurka enpresen Espainiako Elkartearen aurrean, helbide honetara idatziz: 2054 Posta Kutxa, 28002. Eskabide bat izenpetuta bidali beharko helbide horretara, nortasun agiriarekin fotokopia batekin batera.

11. Helburua: Zorren ez ordaintzearen datuak



kredituen informaziorako sistema komunetara jakinarazi.

GUUKen aurrean dituzun betebeharrak ekonomikoak garaiz erantzun ezean eta horren ondoriozko zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada eta alde aurretik ordaintzeko errekerimendua egin ondoren, zure identifikazio datuak eta ordaintzeko dagoen zorrari buruzko datuak kreditu informazioko sistema komunen ardura duten erakundeei jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, gertaera judizialen fitxategia, etab.), indarrean dagoen legeriaren arabera.

2. Helburua: Informazio estatistikoa

GUUKek zure datu pertsonalak erabiliko ditu, zure kaudimen datuak barne, azterketa estatistikoa eta historikoa egiteko.

8.3. Zer datu mota tratatzen ditugu?

Aurreko atalean azaldutako helburuetarako, bezeroaren datu multzoa lantzen da, zeina iturri eta kategoria hauetan sailka dezakegun:

- Bezeroak zuzenean emandako datuak: Bezeroak zuzenean emandako datuak, bai zerbitzua eskatzen den unean emandakoak, horretarako prestatutako inprimakiak betez, bai kontratu harremanak irauten duen bitartean hainbat bitartekoren bidez emandakoak, hala nola Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztutako erreklamazioak edo informazio eskaerak. Bezeroaren ardura da datu horiek egiazkoak izateaz eta eguneratuta egoteaz.
- Bezeroa ez den beste iturri batzuetatik lortutako datuak:

Bezeroa ez den beste iturri batzuetatik lortutako datuak, bai haren baimena izateagatik bai legezko beste edozein gaitasunarengatik (interes legitimoa, legezko betebeharrak betetzea...). Hauek dira iturri horiek:

- Jendearen eskura dauden iturriak.
- Administrazio Publikoko erakundeak (adibidez, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra (GSDO), Zerga Administrazioaren Estatu Agentzia (AEAT), etab.) edo Administrazio Judizialekoa.

- Kreditu informazioko sistema komunak (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, Gertakari Judizialen Fitxategia, etab.).
- Identitatea babesteko edo datuak iruzurrez atzemateko fitxategiak (adibidez, Hunter sistemak emandako fitxategia).
- Beste telekomunikazio enpresa batzuek eramangarritasun prozesuetan emandako informazioa.

- Harremanaren garapenaren ondoriozko datuak: Kontratutako zerbitzua ematearen eta jarduera horri eustearen ondorio izateagatik bezeroak zeharka emandako datuak. Kategoria honetan sartzen dira trafikari buruzko datuak, ordaintzen edo kontratatutako produktuen historia, web orri publikoaren bidezko nabigazio datuak, eremu pribatura sartzeko datuak edo antzeko beste batzuk.
- GUUKek inferitutako datuak: GUUKek bezeroaren datuak aztertuz lortutako datuak, dela algoritmo matematikoa aplikatuz, dela bere know-howa aplikatuz. Kategoria horren barruan zenbait datu jaso dira, hala nola bezeroa profilatzeko jardueren emaitzak, erakundeak erabil ditzakeen irizpideen arabera; esaterako, lotura, antzintasuna, kontratatutako zerbitzuak nola erabiltzen dituen.
- Hirugarrenengandik lortutako datuak: Baimena emanaz gero, hirugarrenek emandako datuak, hala nola, geomarketin enpresak, sare sozialak, katastroa, jabetza erregistroa, beste telekomunikazio enpresa batzuk, CNMC edo erakunde horrekin telekomunikazioen araudia betetzeko lankidetzan aritu daitezkeen beste enpresa batzuk, autonomo edo profesionalen jardura ekonomikoak buruzko informazioa ematen duten enpresak.

8.4. Nori jakinarazten dizkiogu zure datuak?

GUUKek aipatutako helburuak lortzeko erabiltzen



dituen datu pertsonalak hurrengo hartzaileei jakinarazi ahal izango zaizkie, komunikazioaren oinarri legitimatzailearen arabera. Horrenbestez, taula honetan zehazten dira aurreikusitako komunikazioak eta horiek babesten dituen oinarri legitimatzailea:

Hartzailea	Jakinarazitako datu motak	Legezko gaikuntza
Telekomunikazioko beste enpresa batzuk.	Identifikazio datuak eta trafikoari buruzkoak.	Kontratu harremaren garapena, zaintza eta kontrola (deien desbiderapena, eramangarritasun prozesuen kudeaketa...).
112 Larrialdi zerbitzuen emailak.	Identifikazio datuak eta lokalizaziokoak.	Legezko betebeharrak bat betetzea.
Datuen kontserbazioari buruzko 25/2007 Legea bezalaxe ahalmena duten agenteak.	Aipatutako araudiaren 3. artikuluan edo horren ordez ezarritako beste araudi batean zehaztutako datuak.	Legezko betebeharrak bat betetzea.
Ondare kaudimeneraren fitxategien titularrak diren enpresak 3. eta 4. helburuetarako.	Identifikazio datuak eta ordaintzeke egon daitezkeen zorrei buruzkoak.	Interes legitimoa.
CNMCRi, abonatuaren gidan sartzeko.	Identifikazio datuak.	Bezeroaren onespina.
Taldeko gainerako enpresei, horiek web helbidean (grupomasmovil.com) kontsultatu baitaitezke.	Kontratu harremaren ondorioz interesdunak emandako datu guztiak edo inferitutakoak.	Bezeroaren onespina.

8.5. Zenbat denboran gordeko ditugu zure datuak?

Datu pertsonalak Bezeroarekin kontratu harremana dagoen bitartean gordeko dira, eta ondoren, 5 urtez gehienez, adostasuna eman baduzu. Kontratu harremana amaitu ondoren (edo, hala badagokio, 5 urteko epea igaro ondoren), datuak babesteko araudian ezarritakoaren arabera ezabatuko dira datuak, eta, ondorioz, blokeatu egingo dira. Epailiek eta auzitegiek, fiskaltzak edo administrazio publiko eskudunek eskatuta bakarrik egongo dira eskuragarri, sor daitezkeen ekintzak preskribatzeko epean, eta, epe hori igaro ondoren, erabat ezabatuko dira. Nolanahi ere, kontratu harremana bukatzean,

faktura inpugnatzeko ekintzen ondorioz edo fakturen kobrantza lortzera bideratutako ekintzen ondorioz auzirik badago, auziak izapidetzen diren bitartean gorde ahal izango dira, behin betiko ebazpena ematen ez den bitartean (une horretan blokeatu egingo dira eta, ondorioz, ezabatu), baina froga helburuetarako bakarrik erabili ahal izango dira.

8.6. Zein dira zure eskubideak?

Datuak babesteko dugun araudiak zenbait eskubide ematen dizkizu gure zerbitzuek eskatzen duten datu tratamenduari dagokionez. Labur esanda, hauek dira eskubide horiek:

- Sartzeko eskubidea: Zer datu mota tratatzen ari garen eta egiten ari garen tratamenduaren ezaugarriak ezagutzeko.
- Zuzentzeko eskubidea: Zure datuak aldatzeko eskatu ahal izatea, okerrak edo egiazkoak ez direlako.
- Eramateko eskubidea: Tratatu ari diren datuen kopia bat formatu elkarreragilean lortu ahal izatea.
- Legean jasotako kasuetan, tratamendua mugatzeko eskubidea.
- Datuak ezabatzeko eskubidea: datuak kentzeko eskatzea, tratamendua jada beharrezkoa ez denean.
- Aurka egiteko eskubidea: jakinarazpen komertzialak bidaltzeari uzteko eskatzea, arestian aipatutako moduan.
- Emandako baimena ezeztatzeko eskubidea, eskaera 10 eguneko epean prozesatuta.
- Kontrol agintaritzaren aurka erreklamazioa jartzeko eskubidea (Espainian, AEPD).

Zure eskubideak erabili ditzakezu posta arruntez helbide honetara idatziz: Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa), edo posta elektronikoz helbide honetara: kaixo@guuk.eus Erabiliko duzun eskubidea adierazi beharko duzu eta eskariarekin batera eskatzen den dokumentazioa bidali. AEPDren web orrian zure eskubideak erabiltzen lagunduko dizuten zenbait eredu aurki ditzakezu.



9. ZERBITZUA ETETEKO ARRAZOIAK

GUUKek kasu hauetan eten ahal izango du kontratatutako zerbitzua:

- Bezeroak ez baditu ordaindu beharreko obligazioak bete edo saldoa agortu badu edota kreditu muga gainditu badu.
- Bezeroak GUUKi egiazkoak ez diren datu pertsonalak edo berriak okerrak direnak ematen badizkio, edo bezeroak hirugarren baten identitatea usurpatzen badu.
- Bezeroak zerbitzua modu irregularrean edo iruzurrez erabiltzen duenean.
- Bezeroak iruzurrezko ordainbidea erabili duenean edo iruzur egiteko arrazoizko arriskua dagoenean.

Bezeroak zerbitzuen ordainketa erabat edo zati batean atzeratzen badu GUUKek zerbitzuak aldi baterako eten ahal izango dizkio bezeroari, ordainketaren atzerapenaren berri izaten duen egunetik hasita. Aldez aurretik, bezeroari 48 orduko abisua emango dio etenaldia zein egunetan egingo den jakinarazteko, eta etenaldia ezin izango da egun baliogabea egin. Aurrekoa gorabehera, Telefono Finkoko Zerbitzuaren kasuan, bezeroak fakturen ordainketa erabat edo zati batean atzeratu eta atzerapena hilabete bat (1) baino gehiagoko bada (faktura aurkeztu zenetik), kontratatutako zerbitzuak aldi baterako eten ahal izango zaizkio bezeroari, hamabost (15) egun lehenago abisua eman ondoren, abisuarekin batera zerbitzua zein egun baliogabea aurrera etengo zaion ere adieraziko zaio, egun baliogabea ezingo baita etenaldia egin.

Ordainketan berandutu diren zerbitzuei baino ez die eragingo etenaldiak. Zerbitzua eteteak ez du bezeroa salbuesten hileko kuotak ordaintzetik. Ez ordaintzeagatik telefono zerbitzua aldi baterako eteten bada, larrialdietako irteerako deietarako mantenduko da, baita sartzen diren deietarako ere, hartzaileak ordaintzeko deiak eta Telefono Mugikorreko Zerbitzukoak izan ezik, atzerian zaudenean. GUUKek kargatutako zenbatekoa osorik ordaindu dela jakin eta hurrengo lanegunean berrezarriko du etendako zerbitzua.

Aldi baterako etenez gero, bezeroak erreklamazioa aurkeztu badu Kontsumoko Arbitraje Batzordeetan – GUUK horien mende badago– edo Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan, GUUKek ez du zerbitzua bertan behera utziko edo etengo

erreklamazioa bideratzen ari den bitartean eta bezeroak zorraren zenbatekoa argi eta garbi kontsignatzen badu eta horren egiaztagiria GUUKi bidali badio.

Zerbitzuak une horretan indarrean dauden baldintzen arabera konektatuko zaizkio berriro, eta kontzeptu horrengatik indarrean dagoen kuota ordaindu beharko du. Etenaldian, GUUKek alokatutako ekipoak erretiratu ahal izango ditu bezeroaren etxetik.

Bezeroak nahi duen eguna baino hamabost (15) egun lehenago eska dezake Telefono Finkoko Zerbitzua aldi baterako etetea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari bidalitako jakinarazpen baten bidez. Etenaldiak hilabete bat (1) iraungo du gutxienez eta hiru (3) hilabete gehienez.

Etenaldia ez da laurogeita hamar (90) egunetik gorakoa izango urte natural bakoitzeko. Kasu horietan, GUUKek bezeroaren abonua kuotatik kenduko du dagokion denborari dagokion zenbateko proportzionalaren ehuneko berrogeita hamar (%50).

GUUKen fakturak osorik edo zati bat ordaintzean hiru (3) hilabete baino gehiagoko atzerapena badago edo ordainketa atzeratzeagatik zerbitzuak bi aldiz aldi baterako eteten badira, GUUKek eskubidea izango du zerbitzuak behin betiko etetea eta kontratua suntsiarazteko.

Nolanahi ere, zerbitzua eten ahal izango da indarrean dagoen araudiaren arabera, baldin eta bezeroak akats bat eragiten badu eta akats horrek sarearen osotasunari edo segurtasunari edo beste bezero batzuei ematen zaizkien zerbitzuei eragiten badie. Neurri hori bertan behera utziko da bezeroak GUUKi akatsaren xede den ekipoa deskonektatu dela jakinarazten dionean.

GUUKek noizbehinka eten ahal izango ditu zerbitzuak, hobekuntza lanak, konponketa lanak, ekipamendu aldaketak edo antzekoak egiteko. Hala ere, etenaldi horiek ahalik eta laburren izango dira eta, ahal dela, kontsumo txikieneko ordutegietan egingo dira. Bezeroak onartzen du etenaldi horiek onartzeko beharra eta GUUK ez dagoela etenaldien ordaina ematera behartuta, kontratu honetako “GUUKen erantzukizuna” atalean aurreikusitako kalte-ordainen zenbatekoan izan ezik.



10. IRAUPENA ETA AMAIERA

Kontratu hau mugagabea da. GUUKek kontratua suntsiarazteko eskubidea du, kontratuak azkentzeko arrazoi orokorrak eta KBOetan aipatutako arrazoiak direla tarteko. GUUKek eskatuta kontratu hau automatikoki suntsiarazteko arrazoia izango da zerbitzua emateko GUUKek daukan gaikuntza iraungitzea, horrek zerbitzua ematen jarraitzea ezinezkoa izatea dakarrenean, eta kasu horretan ez da sortuko bezeroak kalte-ordaina jasotzeko inolako eskubiderik.

Bestalde, kontratua noiznahi suntsiarazteko eskubidea du bezeroak, eta, horretarako, ebazpen jakinarazpena bidali behar du –jakinarazpen eredia gure web orrian ikus daiteke–, nortasun agiri nazionalaren edo baliokidea den identifikazio agiri baten kopiarekin batera, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura, gutxienez Zerbitzuan baja ematea nahi duen eguna baino bi egun baliadun lehenago.

Kontratua azkendu egingo da, eta, ondorioz, zerbitzua behin betiko etengo da, zuzenbidean onartutako arrazoi orokorren ondorioz eta, bereziki, honako hauen ondorioz:

- Bezeroak hala erabakitzen badu.
- Kontratutik eratorritako betebeharren ez-betetze larria, bai eta zerbitzua fede onaren aurka erabiltzeagatik ere.
- Zerbitzuaren ordainketa hiru (3) hilabete baino gehiago atzeratzea, edo kontratua aldi baterako etetea bi aldiz, ordainketa berandutzeagatik, KBO hauetan xedatutakoaren arabera.
- Zerbitzua baimenik gabe, legez kontra, iruzurrez edo bidegabe erabiltzeagatik.

Arrazoi teknikoak, operatiboak edo zerbitzukoak direla-eta beharrezkoa den salbuespenezko kasuetan, edo zerbitzua behin betiko eteten bada, bezeroak GUUKen jabetzako gailuak edota terminalak itzuli beharko ditu.

Komunikazio elektronikoei eta komunikazio sare publikoei buruzko datuak gordetzeari buruzko 25/2007 Legearen arabera telekomunikazioetako operadore gisa GUUKi ezarritako betebeharrak aplikatuz, hark kontratua ezerezteko edo zerbitzua edozein unetan blokeatzeko edo eteteko ahalmena izango du,

bezeroak emandako identifikazio datuak faltsuak, okerrak edo osatugabeak direla egiaztatuz gero.

Bezeroak zenbakia gordetzeko eskaera egiten ez badu, kontratua edozein arrazoirengatik amaitzeak esleitutako zenbakia galtzea eragin dezake, kontratua amaitzen denetik hilabete epean.

11. KBOak ALDATZEA

GUUKek aldaketak egin ditzake KBO hauetan, bai eta une bakoitzean indarrean dauden tarifetan ere, eta aldaketak eragiten dion bezeroari jakinarazi beharko dio, aldaketa indarrean jarri baino hilabete bat (1) lehenago gutxienez. Epe hori berariaz adieraziko da. Bezeroak ez baditu baldintza berriak onartzen eta hala jakinarazten badio GUUKi, kontratua alde aurretik eta inolako zigorrrik gabe suntsiarazi ahal izango da. GUUKen jakinarazpenetik hilabete bat (1) igarota, bezeroak ez badu berariaz adierazi ados ez dagoela, edo iragarritako aldaketa indarrean jarri ondoren zerbitzua erabiltzen jarraitzen badu, proposatutako aldaketak onartzen dituela ulertuko da.

12. HELBIDEA, TELEFONO ZENBAKIA EDO TITULARRA ALDATZEA

Bezeroak kontratatutako zerbitzuak jasotzen dituen helbidea aldatzeko eskatu ahal izango du, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. Arrazoi teknikoengatik, GUUKek ezin baditu helbide berrian zerbitzuak eskaini, bezeroak kontratua amaitutzat eman ahal izango du, alde aurretik eta inolako zigorrrik gabe.

Helbidea aldatzea teknikoki posible balitz, bezeroak helbidea aldatzeagatik indarrean dagoen tarifa baino ez du ordaindu beharko.

Telefoniako edota Interneteko gailuak alokatuz gero, bezeroak bere ardurapean eraman beharko ditu zerbitzu horiekin lotutako ekipoak helbide berrira. Bezeroaren telefono mugikorraren edo finkoaren zenbakia aldatu behar denean, dela agindu teknikoengatik, dela indarrean dagoen araudiak hala eskatzen duelako, GUUKek aldaketa eta horretarako arrazoiak jakinaraziko dizkio hiru (3) hilabete lehenago oharra bidalita –telefonía finkoaren kasuan–, eta esleituko zaion zenbaki berria jakinaraziko dio, baina



bezeroak ez du kontzeptu horrengatik kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.

Aurrekoa gorabehera, GUUKek neurri egokiak hartuko ditu bezeroak telefono zenbakia gorde ahal izan dezan operadorez aldatzen denean, hori erregulatzen duten araudiaren eta baldintzen arabera. Gainera, bezeroak telefono zenbakia aldatzeko eska dezake, noiznahi.

Titularra aldatuz gero, orain arteko titularrak zein berriak adierazten dute GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari emandako datu guztiak zuzenak direla, eta osorik irakurri, ezagutu eta onartzen dituztela KBO hauek. Ordainketa erantzukizun berriaren aldaketa data, berriz, GUUKek titular aldaketa baieztatu eta hurrengo egunean izango da, eta hori gertatuko da beharrezko dokumentazioa behar bezala beteta jaso ondoren. Aurrekoa gorabehera, titulartasun aldaketak ez du egungo titularra salbuesten aldaketaren egunera arte sortutako zenbatekoen ordainketatik.

13. LAGAPENA

GUUKek beretzat gordetzen du KBO hauen ondoriozko eskubideak edota betebeharrak bere enpresa talde bereko enpresa bati edo komunikazio elektronikoen hirugarren operadore bati transmititzeko eskubidea, bezeroaren berariazko baimena eskatu beharrik gabe, eta hori gutxienez hilabete (1) lehenago jakinarazi beharko dio. Lagapena onartu nahi ez duen bezeroak aldeztatik suntsiarazi dezake kontratua, inolako zigorririk gabe.

14. BALIOGABETASUNA

KBO hauen baliogabetasun, eraginkortasun edo deuseztasun deklarazioak ez du eraginik izango indarrean jarraituko duten gainerako baldintzen baliozkotasunean, eta lotesleak izango dira aldeentzat.

15. LEGE APLIKAGARRIA ETA FORU ESKUDUNA

Aldeak batzen dituen harremanari aplika dakiokeen legeria Espainiakoa da, eta foru eskuduna izango da

kasu bakoitzean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko araudiak zehazten duena, bezeroa kontsumitzailea bada. Hala ez bada, aldeak Madril hiriburuko epaitegi eta auzitegien jurisdikzioaren mende geratuko dira, legokiekeen beste edozein foro alde batera utzita, termino eta baldintza horien interpretazioaren edo aplikazioaren ondoriozko desadostasunak ebazteko.



Telefonia finkoko eta banda zabaleko interneterako sarbideko zerbitzuen berariazko baldintzak.

1. HELBURUA

Berariazko baldintza hauek soilik aplikatuko dira Telefonia Finkoko eta banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua kontratatzen denean, modu independentean edo beste zerbitzu batzuekin bat datorren modalitatean.

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

Zerbitzua instalatzeko eta aktibatzeke baldintzak era batekoak edo bestekoak izango dira, honen arabera: ADSL linearen edo zuntz optikoaren bidez ematen den. GUUKek horretarako azpiegitura egokia duten lekuetan baino ez du emango zerbitzurako sarbidea zuntz optikoaren bidez. Estaldura eremuak ikus daitezke gure web orrian edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan.

2.1. ADSLa

Hainbat ekintza egin behar dira ADSL linea baten bidez zerbitzuak instalatzeko, hala nola abonatuaren begizta bereiztea edo gailuak instalatzea zein eramangarritasuna adostea, hala badagokio. Bezeroak, hala dagokionean, GUUKek izendatutako pertsonak bere etxean sartzeko baimena emango du, zerbitzua behar bezala emateko.

Bezeroak adierazten du zehatz-mehatz jakinarazi zaizkiola banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzuaren ezaugarriak eta baldintzak, eta berariaz eskatzen du, hala badagokio, zerbitzua emateko, GUUK edo GUUK taldeko enpresek (horietako edozein, aurrerantzean, GUUK) sar dezatela haren hari pareta ("begizta" izenez ere ezaguna) sarbide erabat bereizi edo zeharkako sarbidearen modalitatean. GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu bezeroaren etxean:

- Sarearen amaiera puntu bat instalatu (PTR).
- ADSL/Wifi modem bat instalatu.
- Instalatutako ekipoak konektatu, gehienez ere 1,5 metro.

Era berean, bezeroak adierazten du GUUKen zerbitzuen prestazio ezaugarrien berri izan duela, eta begizta horrekin lotutako sarbide operadorearekin bezeroak kontratatuta dituen zerbitzu guztien baja automatikoa dakarrela horrek; tartean, hala badagokio, Centrex zerbitzuak, sare pribatu birtuala, jauzi taldea, lotura linea eta begiztarekin lotura duen beste edozein zerbitzu.

Bezeroak baimena ematen dio GUUKi bere izenean bere parekoetara sartzeko beharrezkoak diren kudeaketa guztiak egiteko, edo banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua emateko bezeroaren linean beharrezkoak diren jarduketa guztiak egiteko. Bezeroa eta lineen titularra bat ez badatoz, bezeroak espresuki adierazi behar du aipatutako baimena lortu duela.

GUUKek, hala badagokio, bezeroak adierazitako linea banatzeko prozedura hasiko du, betiere haren gainean zerbitzua behar bezala eskaini ahal izateko bermea badago. Halakorik egon ezean, GUUKek pare berri bat instalatu edo eskatuko du bezeroaren etxerako. Horretarako, bezeroak berariaz baimentzen dio GUUKi linea berri bati alta ematea, haren izenean, bere etxean.

Linearen bitartez zerbitzua eman ahal denean, GUUKek, hala badagokio, bezeroaren zenbakia eramango du, bezeroak kontratu honetan sinatu duen eramangarritasun eskaeraren arabera.

Titularra aldatuz gero, orain arteko titularrak zein berriak adierazten dute GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari emandako datu guztiak zuzenak direla, eta osorik irakurri, ezagutu eta onartzen dituztela KBO hauek. Ordainketa erantzukizun berriaren aldaketa data, berriz, GUUKek titular aldaketa baieztatu eta hurrengo egunean izango da, eta hori gertatuko da beharrezko dokumentazioa behar bezala beteta jaso ondoren. Aurrekoa gorabehera, titulartasun aldaketak ez du egungo titularra salbuesten aldaketaren egunera arte sortutako zenbatekoen ordainketatik.



2.2. Zuntz optikoa

Bezeroak ez badu zerbitzua emateko behar den instalazioa, beharrezkoa da GUUKek edo bere kontura jarduten duen beste enpresa batek jartzea bezeroaren etxean. Horretarako, honako baldintza orokor eta berariazko hauek sinatu ondoren, GUUKeko edo horrek baimendutako kanpo enpresa bateko teknikari bat joango da bezeroaren etxera, harekin adostutako egunean. Bezeroak baimena ematen die berariaz GUUKi eta hark izendatzen dituen teknikariei bere etxera joateko, eta instalazioetarako eta ekipoetarako sarbidea izan dezaten. Baimen hori zerbitzua behar bezala emateko edo mantentzeko ekintzaren bat egin behar den kasurako da, bai eta, hala badagokio, ekipoa erretiratzeko unerako ere.

Eraikinean zuntz optikorako sarbidea dagoen tokiaren berri eman beharko dio bezeroak teknikariari, baldin eta zuntz optikoa barruan zabaldua baldin badago.

GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu:

- Kanpoko zuntz optikoaren linea bezeroaren eraikinaren sarera konektatu.
- Kablea eraikinaren barrualdetik edo fatxadatik bezeroaren etxeraino zabaldu.
- Bezeroaren etxean sare optikoaren amaiera puntu bat instalatu.
- Bezeroaren etxean ONT Router Wifi bat instalatu.
- Instalatutako ekipoak konektatu, gehienez ere 1,5 metro.
- GUUKek instalatu beharreko elementuak edo instalaziorako egin beharreko ekintzak aldatu ahal izango ditu, zerbitzuaren unean uneko beharren arabera.

Bezeroak onartzen du zerbitzuen prestazio ezaugarrien berri eman zaiola eta zuntz optikoaren kasuan horrek ez duela esan nahi bezeroak aldeztu aurretik GUUKrekin edo beste operadore batekin kontratatuta izan ditzakeen zerbitzu guztien baja automatikoa gertatuko denik. Bezeroak eutsi ahal izango die aurretiko ADSL/Internetarako sarbide zerbitzuari, halakorik badu, eta lotutako zerbitzuei. Kasu horretan ere, bezeroari baja ematen bazaio bere aurreko ADSL/Internetarako sarbide zerbitzuan, aurreko operadorearen erantzukizuna izango da. Bezeroak baja hori nahi badu,

aurreko operadorearengana jo beharko du.

Bai ADSL zerbitzua instalatu eta aktibatzen denean, bai zuntz optikoa instalatzen denean, bezeroak adierazten du badituela zerbitzua instalatzeko eta emateko behar diren hirugarrenen baimenak eta lizentziak, eta, kasu guztietan hirugarren horien aurrean erantzukizunetik salbuetsita geratzen dela GUUK.

Bezeroak ez badu onartzen GUUKek egin beharreko oinarrizko instalazioa, GUUKek eskubidea izango du kontratu hau berehala suntsiarazteko, eta, kasu guztietan, kontratua suntsiarazi arte sortutako gastuak fakturatuko dizkio bezeroari.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Telefonia Finoko Zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen tarifek gutxieneko kontsumoak edo hileko kuota finkoak izan ditzakete lotuta. Bezeroak hileroko egin beharreko gutxieneko kontsumoa tarifa bakoitzaren baldintza berezian araberakoa izango da. Bezeroak ez badu kontsumitzen hileroko bere tarifari dagokion gutxieneko zenbatekoa. GUUKek hilabete horretan fakturatuko dio zenbateko hori edo, hala badagokio, hura lortu arte geratzen zaiona.

Tarifa jakin batzuetan hileko kuota finko bat egon daiteke. Horren berri emango da tarifa bakoitzari aplikatu beharreko baldintza berezietan, kontratazioa egin aurretik. Kuota finko hori fakturazioaldi bakoitzaren hasieran sortuko da. Fakturazioaldia hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, baina fakturazioaldiaren hasieratik baja hartu arte igarotako egun kopuruaren proportzioan. Era berean, GUUKen kudeaketa jakin batzuek prezio gehigarriak izan ditzakete –egin aurretik eman beharko da horiei buruzko informazioa–. GUUKek berme gordailuak eratzea eskatu ahal izango du, telefono zerbitzu finkoa kontratatzeke unean edo kontratua indarrean dagoen bitartean, baldin eta:

- Bezeroak ordainagiri bat edo batzuk ordaindu gabe utzi balitu berankortasunak dirauen bitartean.
- Beste ordainketa kontratu batzuen eraginez zorrak baditu, indarrean egon ala ez, edo ordainagirien ordainketa behin eta berriz atzeratzen bada. Gordailua eskudirutan edo banku abal bidez egin ahal izango da; bezeroak aukeratzen duena.



Gordailuak ez dira ordainduko. GUUKek jaso izana egiaztatzen duen bitarteko baten bidez eratzea eskatuko du, eta hamabost (15) eguneko epea emango zaio, gutxienez, eratzeko edo ordaintzeke dauden zenbatekoak ordaintzeko.

Gordailua eratzen ez bada, GUUKek alta eskaera ezetsi ahal izango du, zerbitzua eten ahal izango du eta bezeroari baja eman, baldin eta bigarren errekerimendu bat egiten denetik hamar (10) egun igaro eta gordailua eratuta ez badago. Eskatutako gordailuen zenbatekoa ez da inoiz izango zerbitzu bakoitzeko hiru hilabeteko kontsumoaren batez bestekoa baino handiagoa. Gordailuak kasu honetan itzuliko dira:

- GUUKek zor dituen zenbatekoak osorik ordaindu dituela jakin bezain laster.
- Urtebetean ordainketan atzerapenik izan ez dela egiaztatzen denean.

Zorrak ordaintzeke dituen bezeroak baja hartuko balu edo bere zerbitzuaren titulartasuna aldatzea eskatuko balu, GUUKek hartutako zor osoaren bermea betearazi ahal izango dio, eta gerakina bezeroaren esku geratuko da. Bezeroak ordainagiri guztiak ordaindu baditu, gordailua osorik itzuliko da. Itzultzeko epea hamabost (15) egunekoa izango da, goian adierazitako baldintzak betetzen diren egunaren biharamunetik zenbatzen hasita.

4. BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA

Bezeroak adierazten du zehatz-mehatz jakinarazi zaizkiola banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzuaren ezaugarriak eta baldintzak. Zerbitzuaren konfigurazio teknikoa dela-eta jakinarazten dizugu banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzuan baja emateak, aldi berean, telefono zerbitzu finkoari eragin diezaiokeela, eta azken zerbitzu horri baja ematea ekar lezakeela.

Bezeroak ere badaki zerbitzua emateak bateraezintasunak ekar ditzakeela modem edo alarman bidezko zerbitzuekin, telefonoguneekin, igogailu lineekin, telelaguntza zerbitzuekin eta, oro har, ohiko telefono linearen bidez emandako edozein zerbitzuekin. GUUKek ez du bermatzen banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzua

aktibatu aurretik instalatuta zeuden zerbitzu horien funtzionamendua.

Zerbitzua ADSL bidez ematen denean, bezeroak onartzen du GUUKek ezin duela bermatu kasu guztietan kontratatutako abiadura izango duenik; izan ere, zentralarekiko distantziak, linearen kalitateak eta litekeeneko interferentziek aipatutako abiadura murriztea ekar dezakete. GUUKek ahalegin guztiak egingo ditu bezeroak kontratatutako ADSL Zerbitzuak ahalik eta abiadura tekniko handiena izan dezan.

Oro har, zerbitzua ADSL nahiz zuntz optikoaren bidez ematen bada, kontratatutako abiadura izateko, Ethernet kable bidezko konexioa erabiliko da emandako ekipoen eta bezeroaren terminalaren artean. Bezeroak zerbitzura konektatzeko erabiltzen duen gailuaren ahalmenek abiadura hori mugatu dezakete.

Wifia edo beste konexio bitarteko batzuk erabiltzen direnean, bezeroaren gailuaren abiadura mugatu egin daiteke, konexio bitarteko horren berezko ezaugarriengatik. Wifia kasuan, GUUKetik kanpoko faktoreek –hala nola bezeroaren etxebizitzaren egitura, beste wifi sare batzuekiko interferentziak, bezeroak Internetera konektatzeko erabiltzen duen gailuaren gaitasuna, kanpoko edo barruko erabilera– bezeroak izan dezakeen azken abiadura murriztea eragin dezakete.

GUUKetik kanpokoak diren eta bezeroak erabili beharreko abiadura murriztu dezaketen faktore horiez gain, baliteke abiadura mugatuta egotea GUUKek mantentze lanak egiten dituenen edo zerbitzua eteten denean.

5. TELEFONO ZERBITZU FINKOA

Bezeroak telefono zerbitzu finkoa kontratatzen badu, zerbitzu hori ADSL zerbitzuari lotutako linearen bidez emango da, edo zuntz optikoaren linearen bidez, hala badagokio. Zerbitzuaren konfigurazio teknikoa dela-eta jakinarazten dizugu telefono zerbitzu finkoan baja emateak, aldi berean, banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzuan eragina izan dezakeela, eta horrek azken zerbitzu horri baja ematea eragin dezakeela.

Telefono zerbitzuak, IPan oinarritutako ahots teknologiarekin, aukera ematen du bezeroak bere terminal finkoan bere lineari lotutako zenbakira



egindako deiak jasotzeko. Gainera, bezeroak aukera dauka linea beretik deiak egiteko.

Zerbitzua zuntz optikoaren linearen bidez emanez gero, bezeroak aurreko telefono zerbitzua mantendu ahal izango du, halakorik badu, bai eta lotutako zerbitzuak ere. Kasu horretan, bezeroak bere aurreko operadoreko telefono zerbitzuan baja ematen badu, haren erantzukizuna izango da. Bezeroak baja hori nahi badu, aurreko operadorearengana jo beharko du.

Zerbitzu hau izateko, bezeroak baimena ematen dio GUUKi bere zenbaki geografikora egindako deiak jasotzen direla bermatzeko behar diren jarduketara guztiak sarean egiteko.

6. TELEFONO FINKOKO ZERBITZUA ETA BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDEA AKTIBATZEA

GUUKek banda zabaleko Internet eta telefono zerbitzuak aktibatuko ditu, gehienez ere hogeita hamar (30) egun naturaleko epean, bezeroak KBO horiek onartzen dituenetik aurrera. Zerbitzu horiek GUUKek bezeroaren etxean instalazioa behar bezala amaitzen duen egun berean aktibatuko dira, edo lehenik dagoen instalazioa egokia dela egiaztatu ondoren.

Aktibazio epe horri 'hasierako konexioaren hornidura denbora' deitzen zaio, indarrean dauden eta GUUKek derrigorrez bete behar dituen kalitate betebeharren ondorioetarako. GUUKek hasierako konexioa hornitzeko hartutako denbora konpromiso hori betetzen ez badu, kalte-ordaina emango zaio bezeroari, atzeratutako egun natural bakoitzeko euro bat (1), eta gehienez ere laurogeita hamar (90) euro.

GUUKi zerbitzua ematea eragozten dioten arrazoi teknikoak badaude, edo kablea bezeroaren etxeko konexio punturaino fisikoki iristen ez bada, edo GUUKek zerbitzua eman ezin badu berari ez dagozkion arrazoiengatik –esaterako, ezinbesteko kasuak edo bezeroari egotz dakizkiokeenak–, bezeroak ez du izango inolako kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik.

GUUKek konpromisoa hartzen du kontratatutako zerbitzuak aplikatzeko zaion indarreko araudiak eskatzen dituen kalitate konpromisoen arabera emateko.

7. LARRIALDI ZERBITZUAK

GUUKek larrialdi zerbitzuetarako doako sarbidea ematen dio bezeroari. Era berean, deia egiten duen pertsonaren kokapenari buruzko informazioa ematen dio, aipatutako zerbitzuetara deitzeko unean bezeroa dagoen autonomia erkidegoko sistemek daukaten edukieraren arabera.

8. ABONATUEN GIDAK

Bezeroak, dagokion laukitxoan markatuz, bere datuak abonatuaren gidetan sartzeko eskatzen badu, bezeroak adierazitako datuak Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalari jakinaraziko dizkio GUUKek, hark gidak egiten edota informazio zerbitzuak ematen dituzten erakundeen esku jar ditzan.

9. EKIPOAK ETA TERMINALAK

GUUKek bezeroari ekipo hauek emango dizkio edo, bezeroak zerbitzua emateko behar den instalazioa ez badu, bere etxean instalatuko ditu (KBO hauen ondorioetarako):

- ONT / Router Wifia (zuntz optikoa edukiz gero).
- ADSL/Wifi modema (ADSLa izanez gero).
- Beharrezkoa izanez gero, sarearen amaiera puntu bat (PTR), ADSL instalazioetan.
- Sare optikoaren amaiera puntu bat (PTRO), zuntz instalazioetan.
- KBO hauetan deskribatutako mugak dituen kable sarea.
- Zerbitzuak behar bezala emateko GUUKek bezeroari jarritako beste edozein ekipo, periferiko edo gailu.

GUUKek bezeroari zerbitzua eskaintzeko ematen eta instalatzen duen ekipoaren ezaugarri teknikoak alda daitezke. Izan daitezkeen aldaketan berri emango zaio bezeroari gure web orriaren bidez eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

GUUKek bezeroari emandako ekipoak konfiguratuko ditu, edo konfiguratuko jarraibideak emango dizkio hari.



Bezeroak kontraktorik esaten ez badu, GUUKek bigarren kanal independente bat sortu ahal izango du zerbitzua ematen duen ekipoen, kontratatutako zerbitzuaren kalitatean kosturik eta kalterik eragin gabe, zerbitzu gehigarriak emateko, hala nola banda zabaleko Internet hirugarrenekin partekatze aukera. Horrek ez du eraginik izango bezeroak banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzurako kontratatutako abiadura, eta abiadura hori murriztu ere ez du egingo. Bezeroak edozein unetan desaktibatu ahal izango du partekatze hori, GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. GUUKek bezeroari utziko dio ekipoa, lagapen/alokairu erregimenean, non eta GUUKek ez duen berariaz kontraktorik adierazten. Bezeroa arduratuko da ekipoa egoki erabiltzeaz eta ez manipulatzeko. GUUK arduratuko da lagatako ekipoen mantentze lanez, bai eta hura ordezkatzeko ere, matxura izanez gero. Bezeroa behartuta dago ekipoa GUUKi erabilera eta kontserbazio egoera egokian itzultzera, hura behar bezala erabiltzeko moduan, aldezturik GUUKek hala eskatzen badi, edozein unetan eta, nolahi ere, zerbitzuari baja eman eta hilabete bateko (1) epean. Bezeroak ez badu ekipoa epe horretan itzultzen, GUUKek kontratuaren karatulan zehaztutako zigorra aplikatuko dio.

GUUKek software, ekipo edo terminal autoinstalagarriaren bat entregatzen badu, bezeroak GUUKek emandako instalazio jarraibideak bete beharko ditu. GUUKek ez du inolako bermerik eskaintzen, ez espliziturik, ez inpliziturik, instalaziorako emandako laguntza softwareei buruz, eta ez du bere gain hartzen horiek gauzatzean bezeroaren sistema informatikoan (konfigurazioa, softwarea edota hardwarea) edo haren sistema informatikoan biltegiatutako dokumentu elektronikoetan eta fitxategietan sor daitezkeen kalte edo aldaketen erantzukizuna.

10. TERMINALAREN BERMEA ETA SALMENTA OSTEKO ZERBITZUA

Arestian adierazitakoari kalterik egin gabe, kontratuari lotutako terminal edo ekipoak egonez gero, eta terminal edo ekipo horiek GUUKi erosten badizkio bezeroak edo GUUKekin akordio batera iritsi den hirugarren batek, ekipo horiek legezko bermealdi bat izango dute erosten direnetik, entregatzen direnetik edo instalazio datatik, dagokion fakturarekin edo

albaranarekin egiaztatuta. Kasu horietan, konponketak izapidetzeko salmenta osteko zerbitzu bat eskaintzen du GUUKek, aipatutako ekipoen fabrikatzaileak aitortutako laguntza teknikoko zerbitzu ofizial batekin. Berme hori ez da aplikatuko kasu hauetan:

- Ekipoaren erabilera normalaren ondorioz, higadura piezak ordezkatu behar badira.
- GUUKek baimendu gabeko laguntza teknikoko zerbitzu batek manipulatu badu ekipoa.
- Desadostasuna bezeroaren instalazio desegoki baten edo jatorriz fabrikatzailearenak ez diren elementu/osagarrien ondorioz gertatu bada.

11. MANTENTZE LANA

GUUKek lagatako ekipo guztietan gertatzen diren matxurak konponduko ditu, baldin eta zerbitzua ematearekin zerikusia badute eta GUUKek eman baditu; eta bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik gertatu badira, horien kostua bere gain hartuko du GUUKek. Bezeroak ekipoen matxuraren bat edo zerbitzuaren funtzionamendu txarren bat atzematen badu, harremanetan jarri beharko du GUUKen Arreta Teknikoko Zerbitzuarekin, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deituz. GUUKek une bakoitzean beharrezkotzat jotzen dituen bitartekoak erabiliko ditu gorabehera konpontzeko.



Telefonia mugikorreko zerbitzuaren berariazko baldintzak

1. HELBURUA

Berariazko baldintza hauek soilik aplikatuko dira Telefonia Finkoko zerbitzua kontratatzen denean, modu independentean edo beste zerbitzu batzuekin bat datorren modalitatean.

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

Bezeroak 60 eguneko epea izango du berori aktibatzeo, SIM txartela erosi edo jasotzen duen egunetik zenbatzen hasita. Epe hori igarotzen bada, eta txartela ez bada aktibatzen edo erabiltzen, GUUKek ezeztatu egingo du. Halakoetan, bezeroak ordaindutako zenbatekoa berreskuratzeko eskubidea izango du, aldeztatik Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari eskatuta.

Kasu horretan, bai eta bezeroak alta ezeztatzen badu ere, GUUKek txartela bidaltzeari dagozkion kudeaketa gastuak kobratzeko eskubidea izango du, atzera egiteko eskubideari buruzko klausulan xedatutakoari kalterik egin gabe, hura aplikagarria denean. Aplikatzekoak diren kudeaketa gastuak kontratatutako zerbitzuen baldintza berezietan jakinaraziko zaizkio bezeroari.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Telefonia Mugikorreko Zerbitzuaren tarifek gutxieneko kontsumoak edo hileko kuota finkoak izan ditzakete lotuta.

Bezeroak hileroko egin beharreko gutxieneko kontsumoa tarifa bakoitzaren baldintza berezietan araberakoa izango da. Bezeroak ez badu kontsumitzen hileroko bere tarifari dagokion gutxieneko zenbatekoa, GUUKek hilabetero fakturatuko edo kenduko dio zenbateko hori edo, hala badagokio, hura lortu arte geratzen zaiona.

Tarifa jakin batzuek hileko kuota finkoa izan dezakete, eta horren berri emango da tarifa bakoitzaren Baldintza Berezietan, kontratazioa egin aurretik. Kuota

finko hori fakturazioaldi bakoitzaren hasieran sortuko da. Fakturazioaldi hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, fakturazioaldiaren hasieratik baja datara arte igarotako egun kopuruaren proportzioan. GUUKen kudeaketa jakin batzuei buruzko informazioa emango da kudeaketa egin aurretik, eta horrek zenbateko gehigarriak kargatzea ekar dezake.

Modalitate mugikorreko datu zerbitzuak behar bezala fakturatzeko, GUUKek zerbitzu honen konexio berrezarri ahal izango du konexio jarraituko 2 ordutik behin. Zerbitzuaren berrezarpena datuen saioa automatikoki berrabiaraztean datza.

Telefonia Mugikorreko Zerbitzuen kontratazioa, geroko ordainketa modalitatean, Kontratatioko Baldintza Orokor eta Berariazko hauetan aurreikusitakoaren arabera arautuko da.

3.1. Aurreordainketa edo bankuko helbideratzerik gabeko kontratuaren aukera

Zerbitzua aurreordainketako modalitatean kontratatzea erabaki duen bezeroak bere txartelaren saldoa birkargatu ahal izango du GUUKek eskainitako edozein ordainbide erabiliz, hala nola zordunketa edo kreditu txartela zein birkargatzeko txartelak, edo, bestela, gure bereizgarriarekin identifikatutako edo geurera atxikitako edozein saltokitan.

Gainera, birkargak automatikoki egiteko eska dezake, data edo saldo jakin bat iristen denean. Kasu horretan, bezeroak horretarako emandako kreditu edo zordunketa txarteletan egingo dira birkargak.

Txartelaren saldoa negatiboa bada, hurrengo birkargaren zenbatekoa saldo negatibo hori konpentsatzeko erabiliko da, osorik edo zati batean. Bezeroak saldo negatibo dagozkien zenbateko guztiak ordaindu beharko ditu, saldo negatiboak sortu diren egunetik aurrera.

Bezeroak saldo negatiboa badu bere linean, baita zerbitzuari baja eman zaionean ere, GUUKek



zordundutako zenbatekoa likidatuko du kargu gehigarri baten bidez, bezeroak bere birkargak egiteko erregistratutako edozein ordainketa bideren bidez.

Saldoak negatiboan jarraitzen badu, bezeroak diruaren legezko interesaren pareko berandutze interesa ordaindu beharko du, bai eta saldo zorduna kudeatzeak eragindako gastuak ere. Gastu horiek hoge (20) eurokoak izan daitezke (BEZ barne), eta ez ordaintzeak ekar ditzakeen gainerako ondorioei kalterik egin gabe, besteak beste, ondare eta kreditu kaudimeneko fitxategietan sartzea ekar lezake.

Bezeroak kontsumoari eta karguei buruzko xehetasunak kontsultatu ahal izango ditu gure web orrian, bere online eremu pertsonalaren bidez.

3.2. Hileko harpidetza aukera

Bezeroak modalitate horretan GUUKen Telefono Mugikorreko Zerbitzua kontratatzea erabaki badu, SIM txartelari lotutako kontzeptu finkoak –hala nola kuota edo bonuak– osorik ordainduko dira, fakturazio aldiaren hasieran erabilgarri duen saldoaren kargura.

Saldoa automatikoki birkargatuko da zordunketako edo kredituko banku txartelean hilero zordunduz, gutxienez 10 euroko zenbatekoarekin. Saldoa fakturazio aldia amaitu baino lehen osorik kontsumitzen bada, bezeroak hileko kuota alde batera utzita eta berak nahi duenaren arabera, saldoa kargatzeko eskatu ahal izango du, gutxienez 10 euroko zenbatekoarekin edo kopuru handiagoarekin, baina beti 10en multiploak.

GUUKen zerbitzuak kontratatzeko, modalitate honetan, ezinbestekoa da bezeroak merkataritza elektronikorako egokia den banku txartel bat izatea, segurtasun egiaztapen bat egiteko aukera ematen duena.

Kontratazio modalitate horri lotutako kuota edo bonuek hilabete naturaleko balioa dute: hilaren lehen egunetik azkenekora, biak barne. Zerbitzua erreferentziako hilabetea hasi ondoren kontratatzen bada, kuota edo bonuek kontratatzen denetik hil horren azken egunera arte falta diren egunekiko proportzionala den hedadura eta prezioa izango dute.

Behin kuotetan edo bonuetan sartuta dauden deien minutuak kontsumituta, eta egon litekeen saldoa kontsumituta, deiak egiteko zerbitzua eten egingo da

–doako eta larrialdiko zenbakiei dagokienez izan ezik–, txartelean dagozkion zenbatekoak zordundu eta hurrengo hilabeteko lehen egunera arte edo, hala badagokio, erreferentziako hilabetean zerbitzua izan den unera arte. Egoera horrek ez dio eragingo deiak jasotzeko zerbitzuari, salbu eta deia jasotzeak lotutako kostuak badaramatza (hala nola interkonexio kostuak edo hartzaileak ordaintzeko deiak).

Aldez aurretik kobratutako kontzeptu finkoetatik kanpo egindako kontsumoak une horretan erabilgarri dagoen saldoan kargatuko dira. Kuota finkoei lotutako zerbitzuen gehikuntza behar izanez gero, bezeroak bere eremu pertsonalaren bidez edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari berariazko eskaera eginez eskatu ahal izango du. Zerbitzuak gehitzearen kostua bezeroaren banku txartelean kargatuko da, eskaera baieztatzen den unean.

Zerbitzuari baja emanez gero, kontsumitu ez den saldoa bezeroari lotutako banku txartelera itzuliko du GUUKek.

Kuoten eta bonuen zenbatekoan ez dira sartzen atzerritik egindako deiak edo trafikoa (Roaming Zerbitzua), ezta tarifikazio gehigarriko zerbitzuetara egindako deiak ere. Zerbitzu horietara sartu ahal izateko, ezinbestekoa izango da saldo positiboa edukitzea edo zerbitzua handitzea.

Banku helbideratze bidezko kontratazio modalitatean bezala, edozein unetan edota salbuespenez, bezeroaren betebeharrak betetzen direla bermatzeko, bermeak eskatu ahal izango ditu GUUKek, KBOetan horretarako aurreikusitako kasu berberetan.

4. ESTALDURA

GUUKek ezarrita dagoen lurraldeko estaldura eremuetan soilik emango du zerbitzua. Zerbitzua teknologiaren estaldura mugen eta egoeraren barruan emateko konpromisoa hartzen du GUUKek. Nolanahi ere den, zerbitzua ematea eragozten edo galarazten duten baldintza orografiko edota atmosferikoen eraginez zerbitzua eteten bada edo gaizki funtzionatzen badu, GUUK ez da erantzule izango.



5. IDENTIFIKAZIO BETEBEHARRAK, HILEKO HARPIDETZA MODALITATEKO KONTRATUEN KASUAN

Zerbitzua modalitate honetan kontratatzeke, ezinbestekoa da identifikazio eta kontratazio prozesuari jarraitzea. Identifikazio prozesuan emandako datu pertsonalak KBOetan aurreikusitako baldintzak betez erabiliko dira.

Indarrean dagoen legeriak eskatzen duen moduan identifikatzeko, beharrezkoa da kontratazio inprimakian eskatzen zaizkizun datu pertsonalak ematea web bidez, bai eta zure NANaren edo pasaportearen argazki bat helaraztea ere. Bitarteko telematikoak kontratazio kanal gisa erabiliz gero, ezinbestekoa da kontratatzailearen nortasuna benetan egiaztatzea eta indarrean dagoen araudia betetzea ahalbidetuko duten neurriak aplikatzea. Eskatutako daturen bat falta bada, datu horiek zuzenak ez badira edo datuak egiaztatzean huts egiten bada, errore bat gertatuko da, eta ezinezkoa izango da datu horiek erregistratzea eta zerbitzuak kontratatzea. Nortasuna egiaztatzekeko prozedura honekin ados egon ezean, beste kontratazio bide batzuen bidez egin dezakezu kontratua. Hemen kontsulta dezakezu: <http://www.guuk.eus>.

6. ZERBITZUA ETETEA DAKARTZAN ONDORIOAK

Zerbitzua eteten den egunetik 30 eguneko epean, deiak jaso ahal izango dituzu (Espainiatik kanpo zaudenean edo hartzaileak kobratzeke deiak direnean izan ezik), bai eta SMSak ere.

30 eguneko epe hori igaro eta etenaldiaren arrazoiak konpondu gabe jarraitzen badu, deiak eta SMSak jasotzearena ere blokeatu egingo da. Etenduraren datatik 90 egun igaro eta arrazoiak konpondu gabe jarraitzen badu, GUUKek SIM txartela blokeatuko du modu iraunkorrean, eta GUUKrekiko kontratua behin betiko suntsiaraziko da zerbitzu honi dagokionez.

GUUKek zerbitzu honi dagokion kontratua bere kabuz suntsiarazi ahal izango du, haren xede den Telefono Mugikorrerako Zerbitzua ez-aktiboa dela uste badu. Zerbitzua ez-aktibotzat joko da 4 hilabete jarraian igarotzen badira zerbitzu fakturagarriak kontsumitu gabe.

GUUKek beretzat gordetzen du behin-behineko saldo negatiboaren zenbatekoa gehi erreklamaziotik eratorritako interesak eta gastuak bezeroari erreklamatzeko ahalmena.

Blokeo iraunkorrera arte, posible da ordaintzeke dauden fakturak ordaintzea, saldoa birkargatzea eta 112 zenbakira larrialdi deiak egitea, bai eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deiak egitea ere (**2600** telefono zenbakia).



Iraupen konpromisorako baldintza bereziak

Ekipoak edo terminalak diruz lagundutako edo abantailazko baldintzetan erosi edo lagata jaso baditu bezeroak, erosketan edo lagapen hori berariazko prezio plan bati edota deskontu jakin batzuk aplikatzeari lotuta egon edo ez, eta zerbitzuen prezioaren gaineko deskontu jakin batzuk aplikatzen badira, bezeroak konpromisoa hartzen du kontratu honetan alta emanda jarraitzeko ezarritako epean eta karatulan adierazitako baldintzetan, sinatzen den unetik bertatik. Bezeroak, edozein arrazoirengatik, kontratuan baja aurreratua hartzen badu, ez badio GUUKi zor dion kopururik ordaintzen, eta horrek zerbitzua behin betiko etetea badakar, edo kontratua betetzen ez badu, zerbitzua legez kanpo erabiltzen badu, edo kontratatutako prezio plana aldatzen badu (kontsumo konpromiso edo kuota txikiagoarekin), GUUKi dagokion kopurua ordaindu beharko dio, bai hartutako konpromisoaren arabera, bai konpromiso hori betetzeko falta den denboraren arabera, betiere karatulan zehazten den gehienekora arte (zeharkako zergak barne hartu gabe), eta hori guztia konpentsazio gisa, itundutakoaren arabera eta aldeztatik izandako onurak kontuan hartuta ez erantzuteagatik. GUUKek ezin badu zerbitzua eman bezeroarekin zerikusirik ez duten arrazoi teknikoengatik, GUUKek entregatutako ekipoak eta terminalak itzuli beharko ditu bezeroak, hamabost eguneko epean, GUUKek zerbitzua emateko ezintasunaren berri bezeroari ematen dionetik zenbatzen hasita. Ekipoak eta terminalak hasieran entregatu ziren modu berean itzuliko ditu bezeroak. Bezeroak ez baditu ekipoak eta terminalak adierazitako epean itzultzen, karatulan zehaztutako zenbatekoa ordaindu beharko dio GUUKi.

Adierazitako iraupen konpromisoa indarrean dagoen bitartean, bezeroak bizileku aldaketa bat eskatzen badu, eta eremu geografiko horretan GUUKek ezin badu zerbitzua eman arrazoi teknikoengatik, bezeroak dagokion kopurua ordaindu beharko dio GUUKi, bai hartutako konpromisoaren arabera, bai konpromiso hori betetzeko falta den denboraren arabera, betiere karatulan zehazten den gehienekora arte (zeharkako zergak barne hartu gabe), eta hori guztia konpentsazio gisa, itundutakoaren arabera eta

aldeztatik izandako onurak kontuan hartuta ez erantzuteagatik.



Atzera egiteko eskubidea

URRUTIKO EDO SALTOKITIK KANPOKO KONTRATAZIOETAN BAINO EZ DA APLIKATUKO.

Bezeroari kontratu honetan atzera egiteko eskubidea aitortzen zaio, sinatzen denetik 14 egun naturaleko epean. Jatorrizko beste operadore batetik GUUKra eramangarritasunarekin etorri, eta alta emanez gero, jakinarazten dugu atzera egiteko eskubidea erabiltzeak ez duela berez ekarriko jatorrizko operadore automatikoki itzultzea, eta hori lortzeko, bezeroak beste eramangarritasun bat kudeatu beharko duela jatorrizko operadorearekin.

Atzera egiteko eskubidea baliatzeko, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazi beharko diguzu, adierazpen argi baten bidez (adibidez, posta arruntez edo elektronikoz bidalitako gutun baten bidez), "Eskaeraren zenbakia" erantsita. Horretarako, atzera egiteko inprimaki eredu erabil dezakezu. Hemen duzu eskuragarri: <https://guuk.eus/assets/files/atzera-egiteko-inprimakiaren-eredua.pdf>, nahiz eta ez den derrigorrez erabili behar.

Atzera egiteko eskubidea erabiliz, jakinarazpena posta elektronikoz bidali ahal izango duzu **kaixo@guuk.eus** helbidera edo honako posta helbide honetara: GUUK, Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa).

Atzera egiteko eskubidea baliatzeak berekin ekarriko du GUUKek zerbitzua emateko entregatutako ekipoak edo terminalak jatorrizko bilgarrian eta egoera ezin hobean itzultzea, osagarri eta prestakin guztiak barne. Hondatuta ez dauden produktuak bakarrik itzuli ahal izango dira. Bezeroa izango da itzuli beharreko produktuen balioa gutxitzearen erantzule, baldin eta itzuli beharreko produktuen izaera, ezaugarriak eta funtzionamendua ezartzeko beharrezkoa ez den manipulazio baten ondorio badira. Segurtasun handiagoa izateko, bezeroak atzera egiteko dokumentua sartu ahal izango du paketea, behar bezala beteta eta sinatuta.

Atzera egiteko eskubidea baliatzearen ondorioz, bezeroak atal honetan adierazitako helbidera itzuli beharko ditu produktuak (terminalak edo gailuak), bidegabeko atzerapenik gabe, eta gehienez ere 14 egun naturaleko epean, kontratuan atzera egiteko erabakia GUUKi jakinarazten dion egunetik zenbatzen hasita. Era berean, GUUKek emandako produktuak itzultzeak sortzen duen zuzeneko kostua onartu beharko du. Aurrekoa gorabehera, jakinarazten dizugu itzulketa atxiki ahal izango dugula itzultitako produktuak behar bezala jaso arte edo itzuli izanaren frogara argia jaso arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera.

Atzera eginez gero, jasotako ordainketa guztiak bezeroari itzuliko dizkio GUUKek, bezeroak GUUKi atzera egin duela jakinarazten dion egunetik 14 egun natural igaro baino lehen.

Atzera eginez gero, GUUKek zerbitzua instalatu edota aktibatu badu bezeroak berariaz eskatuta, eskubidea baliatzeko aldi zehar baina eskubide hori baliatu baino lehen, ordura arte egindako instalazioaren eta izandako kontsumoaren kostua kobratzeko eskubidea izango du GUUKek, bai eta tarifa bakoitzaren baldintza orokorretan eta berezietan aurreikusitako kuotak modu proportzionalen kobratzeko eskubidea ere.

Bezeroak kontratua atzera botatzen badu eta ordaindu beharreko prezioa osorik edo zati batean kreditu baten bidez finantzatu bada (bai GUUKek, bai hirugarren batek, alde aurretik GUUKekin adostuta), atzera egite horrek aldi berean ekarriko du kreditua zigorrik gabe suntsiaraztea.

Bezeroak merkataritza aldetik deskatalogatuta dagoen zerbitzu bat baldin badauka GUUKekin, eta kontratu horri jarraiki zerbitzu berri bat kontratatzen badu, kontratu hori atzera botatzean ezin izango da jatorrizko zerbitzuaren prestazioa itzuli; hala ere, GUUKek bezeroa behar den tokian kokatuko du, kalterik jasan ez dezan.



Roaming zerbitzurako baldintza gehigarria

Zerbitzua Europako Esparru Ekonomikoko (EEE) beste herrialde batean erabiltzeagatik, GUUKek Espainian aplikatzen dituen tarifa berberak aplikatuko ditu, betiere bezeroa Espainian bizi bada edo herrialde horrekin lotura egonkorra baditu. Europako araudian xedatutakoarekin bat etorritik, eta kontratatutako tarifaren baldintza bereziki hala aurreikusten badute, GUUKek muga bat ezarri ahal izango du kontratatutako datuen bolumenean, eta, hortik aurrera, errekaratu bat aplikatu ahal izango du, jarraian ezartzen den bezala.

Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzua zentzuz erabiltzeko EEEko beste herrialde batean. Neurritz kanpoko edo ezohiko erabilera saihesteko, GUUKek kontsumoaren eta presentziaren adierazle objektiboak behatu ahal izango die, gutxienez 4 hilabetez. Hauek izan daitezke adierazle horiek: EEEko beste herrialde batean datuetan edo presentzian kontratatutako bolumenaren %50 gaitzea, egunetan neurtutako behaketa epearen erditik gorako tartean, bai eta jarduerarik gabeko edo aktibazioaldi luzeak, eta SIM txartel anitzen erabilera sekuentziala ere.

Bezeroak EEEko beste herrialde batean kontsumitu ahal izateko datu bolumenean ezarritako muga gaitzen badu, edo zerbitzuaren gehiegizko edo ezohiko erabilera egiten badu, GUUKek, aurrez hala jakinarazita, errekaratu bat aplikatu ahal izango dio bezeroari, betiere, indarreko handizkako prezioa gaitu gabe. Ezarri aurretik, bezeroak 14 eguneko epea izango du, hala badagokio, bere presentziari edo kontsumoari buruzko datu erreala emateko.

Bezeroak GUUKra jo ahal izango du, 6. klausulan xedatutakoaren arabera, hemen xedatutakoa aplikatzearekin lotutako edozein erreklamazio jartzeko. Zerbitzua roaming bidez erabiltzeko baldintzei buruzko informazio zehatzagoa, hemen: <https://guuk.eus/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>.



Internetera sartzeko zerbitzuaren abiadurari buruzko informazioa

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.

	Iragarritako beheranzko abiadura	Iragarritako goranzko abiadura	Normalean erabilgarri izaten den beheranzko abiadura	Normalean erabilgarri izaten den goranzko abiadura	Lortutako beheranzko abiadura maximoa	Lortutako goranzko abiadura maximoa	Lortutako beheranzko abiadura minimoa	Lortutako goranzko abiadura minimoa
Finkoa – ADSL 20 Mb/s	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Finkoa – FTTH 100 Mb/s	100	100	100	100	100	100	% 80**	% 80**
Finkoa – FTTH 600 Mb/s	600	600	600	600	600	600	% 80**	% 80**
Mugikorra – HSDPA+ 21 Mb/s	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mb/s	42	5,7			42	5,7		
Mugikorra – LTE 150 Mb/s	150	50			150	50		
Mugikorra – LTE+ 300 Mb/s	300	75			500	75		

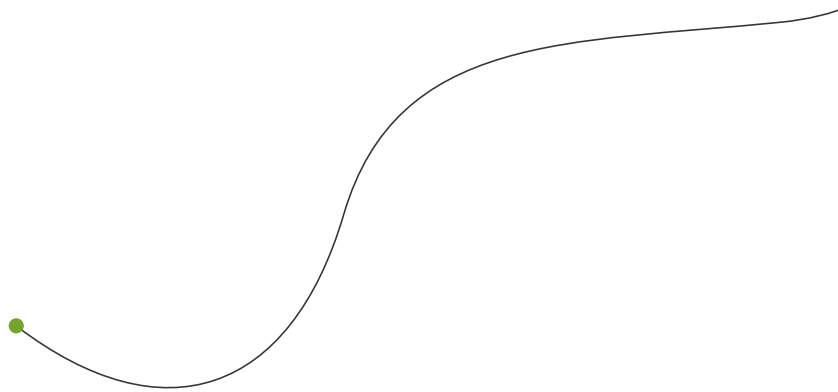
* Abiadura minimoa, funtsean, zure etxetik konexioa egin den telefono-zentralera dagoen distantziaren eta kobre-parearen egoeraren arabera izango da. Bestalde, Interneten wifi bidez sartzen bazara, gutxieneko abiadura aldatu egingo da; besteak beste, hurbileko beste wifi-sare batzuek eta eraikinaren egiturak edo banaketak sor ditzaketen interferentzien ondorioz.

** Abiadurara minimoaren ehunekoak, normalean erabilgarri izaten denarekiko. Abiadura minimoa, funtsean, kableatuaren (zuntzaren) egoeraren arabera izango da, eta konexioa wifi-sarearen bidez egiteak ere eragina izango du abiaduran; besteak beste, hurbileko beste wifi-sare batzuek eragin ditzaketen interferentziengatik eta eraikinaren egiturarengatik edo banaketarengatik.



1.2. ADSL-A/ZUNTZA ESKAINTZAREN BALDINTZAK

1. 20.12.20tik indarrean dauden tarifak (zuntza)



2020.12.20tik indarrean

Hona hemen GUUKen ADSL-A/ZUNTZA eskaintzaren baldintza partikularrak.

PREZIOEN XEHETASUNAK, OSATUA (BEZa barne) Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik

	Prezioa, BEZa barne
600MB ZUNTZA + FINKOA	39,00 €
600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	42,00 €
600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	52,00 €
ZEHARKAKO GUUK 600MB ZUNTZA + FINKOA	39,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	42,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	52,00 €

1. LINEA-KUOTA

“Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioak barnean du **hilean 20 €-ko linea-kuota**.

2. INTERNETEKO KUOTA

Hona hemen Interneteko kuotaren prezioak, kontratatutako eskaintzaren eta teknologiaren arabera. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
600MB ZUNTZA INTERNET ONLY ESKAINTZA	19,00 €
600MB ZUNTZA INTERNET BATERATUA ESKAINTZA	12,00 €

3. FINKOETATIK EGITEN DIREN DEIEN XEHETASUNA

- Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa) eta 60 minutu estatuko mugikorretara deitzeko.
- Telefono finko batetik mugikorrera egiten diren deien mugak gaindituta, deiak honela fakturatuko dira: 24,20 zent./min + 20 zent. deia ezartzea.
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, finkotik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- FINKOTIK MUGIKORRERAKO dei-bonua, 3 €/hil (hilero errepikatua). Bonu hau eskaintzako 60 minutuko bonuaren osagarri da, eta hilean 10.000 minutuko arrazoizko erabileraren mende egongo da. Arrazoizko erabilerari hori gaindituz gero, atal honetako 2. puntuaren arabera tarifatu da. Bonu hori hainbanatu egiten da, altetan eta bajetan.

4. GUUK TARIFAREN XEHETASUNAK (PAKETEKO LINEA NAGUSIA)

Hona hemen 3 produktuko paketeetako mugikor-linea nagusiaren kuotaren prezioak. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 7GB, NAGUSIA	10,00 €
GUUK 40GB, NAGUSIA	20,00 €

4.1 Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoak kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

4.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

4.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 50 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

2020.12.20tik indarrean

· Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu

· Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu

5. “GUUK 1 GB TARIFA”, XEHETASUN GEHIAGO

	Prezioa, BEZa barne
1GB MUGIKORRA DOAN	0,00 €

Linea doan, 21.01.11 arteko salmentetan

5.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eu
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

5.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 1 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

5.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

5.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 50 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eu
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu

5.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta hilean 6,9 €-ko kuota izango du.

6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

	Prezioa, BEZa barne
7GB MUGIKORRA, GEHIGARRIA	5,00 €
40GB MUGIKORRA, GEHIGARRIA	10,00 €

6.1 Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eu
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

6.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

6.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

6.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 50 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga

2020.12.20tik indarrean

horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.

- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

6.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta tarifa horren baldintzak aplikatuko zaizkio.

7. BALDINTZAK EZ BETETZEAGATIKO GASTUAK

7.1 ZUNTZA instalatzeko gastuak

- Instalazioa egin eta gero Bezeroak atzera egiten badu, eta 12 hilabete igaro aurretik baja eskatzen badu, berak ordaindu beharko ditu instalazio-gastuak: 150 € (ez-hainbanagarriak).
- Zuntza+Finkoa+Mugikorra eskaintzan 20/07/31ra arte egindako salmentek ez dute izango aurreko puntuan aipatutako iraupen-konpromisorik ez penalizaziorik.

7.2 Ekipoak ez itzultzeagatiko gastuak

- GUUKen Zuntzeko zerbitzuan baja emanez gero eta 30 egun natural igaro aurretik Ekipoa itzuli ezean, 100 €-ko penalizazioa ordaindu beharko da, Zuntzeko bideratzailearen kasuan.

8. ZERBITZU BATERATUAN SARTUTAKO MUGIKOR-ZERBITZUAN BAJA ESKATZEA EDO EZEZTATZEA

- Zerbitzu Bateratuan sartutako Mugikor Zerbitzuaren baja edo ezeztapena gertatzen bada eta Bezeroak Finkoaren Zerbitzuari eutsi nahi badio, Mugikor Zerbitzuan baja eman edo hura ezeztatu den hilabete naturala amaitu baino lehen jakinarazi beharko dio GUUKi, Finko Zerbitzuaren zer tarifa hautatu nahi duen (GUUKek une horretan merkatuan dituen aukeren artean).

Epe horretan Bezeroak tarifarik aukeratzen ez badu, Zerbitzu Bateratuaren alderdi finkoaren antzekoena den tarifa aplikatuko zaio Finkoaren Zerbitzuari.

9. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

10. INSTALATZAILEAREN BIDALKETA-GASTUAK

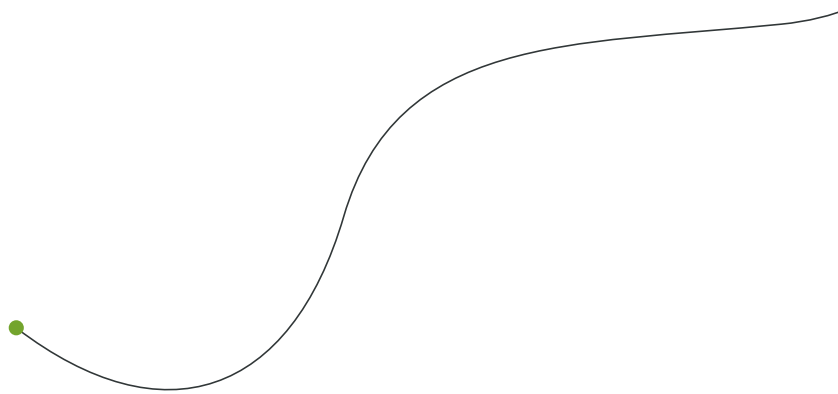
- Instalatzaile bat bidaltzeko eskatu badu eta beharrezkoa ez bada, 50 € ordaindu beharko ditu Bezeroak.

11. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.



1.3. KONDIZIO LEGALAK AGILE TELEBISTAN



XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

Zerbitzu-kontratu honetan, OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. enpresak (aurrerantzean, “OTTN”) XFERA MÓVILES, S.A.U. enpresaren (aurrerantzean, “GUUK”) bezeroentzako promozioaren bidez eskainitako Agile TV zerbitzua kontratatzea erabaki duten GUUK-en bezeroei bakarrik aplikatzen zaizkien baldintza orokorrak daude jasota. Agile TV zerbitzua erabiltzeko aldi behin ordaindu beharreko kuota preziorako promozio berezi batez baliatu ahalko dira bezero horiek (aurrerantzean, hurrenez hurren, “Zerbitzua” eta “Bezeroak”), konpainia biek hitzartutako Akordio Komertzialari jarraikiz.

1. BALDINTZEN XEDEA ETA ONARPENA.

Jarraian azaltzen diren baldintzen bidez (aurrerantzean, “Agile TV-ren Baldintzak” edo “Baldintzak”), OTTN-ren eta Bezeroaren arteko harremanak arautzen dira, Agile TV ikus-entzunezko zerbitzua emateari dagokionez.

Beharrezkoa da Baldintza hauek erreparorik gabe onartzea Agile TV zerbitzua emateko. Zentzu horretan, Bezeroak adierazten du Baldintza hauek irakurri eta ulertu dituela, eta onartzen dituela.

2. AGILE TV ESKAINTZAREN BALDINTZAK.

2.1 Zerbitzuaren definizioa

Agile TV-ren ikus-entzunezko edukien Eskaintzak osatzen du Zerbitzu hau. Eskaintza horren bidez, Agile TV-k beste merkaturatze- eta salmenta-kanal batzuen bidez zuzenean merkaturatutako eskaintzaren desberdinak diren baldintzak lortzen dira.

2.2. Agile TV zerbitzua.

Agile TV Zerbitzua OTTN-k emango du TV Box multimedia-gailu baten eta GUUK-ek Bezeroari emandako Internetarako sarbidearen bidez, zeinak Agile TV zerbitzua kontratatze eta haren ikus-entzunezko zerbitzuetan sartzeko nahikoa den estaldura emango baitu. OTTN-k Zerbitzua emateko arduradun gisa xedatzen dituenak izango dira Agile TV Zerbitzuaren baldintzak, Bezeroarekin izenpetutako kontratuaren arabera.

Bezeroak, gainera, Agile TV-ren ikus-entzunezko eskaintzako kanal- eta eduki-paketeak kontratatu ahalko ditu, une bakoitzean erabilgarri daudenen arabera. Pakete horiek aukeratzean, halaber, Bezeroak dagokion kontratua sinatu beharko du OTTN erakundearekin, hura izango baita zerbitzuak emateko arduraduna.

OTTN-k jakinarazten dio Erabiltzaileari eduki erabilgarrien

katalogoa aldakorra dela, eta etengabe eguneratuko dela. Horregatik OTTN-k berretzat gordetzen du egoki deritzen aldatetako egitea eskainitako katalogoari, aurretiazko abisurik gabe; hala, eduki erabilgarrien zerbitzuetarako sarbideak gehitu, hedatu, aldatu edo kendu ahalko ditu, aurretiaz jakinarazi gabe. Agile TV-k eskainitako ikus-entzunezko edukiei buruzko informazioa zerbitzuaren beraren Programazio-gida Elektronikoan aurki daiteke, edota Interneteko helbide honetan: <http://www.agiletv.es>

Agile TV-k bere esku dagoena egiteko konpromisoa hartzen du, zerbitzurik onena eskaintzeko eta edukirik onenak emateko. Hala ere, Erabiltzaileak Internetera konektatzeko daukan baldintzen menpe egongo da zerbitzuaren kalitatea, bai eta edukiak erreproduzitzeko darabiltzan gailu mugikorren menpe ere. Era berean, Erabiltzailea jakitun da gutxienezko eskakizunak daudela Zerbitzua erabili ahal izateko, eta bermatzen du haiek betetzen dituela kontratazioa egin aurretik. Eskakizun horiek Agile TV-ren webgunean daude argitaratuta.

Debekatuta dago telebista-edukiak publikoki ezagutarazteko erabiltzea Agile TV Zerbitzua; Bezeroak modu pribatuan bakarrik erabil ditzake.

2.3.

Zerbitzuaren kontratazioa eta erabilera Espainiako lurraldera dago mugatuta, soil-soilik.

2.4. Zerbitzua etetea.

Agile TV-k berretzat gordetzen du Zerbitzua egoki deritzon etete eskubidea, haren mantentze-lanak gauzatzeko eta hura hobetzeko. Halakoetan, planifikatutako etendura bat bada, egun bateko aurrerapenez jakinarazi beharko dio Erabiltzaileari.

2.5.

Zerbitzu honekin arazorik badago, Erabiltzailea GUUK-en Bezeroentzako Arreta-zerbitzuarekin jarri ahalko da harremanetan.

2.6. Datuak Agile TV-ri jakinaraztea.

Kontratu hau sinatzerakoan emandako datuak OTTN-ri jakinaraziko zaizkio (helbidea: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - Bartzelona) alta kudea dezan eta, horrela, Agile TV izen komertzialaren bidez emandako ikus-entzunezko zerbitzuen mantentzea eta baja kudeatzeko, eta

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

Zerbitzuari eta haren berritasunei buruzko informazioa emateko, OTTN-k merkaturatzen dituen zerbitzuei buruzko informazio komertziala barne.

Datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoak babesteari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamenduan (EB) (aurrerantzean, “DBEO”) xedatutakoaren ondorioetarako, jakinarazten dizugu datuak atzitzeko, datuak zuzentzeko, datuak ezabatuzeko, datuen erabilera mugatzeko, datuen aurka egiteko eta datuak tokialdatzeko eskubideak datuen titularrak egikari ditzakeela zuzenean, edota legezko ordezkari edo boluntario baten bidez, OTT Networks Iberia, S.L.-ri idatzi bat eta dokumentu identifikagarri ofizial baten kopia bat bidalita (egoitza: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona), DBEOn aurreikusitako forma eta baldintzak gordeta, edota posta elektronikoko bidez, mezu bat bidalita honako helbide honetara: ayuda@agiletv.es

I. Eranskin gisa, datuen babesari buruzko informazio gehigarria dago erantsita.

Emandako datu guztiek egiazkoak eta zuzenak izan behar dute, eta Erabiltzaileak bere gain hartzen du OTTN-ri bere datuetan izandako aldaketa guztiak jakinarazteko ardura, bai eta OTTN-rekin duen kontratuzko harremana kudeatzeko eta mantentzeko beharrezkoa den informazio guztia jakinaraztekoa ere.

Edonola ere, OTTN-ren Kontratuzko Baldintzak, Pribatutasun- eta Cookie-gidalerroak nahiz Erabilera-baldintzak ere aplikatuko zaizkio Erabiltzaileari. Baldintza hauetan berriaz aurreikusten ez diren aspektu guztien osagarri dira dokumentu horiek. Hala ere, Baldintza hauetan eta aipatu dokumentuetan xedatutakoaren artean desadostasunik badago, Baldintza hauek gailenduko dira Zerbitzuaren Erabiltzaile guztien kasuan.

3. XEDAPEN OROKORRAK

3.1.

Agile TV-k ikus-entzunezko edukien harpidetzapeko online zerbitzu bat ematen du.

3.2.

Erabiltzailearen zehaztapen eta baldintza hauek (aurrerantzean, “**Erabiltzailearen Zehaztapenak eta Baldintzak**”) OTTN-ren eta pertsona fisiko baten (aurrerantzean, “**Erabiltzailea**”) artean Zerbitzuari dagokionez gauzatu-

tako akordioei aplikatzen zaizkie. Agile TV-ren Zerbitzuari dagokionez, 18 urte baino gehiago dituzten eta Espainian bizi diren pertsona fisikoek bakarrik gauzatu ahaliko dute kontratu bat OTTN-rekin. Kontratua gauzatu ondoren, OTTN-k, beharrezko legezko baldintzak gordetzen badira, errutinazko kreditu-egiaztapen bat egin ahaliko du, eta, haren emaitzen arabera, Erabiltzailearekin duen kontratutik irten. Era berean, OTTN-k akordio bat gauzatzeari ezezkua emateko eskubidea du, edota Erabiltzaile batekin egindako akordio bat berehala ezeztatuzkoa, baldin eta Erabiltzaileak OTTN-ren kontratuzko baldintzak eta zehaztapenak urratu baditu aurretiaz. OTTN-k, akordio bat gauzatzeari ezezkua eman edo lehendik gauzatutako akordio bat ezereztu ordez, akordioaren arabera Erabiltzaileak dauzkan beharrak beteko dituela frogatzeko bermeren bat emateko eska diezaioke. Halaber, OTTN-k beretzat gordetzen du akordioa gauzatu ondoren Erabiltzaileari buruzko informazioa lortzeko eskubidea, aplikagarria den legediak horretarako aukera ematen duen heinean, eta Datu Pertsonalen Gidalerroei jarraikiz.

3.3.

Erabiltzailearen Zehaztapen eta Baldintza hauek eta Datu Pertsonalen Gidalerroak (denak batera, “**Zehaztapenak eta Baldintzak**”) aplikagarriak dira, eta lotesleak dira OTTN-rentzat eta Erabiltzailearentzat. Akordio hauek, era berean, OTTN-ren eta Erabiltzailearen arteko akordioa gauzatzeko unean OTTN-k eskainitako kontratu-aldien, ordainketa-baldintza eta -metodoen, indarreko prezioen eta zehaztapen eta baldintza partikularren mende daude (edozer eskaintza berezi barne). Baldintza eta zehaztapen partikularren eta Baldintza eta Zehaztapenen artean gatazkarik badago, baldintza eta zehaztapen partikularrak gailenduko dira. Zehaztapen eta Baldintzek eta zehaztapen eta baldintza partikularrek, denak batera, Erabiltzailearen eta OTTN-ren artean aplikagarria den akordioa osatzen dute (aurrerantzean, “**Akordioa**”). Zerbitzurako sarbidea lortzeko, Erabiltzaileak Akordioa irakurri eta onartu duela berretsi beharko du.

Akordioa gauzatutakoan, OTTN-k haren berrespena bidaliko dio Erabiltzaileari, hark emandako helbide elektronikora. Zerbitzurako sarbidea ere posta elektronikoko bidez emango zaio.

3.4 Fakturazioa.

Hilero, zerbitzuaren aldian behingo Kuota fakturatuko dio OTTN-k Erabiltzaileari, eta emandako zerbitzuari dagokion faktura bidaliko. OTTN-k GUUK-i ematen dio aldian behingo

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

kuota bere kabuz kobratzeko ardura. Kobrantza GUUK-en fakturarekin batera egingo da, zeina Bezeroak bere kontuan baimendutako banku-helbideratzearen bidez ordainduko baita. Baldintza hauek onartuta, GUUK-ek kobrantza kudeatzeko beharrezkoak diren datu guztiak lagatzeko baime-na ematen du Bezeroak.

Dagokion faktura kobratzeko aurkezten den unetik exijitu ahalko da emandako zerbitzuari dagokion zenbatekoa, zeina Bezeroak edo hirugarren batek ordaindu beharko baitu, GUUK-ekin gauzatutako telekomunikazio-zerbitzuak emateko Kontratuan horretarako adierazitako banku-erakunde edo aurrezpen-kutzako kontuaren bidez.

Erabiltzaileak posta elektronikoko bidez eskatu ahalko ditu emandako zerbitzuari dagozkion fakturak, facturacion@agiletv.es helbidera idatzita.

3.5

Prezio aplikagarrien zerrendaren arabera ordaindu beharko dira Agile TV-ren Oinarrizko Zerbitzuaren eta gainerako Zerbitzuen kuotak. Zerrenda hori hemen kontsulta daiteke: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>.

Agile TV-k edozer unetan aldatu ahalko du Agile TV Zerbitzuaren kuota, eta aldaketa horiei buruzko informazioa hila beteko aurrerapenarekin jakinaraziko dio Erabiltzaileari. Prezio-zerrendan kuotaren prezioa ageri da, zergak eta zerbitzua emateagatik aplikagarria den beste edozein kargu barne.

3.6.

Zerbitzua hilabeteko aldirako ematen da, eta hilero bertuko da, salbu eta Erabiltzaileak hura berritu nahi ez duela adierazten badu hura iraungi baino lehen, baldintza hauen 3.7 atalean aurreikusitako baldintzen arabera.

3.7.

Zerbitzua edozer unetan utzi ahalko da bertan behera, komunikatu bat bidalita GUUK-en Bezeroentzako Arreta-zerbitzuaren zentrora, Zerbitzurako harpidetza bertan behera uzteko nahia adieraziz. Bertan behera uzteko eskaera 72 orduko epean erregistratuko da, eta erregistroaren hil beraren amaieran utziko da bertan behera Zerbitzua. GUUK-ek TV Box multimedia-gailuaren salmentari buruz xedatutako baldintzen menpe ere egongo da zerbitzua bertan behera uztea.

3.8.

Erabiltzaileak hilean behingo Kuota ordaintzeari uzten ba-

dio, Zerbitzua eten ahalko zaio.

3.9

Gainera, erabiltzaileak GUUK-en bezero izateari uzten badiu, Zerbitzua behin betiko etengo litzateke, bezeroak ezin-go bailuke hemen xedatzen diren baldintzez gozatu.

Kasu horretan, Erabiltzaileak OTTN-rekin kontratatu ahalko du Zerbitzua zuzenean, eta ez zaio eskatuko kontratuzko loturarik izatea GUUK-ekin indarrean dauden zehaztapen eta baldintzetan.

Zerbitzua aurretiaz bertan behera uzten bada, 3.9 atalaren arabera, eta Bezeroak kontratua ezereztearen ondorengo aldi bati dagokion ordainketa egin badu, OTTN-k itzuli egingo dio soberako zenbatekoa hogeita hamar (30) eguneko epean, harpidetzaren ezerezte-datatik zenbatzen hasita.

3.10.

Agile TV zerbitzua hartzeko ekipoa edo “Set Top Box” gailua eskuratzeari lotutako **Ekipoaren eta iraunkortasunaren baldintzak**

Agile TV-ren zerbitzuak erabili ahal izateko, zerbitzua hartzeko ekipamendu bat behar da; hots, “Set Top Box” delakoa.

3.11.

Agile TV **zerbitzuaren hileko Kuota** Kontratututako zerbitzua atalean adierazitakoa da, baldin eta Bezeroak TB kontratatzeko hautatu dituen zuntz- eta mugikor-tarifak mantentzen baditu; Bezeroak tarifak aldatuz gero, 3.5 atalean aurreikusitakoak kobratuko zaizkio. Agile TV-k eskaintzen dituen gainerako zerbitzuen prezioak eguneratuta eta esku-ragarri daude Agile TV-ren bezeroentzat Agile TV-ren web-gunean: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>.

3.12. Agile TV-ren Bezeroentzako komunikatuak.

Agile TV-k jakinarazpenak eta informazioa bidali ahalko dizkio Bezeroari posta elektronikoko, SMS, mugikorrekot jakinarazpen eta gutunen bidez, bai eta fakturaren barruan ere. Bezeroarentzako jakinarazpenak berehala jasotakotzat joko dira posta elektronikoko edo SMS bidez bidaltzen direnean. Eskutitz bidez eta fakturaren barruan bidalitako abisuak, al-diz, haiek bidali eta hiru (3) egunera joko dira Erabiltzaileak jasotakotzat.

Agile TV-k jakinarazpenak bidaltzeko duen beharra betetzat joko da, baldin eta Bezeroak eman dizkion azken helbide elektronikoko, telefono-zenbaki edo helbide fisikora bidaltzen baditu, kontuan hartu gabe Bezeroak helbide horiek erabiltzen dituen ala ez, edo beste edozer arrazoirengatik

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektroni-koen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

erabilgarri dauden ala ez.

Agile TV zerbitzuarekin lotutako promozio eta eskaintzak jaso ahalko ditu Bezeroak bere telefono-zenbakian, posta elektronikoko bidez edo posta bidez, zerbitzuei dagozkien prezioekin batera.

OTTN Ibérica, S.L.U. enpresaren sinadura



3.13 Zerbitzuaren kalitatea.

Agile TV-k bere esku dagoena egiteko konpromisoa hartzen du, zerbitzurik onena eskaintzeko eta edukirik onenak emateko. Hala ere, Erabiltzaileak Internetera konektatzeko daukan baldintzen menpe egongo da zerbitzuaren kalitatea, bai eta edukiak erreproduzitzeko darabiltzan gailu mugikorren menpe ere. Era berean, Erabiltzailea jakitun da gutxieneko eskakizunak daudela Zerbitzua erabili ahal izateko, eta bermatzen du haiek betetzen dituela kontratazioa egin aurretik. Eskakizun horiek Agile TV-ren webguneetan daude argitaratuta: <http://www.agile.tv.es/requisitos>

3.14 Agile TV zerbitzura konektatzeko baimena duten gailuak.

Zerbitzuaren Erabiltzaileari bermatu egiten zaio gailu anitzeko sarbidea, Agile TV-ren aplikazioen bidez, Agile TV-rekin bateragarriak diren gailuetan. Erabiltzaileak ezingo du ikusi eduki bera hiru (3) gailu mugikorretan baino gehiagotan aldi berean.

3.15 Harremanetarako informazioa.

Bezeroa helbide elektronikoko honen bidez jar daiteke harremanetan Agile TV-rekin: ayuda@agiletv.es.

I. ERANSKINA. DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIO GEHIGARRIA

NOR DA ZURE DATU PERTSONALAK TRATATZEAREN ARDURADUNA?

Ematen dizkiguzun datu pertsonalak eta informazioa (osasanari buruzkoak barne, hala badagokio) fitxategi batean gordeko dira, eta hau izango da haren arduraduna:

· Titularra: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (aurretik OTTN)

· Egoitza soziala: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona

· IFK: B86588639

ZER XEDEREKIN TRATATUKO DITUGU ZURE DATU PERTSONALAK?

Eman dizkiguzun datu pertsonalak eta informazioa xede hauetarako tratatuko ditugu:

· Kontratazioa eta fakturazioa kudeatzea, eta kontratatutako zerbitzuak bermatzea.

· Hornitzaile-zerrenda uniforme bat izatea, OTTN-k haiengana jo ahal izateko kasuan kasu behar dituen zerbitzuak eta/edo ondasunak eskatzeko.

· OTTN-ren nahiz OTTN kide duen enpresa-taldeko beste edozer enpresarekin lankidetzatza-hitzarmenak dituzten hirugarrenen eskaintza, produktu, gomendio, zerbitzu, promozio-salgai eta fidelizazio-kanpainen buruzko informazioa eta publizitatea bidaltzea (bide elektronikokoak erabilia barne); datuak lortzea eta biltegiatzea, eta marketin-ikerketak gauzatzea, gure eskaintza komertzialak zure profil partikularrean egokitzeko (eragiketarik gauzatu bada nahiz gauzatu ez bada; hala nola, hala badagokio, lehendik dagoen kontratuzko harremana ezereztu ondoren, salbu eta aurkakoa adierazten bada edo erabiltzaileak aurka egiten badu nahiz baimena kentzen badu).

· Gure jarduerekin lotutako zerbitzu eta albisteei buruzko informazio komertziala (newsletterak) aldizka bidaltzea, baldin eta interesdunak horretarako baimena ematen badu, eta baimen hori kentzeko aukera emanez.

· Legeek xedatzen dituzten betebeharrak gordetzea, eta kontratuzko betebeharrak gordetzen direla egiaztatzea (iruzurraren prebentzioa barne).

Aurrez aipatutako tratamendu eta xede guztiak beharrezkoak dira, edo harremana dute kontratuzko harremanaren mantentze, garapen eta kontrolarekin.

ZER KATEGORIATAKO DATUAK TRATATZEN DITUGU?

OTTN-k kategoria hauetako datuak tratatzen ditu:

· Datu identifikagarriak: izen-abizenak, helbidea, helbide elektronikoa, posta-kodea, telefonoa

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

- Komunikatu elektronikoen metadatuak
- Informazio komertzialari buruzko datuak
- Datu ekonomikoak, finantza-datuak eta banku-datuak

Kasu batzuetan, eskatutako datu pertsonalak derrigorrezkoak dira; hortaz, haiek emateari uko egiten bazaio, ezin go dira eman kontratatutako zerbitzuak.

Erabiltzaileak bermatzen du emandako datuak egiazkoak, zehatzak, osoak eta eguneratuak direla, eta betebeharrak ez gordetzearen ondorioz kalterik bada (zuzeneko nahiz zeharkakoa), bera izango da haien erantzulea. Erabiltzaileak hirugarrenen datuak ematen baditu, adierazten du haien baimena duela horretarako, eta klausula honetako informazioa hirugarren horiei jakinarazteko konpromisoa hartzen du, OTTN erantzukizun oroz libratuz. Hala ere, OTTN-k hori egiaztatzeke egiaztapenak gauzatu ahalko ditu, dagozkion neurriak hartuta, datuak babesteari buruzko araudiari jarraikiz.

ZENBAT DENBORAZ GORDEKO DITUGU ZURE DATU PERTSONALAK?

Emandako datu pertsonalak biltzearen helburua gauzatzeko beharrezkoa den epean gordeko dira, baldin eta emandako baimenak kentzen ez badira. Ondoren, beharrezkoa bada, legeek ezarritako epeetarako gordeko da informazioa.

ZEIN DA ZURE DATUAK TRATATZEKO LEGITIMAZIOA?

“Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” ataleko puntuetan azaldutako helburuekin zure datuak tratatzeko legezko oinarria kontratu hau gauzatu ahal izatea da, hain zuzen.

OTTN-ren nahiz OTTN kide duen enpresa-taldeko beste edozer enpresarekin lankidetzaren hitzarmenak dituzten hirugarrenen eskaintza, produktu, gomendio, zerbitzu, promozio-salgai eta fidelizazio-kanpainei buruzko informazioa eta publizitatea bidaltzeko (bide elektronikoa erabilita barne); datuak lortu eta biltegiratzeko, eta marketin-ikerketak gauzatzeko, gure eskaintza komertzialak zure profil partikularrean egokitze aldera (eragiketarik gauzatu bada nahiz gauzatu ez bada; hala nola, hala badagokio, lehendik dagoen kontratuzko harremana ezereztu ondoren, indarreko araudiari jarraikiz tratamendu horiek gauzatzeko OTTN-ren interes legitimoan datza tratamenduaren legitimazioa).

Gure jarduerekin lotutako zerbitzu eta albisteei buruzko informazio komertziala (newsletterak) aldizka bidaltzeko, era-

biltzailearen baimenean datza legitimazioa.

Legeek xedatzen dituzten betebeharrak gorde eta kontratuzko betebeharrak gordetzen direla egiaztatzeke (iruzurraren prebentzioa barne) datuen tratamenduaren legitimazioa legezko betebeharrak datza.

ZER SEGURTASUN-NEURRI INPLEMENTATZEN DITUGU ZURE DATUAK ZAITZEKO?

Datu pertsonalak, erabiltzaileen pribatutasuna eta zibersegurtasuna babesteko konpromisoa du OTTN-k; hortaz, mota ezberdinetako datuak babesteko, beharrezko segurtasun-neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartuko ditu, datuak galdu, manipulatu, zabaldu edo aldatzea ekiditeko.

ZER HARTZAILERI JAKINARAZIKO ZAIZKIO ZURE DATUAK?

Datu pertsonalak, erabiltzaileen pribatutasuna eta zibersegurtasuna babesteko konpromisoa du OTTN-k; hortaz, mota ezberdinetako datuak babesteko, beharrezko segurtasun-neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartuko ditu, datuak galdu, manipulatu, zabaldu edo aldatzea ekiditeko.

Zer hartzaileri jakinaraziko zaizkio zure datuak?

“Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” atalean adierazitako helburuak betetzeko, eman dizkiguzun datuak OTTN kide duen taldeko beste erakunde batzuei jakinarazi ahalko zaizkie, bai eta administrazio publikoei eta OTTN kide duen taldeko erakunde ezberdinekin lankidetzaren hitzarmenak dituzten eta adierazitako jardueretako edozein gauzatzen duten beste pertsona juridiko batzuei ere. Zure datuak kontratuzko harremana amaitu ondoren ere jakinarazi ahalko dira, aipatu hartzailerei lehenbizikoz jakinarazten zaizkien bakoitzean zuri esan beharrik gabe, betiere datu pertsonalen babesaren inguruko legedi aplikagarria gordeta.

Aurreko paragrafoan adierazitako komunikazio-esparruan, datuak hirugarren herrialdeetara nahiz nazioarteko erakundeetara transferitu ahalko zaizkie, halakoen inguruan Europako Batzordeak egokitasun-erabakirik kaleratu duen kontuan hartu gabe. Babes-maila egokia bermatu ezin duten herrialdeetarako nazioarteko transferentzien kasuan, halako herrialdeak salbuespentzat joko dira, eta kontratuzko harremana osoki garatzeko ezinbestekoa denean bakarrik egingo dira.

OTTN-k datuak babesteko eredu-klausulak ditu, komunika-

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

tuen eta datuen nazioarteko komunikazioen esparruan zure datuak behar bezala babesten direla bermatu ahal izateko, haien aplikazioa posiblea den herrialdeetan.

ZER ESKUBIDE DUZU ZURE DATUAK EMATEN DIZKIGUZUNEAN?

Indarrean dagoen araudiari jarraikiz eta hartan xedatutakoak aukera ematen duen heinean, pertsona guztiek dute hauetarako eskubidea:

- Dagozkien datuak OTTN-n tratatzen ari garen ala ez egiaztatzea, haiek atzitzea, eta haien tratamenduarekin erlazionatutako informazioa lortzea.
- Zehaztasunik gabeko datuak zuzentzeko eskatzea.
- Datuak ezabatzeke eskatzea, baldin eta, beste arrazoi batzuen artean, haiek biltzeko jatorrizko helbururako beharrezkoak izateari utzi badiote. Halakoetan, OTTN-k datuak tratatzeari utziko dio, salbu eta erreklamazio posibleak egiteko edo haien aurrean defendatzeko.
- Datuen tratamendua mugatzeko eskatzea. Kasu horretan, datuen jabearen baimenarekin bakarrik tratatu ahalko dira, salbu eta erreklamazioak egiteko edo haien aurrean defendatzeko gorde edo erabili behar badira, edo beste pertsona fisiko edo juridiko baten eskubideak babesteko beharrezkoak badira, edo Europar Batasunaren nahiz bertako Estatu jakin baten interes orokor garrantzitsua bermatzeko beharrezkoak badira.
- Datuen tratamenduari aurka egitea. Kasu horretan, OTTN-k datuak tratatzeari utziko dio, salbu eta erreklamazio posibleen aurrean defendatzeko beharrezkoak badira.
- Dagozkion eta OTTN-ri eman dizkion datu pertsonalak jasotzea egituratua den, ohikoa den eta mekanikoki irakur daitekeen formatu batean, edo, teknikoki posiblea denean, beste arduradun bati transmititzeko eskatzea OTTN-ri.
- “Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” atalean adierazitako helbururako emandako baimena kentzea, hala badagokio. Horrek ez du eraginik izango baimena kendu aurretiko baimenean oinarritutako tratamenduaren zilegitasunean.

Arestian aipatutako eskubideak (datuak atzitzekoa, datuak ezereztekoa, datuen tratamendua mugatzekoa, datuen tratamenduaren aurka egitekoa eta datuak tokialdatzekoa) datuen titularrak egikari ditzake zuzenean, bai eta haren legezko ordezkari batek ere. Horretarako, idatzi bat eta doku-

mentu identifikagarri ofizial baten kopia bat bidali behar dio OTT Networks Iberia, S.L. enpresari (egoitza: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona), DBEOn aurreikusitako forma eta baldintzetan, edo mezu elektronikoko bat bidalita helbide honetara: ayuda@agiletv.es.

Gainera, jakinarazten dizugu erreklamazio bat aurkez dezakezula Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren aurrean; bereziki, zure eskubideak egikaritzean ase geratzen ez zarenean. Horretarako, dagokion Kontrol-agintariak erabilgarri jarritako webgunea erabil dezakezu, bai eta haren telefono-zenbakiak ere (901 100 099 eta 912 663 517). Halaber, helbide honetan jar dezakezu erreklamazioa: Jorge Juan kalea, 6, 280001 Madril.

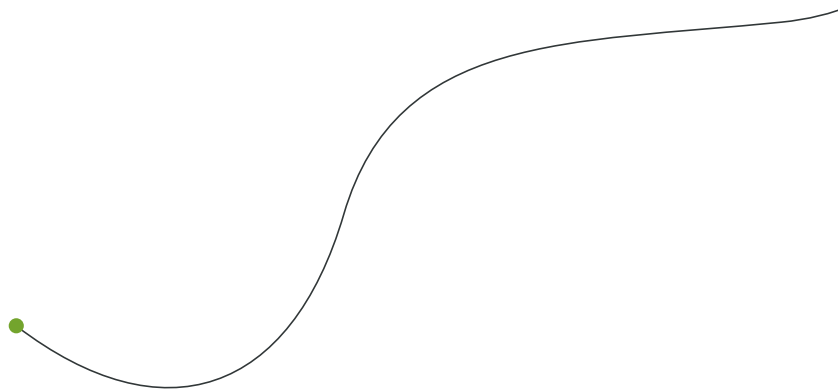
ZEIN DA DATU PERTSONALEN JATORRIA?

Jasotako datu guztiak interesdunak emanak dira.



1.4. MUGIKORRA ESKAINTZAREN BALDINTZAK

1. 20.12.01etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)



2020.12.01etik indarrean

Hona hemen mugikorra soilik barnean hartzen duen GUUKen KONTRATUKO modalitateko eskaintzaren baldintza bereziak.

PREZIOEN XEHETASUNAK (BEZa barne)

	Prezioa, BEZa barne
MUGIKORRA 1GB	6,90 €
MUGIKORRA 7GB	7,00 €
MUGIKORRA 20GB	14,00 €
MUGIKORRA 40GB	29,00 €

1. AHOTS-DEIAK

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafiko kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafiko birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

2. INTERNETEN NABIGATZEA

- Nabigatu 1 GB, 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

3. DATU-BONU GEHIGARRIAK

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4. BESTE ZENBAIT

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus

- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

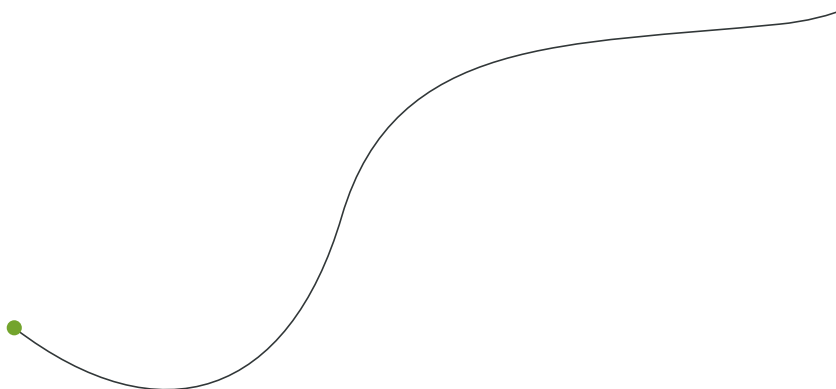
6. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.



1.5. TARIFA BATERATUEN ALDAKETEN HISTORIA

1. 20.06.15etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)
2. 20.11.25etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)



2020.06.15etik indarrean

Hona hemen GUUKen ADSL-A/ZUNTZA eskaintzaren baldintza partikularrak.

PREZIOEN XEHETASUNAK, OSATUA (BEZa barne)

Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 600MB ZUNTZA	39,00 €
600MB ZUNTZA + GUUK 7GB TARIFA	42,00 €
600MB ZUNTZA + GUUK 40GB TARIFA	52,00 €
ZEHARKAKO GUUK 600MB ZUNTZA	39,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + GUUK 7GB TARIFA	42,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + GUUK 40GB TARIFA	52,00 €

1. LINEA-KUOTA

“Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioak barnean du hilean 20 €-ko linea-kuota.

2. INTERNETEKO KUOTA

Hona hemen Interneteko kuotaren prezioak, kontratatutako eskaintzaren eta teknologiaren arabera. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
600MB ZUNTZA INTERNET ONLY ESKAINTZA	19,00 €
600MB ZUNTZA INTERNET BATERATUA ESKAINTZA	12,00 €

3. FINKOETATIK EGITEN DIREN DEIEN XEHETASUNA

- Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa) eta 60 minutu estatuko mugikorretara deitzeko.
- Telefono finko batetik mugikorrera egiten diren deien mugak gaituta, deiak honela fakturatuko dira: 24,20 zent./min + 20 zent. deia ezartzea.
- Tarifa bereziko zerbitzuak, finkotik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eu>
- Finkotik mugikorrerako dei-bonua, 3 €/hil (hilero errepikatua). Bonu hau eskaintzako 60 minutuko bonuaren osagarri da, eta hilean 10.000 minutuko arrazoizko erabileraren mende egongo da. Arrazoizko erabilera hori gaitutuz gero, atal honetako 2. puntuaren arabera tarifatu da. Bonu hori hainbanatu egiten da, altetan eta bajetan.

4. GUUK TARIFAREN XEHETASUNAK (PAKETEKO LINEA NAGUSIA)

Hona hemen 3 produktuko paketeetako mugikor-linea nagusiaren kuotaren prezioak. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 7GB TARIFA NAGUSIA	10,00 €
GUUK 40GB TARIFA NAGUSIA	20,00 €

4.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi <http://www.guuk.eu>
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

4.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

4.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonua: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonua kontratatu ditzaitezue Bezeroarentzako Arreta-zerbitzura deituta.

4.4 Beste zenbait

- SMSak: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 30,25 zent./SMS nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: <http://www.guuk.eu>
- Tarifa bereziko zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eu>
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eu>

2020.06.15etik indarrean

5. “GUUK 1 GB TARIFA”, XEHETASUN GEHIAGO

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 1GB TARIFA DOAN	0,00 €

Linea doan, 20.07.31 arteko salmentetan.

5.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi <http://www.guuk.eus>
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

5.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 1 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

5.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu Bezeroarentzako Arreta-zerbitzura deituta.

5.4 Beste zenbait

- SMSak: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 30,25 zent./SMS nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: <http://www.guuk.eus>
- Tarifa bereziko zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eus>
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eus>

5.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz

mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta hilean 6,9 €-ko kuota izango du.

6. MUGIKOR-LINEA GEHIGARRIAK

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 7GB TARIFA GEHIGARRIA	5,00 €
GUUK 40GB TARIFA GEHIGARRIA	10,00 €

6.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi <http://www.guuk.eus>
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

6.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

6.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu Bezeroarentzako Arreta-zerbitzura deituta.

6.4 Beste zenbait

- SMSak: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 30,25 zent./SMS nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: <http://www.guuk.eus>
- Tarifa bereziko zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eus>
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: <http://www.guuk.eus>

2020.06.15etik indarrean

6.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finakoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta tarifa horren baldintzak aplikatuko zaizkio.

11. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.

7. BALDINTZAK EZ BETETZEAGATIKO GASTUAK

7.1 Zuntza instalatzeko gastuak

- Instalazioa egin eta gero bezeroak atzera egiten badu, eta 12 hilabete igaro aurretik baja eskatzen badu, berak ordaindu beharko ditu instalazio-gastuak: 150 € (ez-hainbanagarriak).
- Zuntza+Finkoa+Mugikorra eskaintzan 20/07/31ra arte egindako salmentek ez dute izango aurreko puntuan aipatutako iraupen-konpromisorik ez penalizaziorik.

7.2 Ekipoak ez itzultzeagatik gastuak

- Guuk-en Zuntzeko zerbitzuan baja emanez gero eta 30 egun natural igaro aurretik ekipoa itzuli ezean, 100 €-penalizazioa ordaindu beharko da, Zuntzeko bideratzailearen kasuan.

8. ZERBITZU BATERATUAN SARTUTAKO MUGIKOR-ZERBITZUAN BAJA ESKATZEA EDO EZEZTATZEA

- Zerbitzu bateratuan sartutako mugikor-zerbitzuaren baja edo ezeztapena gertatzen bada eta bezeroak finakoaren zerbitzuari eutsi nahi badio, mugikor-zerbitzuan baja eman edo hura ezeztatu den hilabete naturala amaitu baino lehen jakinarazi beharko dio Guuk-i, finko-zerbitzuaren zer tarifa hautatu nahi duen (Guuk-ek une horretan merkatuan dituen aukeren artean).

Epe horretan bezeroak tarifarik aukeratzen ez badu, zerbitzu bateratuaren alderdi finakoaren antzekoena den tarifa aplikatuko zaio finakoaren zerbitzuari.

9. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

10. INSTALATZAILEAREN BIDALKETA-GASTUA

- Instalatzaile bat bidaltzeko eskatu badu eta beharrezkoa ez bada, 50 € ordaindu beharko ditu bezeroak.

2020.11.25etik indarrean

Hona hemen GUUKen ADSL-A/ZUNTZA eskaintzaren baldintza partikularrak.

PREZIOEN XEHETASUNAK, OSATUA (BEZa barne) Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik

	Prezioa, BEZa barne
600MB ZUNTZA + FINKOA	39,00 €
600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	42,00 €
600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	52,00 €
ZEHARKAKO GUUK 600MB ZUNTZA + FINKOA	39,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	42,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	52,00 €

1. LINEA-KUOTA

“Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioak barnean du **hilean 20 €-ko linea-kuota**.

2. INTERNETEKO KUOTA

Hona hemen Interneteko kuotaren prezioak, kontratatutako eskaintzaren eta teknologiaren arabera. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
600MB ZUNTZA INTERNET ONLY ESKAINTZA	19,00 €
600MB ZUNTZA INTERNET BATERATUA ESKAINTZA	12,00 €

3. FINKOETATIK EGITEN DIREN DEIEN XEHETASUNA

- Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa) eta 60 minutu estatuko mugikorretara deitzeko.
 - Telefono finko batetik mugikorrera egiten diren deien mugak gaituta, deiak honela fakturatuko dira: 24,20 zent./min + 20 zent. deia ezartzea.
 - TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, finkotik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
 - FINKOTIK MUGIKORRERAKO dei-bonua, 3 €/hil (hilero errepikatua). Bonu hau eskaintzako 60 minutuko bonuaren osagarri da, eta hilean 10.000 minutuko arrazoizko erabilaren mende egongo da.
- Arrazoizko erabilera hori gaitutuz gero, atal honetako 2. puntuaren arabera tarifatu da. Bonu hori hainbanatu egiten da, altetan eta bajetan.

4. GUUK TARIFAREN XEHETASUNAK (PAKETEKO LINEA NAGUSIA)

Hona hemen 3 produktuko paketeetako mugikor-linea nagusiaren kuotaren prezioak. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 7GB TARIFA NAGUSIA	10,00 €
GUUK 40GB TARIFA NAGUSIA	20,00 €

4.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

4.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

4.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonua: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonua kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak [ROAMINGean](http://www.guuk.eus). Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

2020.11.25etik indarrean

5. “GUUK 1 GB TARIFA”, XEHETASUN GEHIAGO

	Prezioa, BEZa barne
1GB Mugikorra DOAN	0,00 €

Linea doan, 21.01.11 arteko salmentetan.

5.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

5.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 1 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

5.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

5.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finakoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta hilean 6,9 €-ko kuota izango du.

6. MUGIKOR-LINEA GEHIGARRIAK

	Prezioa, BEZa barne
7GB Mugikorra, gehigarria	5,00 €
40GB Mugikorra, gehigarria	10,00 €

6.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko beselako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

6.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

6.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

6.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus

2020.11.25etik indarrean

- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

6.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta tarifa horren baldintzak aplikatuko zaizkio.

7. BALDINTZAK EZ BETETZEAGATIKO GASTUAK

7.1 ZUNTZA instalatzeko gastuak.

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta tarifa horren baldintzak aplikatuko zaizkio.
- Zuntza+Finkoa+Mugikorra eskaintzan 20/07/31ra arte egindako salmentek ez dute izango aurreko puntuan aipatutako iraupen-konpromisorik ez penaliziorik.

7.2 Ekipoak ez itzultzeagatiko gastuak

- GUUKen Zuntzeko zerbitzuan baja emanaz gero eta 30 egun natural igaro aurretik Ekipoa itzuli ezean, 100 €-ko penalizazioa ordaindu beharko da, Zuntzeko bideratzailearen kasuan.

8. ZERBITZU BATERATUAN SARTUTAKO MUGIKOR-ZERBITZUAN BAJA ESKATZEA EDO EZEZTATZEA

- Zerbitzu Bateratuan sartutako Mugikor Zerbitzuaren baja edo ezeztapena gertatzen bada eta Bezeroak Finkoaren Zerbitzuari eutsi nahi badio, Mugikor Zerbitzuan baja eman edo hura ezeztatu den hilabete naturala amaitu baino lehen jakinarazi beharko dio GUUKi, Finko Zerbitzuaren zer tarifa hautatu nahi duen (GUUKek une horretan merkatuan dituen aukeren artean).

Epe horretan Bezeroak tarifarik aukeratzen ez badu, Zerbitzu Bateratuaren alderdi finkoaren antzekoena den tarifa aplikatuko zaio Finkoaren Zerbitzuari.

9. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

10. INSTALATZAILEAREN BIDALKETA-GASTUAK

- Instalatzaile bat bidaltzeko eskatu badu eta beharrezkoa ez bada, 50 € ordaindu beharko ditu Bezeroak.

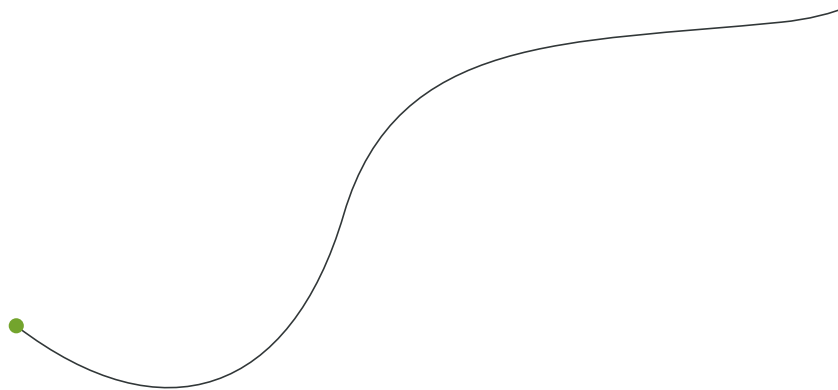
11. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.



1.6.MUGIKORRA BAKARRIK DUTEN TARIFEN ALDAKETEN HISTORIA

1. 20.06.15etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)
2. 20.11.25etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)
3. 20.12.01etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)



20.06.15etik indarrean

Hona hemen mugikorra soilik barnean hartzen duen GUUKen KONTRATUKO modalitateko eskaintzaren baldintza bereziak.

PREZIOEN XEHETASUNAK (BEZa barne)

	Prezioa, BEZa barne
GUUK 1GB TARIFA	6,90 €
GUUK 7GB TARIFA	15,00 €
GUUK 40GB TARIFA	29,00 €

1. AHOTS DEIAK

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

2. INTERNETEN NABIGATZEA

- Nabigatu 1 GB, 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

3. DATU-BONU GEHIGARRIAK

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4. BESTE ZENBAIT

- SMSak: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 30,25 zent./SMS nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

6. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.

20.11.25etik indarrean

Hona hemen mugikorra soilik barnean hartzen duen GUUKen KONTRATUKO modalitateko eskaintzaren baldintza bereziak.

PREZIOEN XEHETASUNAK (BEZa barne)

	Prezioa, BEZa barne
MUGIKORRA, 1GB	6,90 €
MUGIKORRA, 7GB	15,00 €
MUGIKORRA, 40GB	29,00 €

1. AHOTS DEIAK

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

2. INTERNETEN NABIGATZEA

- Nabigatu 1 GB, 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

3. DATU-BONU GEHIGARRIAK

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4. BESTE ZENBAIT

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. KONTSULTATU prezioak hemen: www.guuk.eus

- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. KONTSULTATU prezioak hemen: www.guuk.eus

5. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

6. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.

20.12.01etik indarrean

Hona hemen mugikorra soilik barnean hartzen duen GUUKen KONTRATUKO modalitateko eskaintzaren baldintza bereziak.

PREZIOEN XEHETASUNAK (BEZa barne)

	Prezioa, BEZa barne
MUGIKORRA, 1GB	6,90 €
MUGIKORRA, 7GB	7,00 €
MUGIKORRA, 20GB	14,00 €
MUGIKORRA, 40GB	29,00 €

1. AHOTS-DEIAK

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

2. INTERNETEN NABIGATZEA

- Nabigatu 1 GB, 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

3. DATU-BONU GEHIGARRIAK

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-bete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4. BESTE ZENBAIT

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 9,68 zent./SMS estatuko helburuetara eta 44,3 zent./SMS EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus

- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak ROAMINGean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5. BIDALKETA-GASTUAK

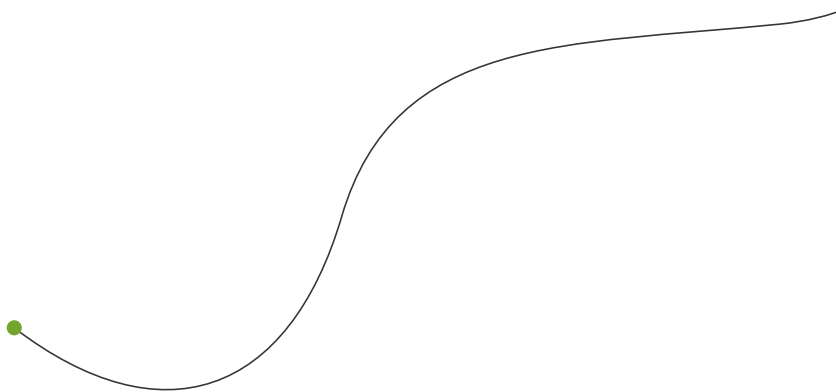
- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

6. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratazioko klausula orokorretako 3.ean jasotakoari jarraikiz.

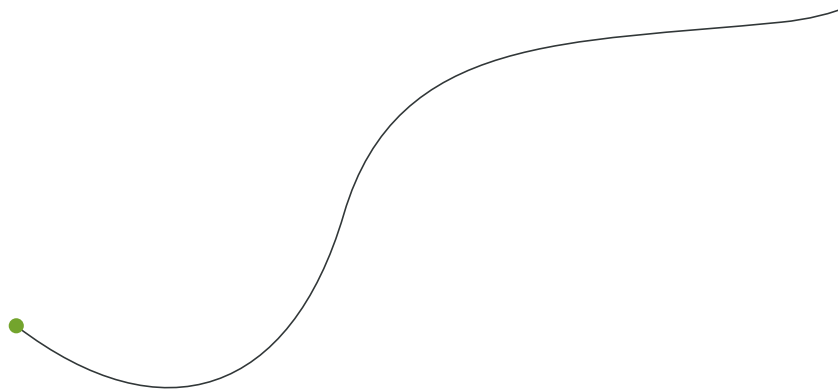
guuk.

NEGOZIOAK





2.1. KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK





Kontratuaren baldintza orokorrak

1. XEDEA

GUUK TELECOM SA (IFK: A-75238972) eta XFERA MÓVILES SAU (IFK: A-82528548), helburu hauetarako helbidea Zuatzu Enpresa Parkean duena (Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia, Gipuzkoa), aurrerantzean “GUUK”, telekomunikazio-operadore bat da, eta hurrengo klausulan azaltzen diren zerbitzuak eskaintzen ditu (“zerbitzua” edo “zerbitzuak”).

Kontratuaren baldintza orokor hauek (“KBO”) arautuko dituzte zerbitzuaren bezeroaren (“bezeroa”) eta GUUKen arteko harremanak, kontratatutako zerbitzuei dagokienez. Bezeroak KBOak irakurtzea aurretiazko baldintza nahitaezkoa da zerbitzuak aktibatzeke, eta berekin dakar osotara onartzea KBO hauetan sartzen diren xedapen guztiak, zeinak argitaratuta baitaude GUUKen <http://www.guuk.eus> webgunean ere (gure “webgunea”).

2. AUTONOMO ETA ENPRESENTZAKO ZERBITZUEN DESKRIBAPENA

Telefono finkoko zerbitzua. Telefono finkoko zerbitzua IPan oinarritutako ahots-teknologiarekin ematen da; bezeroari bere linean deiak egitea eta jasotzea ahalbidetzen dio, eta beste oinarritzko erraztasun batzuk eta zerbitzu gehigarri batzuk ere ematen dizkio.

Telefono mugikorreko zerbitzua. Zerbitzu honen barruan sartzen dira mugikorretik egiten diren deien zerbitzua, hari lotutako komunikazio elektronikoen zerbitzuak (mugikorretik Internetera sartzeko zerbitzua barne), eta bezeroak aurrekoekin lotuta eskatzen dituen balio erantsiko zerbitzuak. Zerbitzu hau emateko, GUUKek SIM txartel bat entregatuko dio bezeroari, eta txartel hori edozein gailu mugikor libretan erabili ahal izango du. Zerbitzua Espainian emango da. Espainiatik kanpo, atzerriko telefono mugikorreko zerbitzua (“roaming-zerbitzua” edo “ibiltaritzako zerbitzua”) aktibatzeke eskatu behar du bezeroak zerbitzua izateko. Jakinarazten da esandako zerbitzuan alta emateak berekin ekar dezakeela atzerrian jasotzen diren eta egiten diren

komunikazioetan tarifa bereziak kobratzea, une bakoitzean indarrean den araudiaren arabera.

Banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua: Zerbitzu honetan hauek sartzen dira, erabiltzen den teknologia edozein dela ere: (i) Banda zabaleko Interneterako sarbidea, 24 orduko nabigazioarekin, kontratatzen den abiaduran. Zerbitzuaren ezaugarri teknikoak direla eta, abiadura hori gehienekoa da, hau da, GUUKek ezin du bermatu bezeroak kontratatutako sarbide-abiadura izatea une oro; eta (ii) zerbitzu gehigarriak.

Telefono finko eta mugikorreko zerbitzuetarako, bezeroak zenbakirik ez badauka, GUUKek bat esleituko dio. GUUKen telefono finko eta mugikorreko zerbitzuek barnean hartzen dute bezeroak aurreko operadorearekin zuen telefono zenbakiaren eramangarritasuna, kasua bada.

Horretarako, bezeroak eskatu egin beharko du, eramangarritasun-eskabidea beteta, aurreko operadorean zituen telefono finko edo mugikorreko zerbitzuaren eramangarritasuna bideratu ahal izateko. Hori egitean, operadorea aldatzen denean zenbakia mantentzeko prozedura administratiboen zehaztapen teknikoen dokumentuan eramangarritasuna bideratzeko ezarritako prozesuei jarraituz gauzatuko da eramangarritasuna; Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak onetsiak dira prozesu horiek. Zerbitzuak etxeko ez den azken bezero gisa soilik eskaintzen zaizkio, hots, autonomo eta enpresentzat, eta fede onean oinarritutako erabilera baterako. Besteak beste —adibideak dira, ez zerrenda itxia—, ez dago baimenduta:

- Erabiltzean Espainiako legeek diotenari aurka egitea, edo hirugarrenen eskubideak urratzea, edo bezeroak azken erabiltzaile gisa erabiltzeko baino ez diren zerbitzuen erabilera ona urratzea, zerbitzu horietarako sarbidea kontrolatzeko ardura izanik.
- Bortitza, lizuna, abusuzkoa, ilegala, arrazista, xenofoboa edo difamatzailea den edozein eduki argitaratzea edo transmititzea.



- Beste erabiltzaile batzuen datu pertsonalak jasotzea edo erabiltzea, hark berariaz emandako baimenik gabe edo datu pertsonalen babesari buruz indarrean dagoen araudian ezarritakoaren aurka.
- Trafikoa edo zerbitzuak birsaltzea edo edozein bide edo sistemaren bitartez merkaturatzea edo ekonomikoki ustiatzea.
- Deiak bideratzeko zenbakiekin komunikatzea, hau da, deia jaso den zenbakitik beste zenbaki batera bideratzea zerbitzu komertzial gisa eskaintzen duten zenbakiekin. Objektiboki irregularra edo iruzurrezkoa den modu batean erabiltzea zerbitzuak, hala nola: “haurtxoak zaintzeko gailua”; “walkie-talkiea”; soil-soilik edo gehienbat tarifa gehigarriko zerbitzuetara edo balio erantsiko zerbitzuetara deitzea; zerbitzuak eskatu ez diren komunikazio komertzialen bidalketarako erabiltzea; mezu handiak bidaltzea kanpoko zerbitzuak blokeatzeko; eskatu ez diren komunikazioak egitea, trafiko irregularizat jo badaitezke. Bereziki, bezeroak ezin izango ditu zerbitzuak erabili eskatu ez diren mezuak edo mezu masiboak bidaltzeko (“spam”), eta ezin izango ditu posta-zerrendak erabili halako prozesu batean sartzeko baimenik eman ez duen norbaiti ezer bidaltzeko.

Kasu horietan, GUUKek kontratua suntsiarazi ahal izango du, edo zerbitzuak denbora batez blokeatu zerbitzuaren erabilera irregularraren egoera argitu arte, edo tarifa aldatu, bezeroari aldez aurretik jakinarazita. Azken kasu horretan, bezeroak kontratua suntsiarazi ahal izango du zerbitzu zehatzari dagokionez, kontratuan adostutako baldintzetan.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Zerbitzuen prezioak eta karguak, unean-unean, indarrean dauden tarifen, gainerako baldintza orokor edo partikularren eta eskaintzen edo sustapenen arabera dagozkienak izango dira. Tarifetan edozein aldaketa eginez gero, bezeroari jakinaraziko zaio, GUUKen ustez bezeroak aldaketa horren berri eta tarifa berriak jasotzeko egokia den edozein bidetatik. Bezeroak beti edukiko ditu tarifa horiek eskuragarri, gure webgunean.

Larrialdietako zerbitzuetarako sarbidea doakoa da.

Faktura hilerokoa izango da, eta oinarritzko zerbitzua

eta kontratatutako gainerako zerbitzuak jasoko ditu; zerbitzu bakoitzaren barruan, fakturatutako kontzeptuak xehakatu dira, ekipoen salmentari edo lagapenari/alokairuari dagozkienak barne. Arrazoi teknikoak direla-eta ezin bazaizkio bezeroari zerbitzuak fakturatu sortzapenaren ondorengo hilabetean, GUUKek hurrengo hilabeteetan fakturatu ahal izango dizkio.

Abonu-kuotak hilabetea fakturatuko dira, hila amaitutakoan. Neurtutako zerbitzuak hilabetea fakturatuko dira, aurreko hilean egindako kontsumoaren arabera. Aurretik esandakoak ez du eragozten kontratuaren baldintza orokor hauetako zerbitzu bakoitzerako jasota dauden kontratu-baldintza espezifikoetan adierazitakoa.

Telefono finkoko zerbitzuan eta Interneteko banda zabaleko zerbitzuan, hileko abonu-kuoten barruan sartzen dira sarearen mantentze-lanak, PTR edo sarearen amaiera-puntura artekoak (ADSLaren kasuan) edo PTRO edo sarearen amaiera-puntu optikora artekoak (zuntzaren kasuan).

Lehen fakturan, alta-kuota, aktibatze-kuotak eta, kasua bada, instalazio edo mantentze-lanen kuotak ere sartuko dira. Dagokionean, erositako ekipamenduen prezioa eta zerbitzuak konfiguratzearena ere jasoko dira, salbu prezio horren ordainketa geroratuta edo atzeratuta badago, kasu horretan lehen hilabeteari dagokion zati proportzionala sartuko baita, ordainketa geroratuko den hilabete-kopuruaren arabera. Era berean, zerbitzua aktibatzen den unetik fakturatutako epearen barruan aplikatu beharrekoak diren kuota errepikariak sartuko dira.

Bezeroak eskubidea du ordainketa-bide bat aukeratzeko, trafiko komertzialean erabili ohi direnen artetik. Banku-helbideratzeaz bestelako ordainketa-bide bat erabiltzeko (hori erabiliko baita lehenespenez, baldintza partikularretan besterik adierazi ezean), harremanetan jar daiteke Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin.

Bezeroak fakturazioagatik erreklamazioen bat jartzeak ez du justifikatzen erreklamaturako fakturak ordaintzean atzeratzea. Mugaegunera iristean ordaindu gabe dauden fakturek diruaren legezko interesaren parekoa den berandutze-interesa sorraziko dute, bai eta ordainagiria bueltatzeak eragindako gastuak eta bestelako gastu administratibo batzuk ordaindu beharra ere (gastu horiek gehienez ere 20 euro izan



daitezke, BEZa barne), eta ez-betetzeak ekar ditzakeen gainerako ondorioak; besteak beste, bezeroaren datuak ondare-kaudimenaren eta kreditu-kaudimenaren fitxategietan sartzea.

Zordundutako zenbatekoak kobratzeko, bezeroak berak emandako kreditu- edo zordunketa-txartelei buruzko datuak erabili ahal izango ditu GUUKek, bezeroak hartarako baimena ematen badu. Era berean, baldintza partikularretan legeak onartutako kasuetarako ezarritako gordailuak, fidantzak edota gainerako bermeak exekutatu ahal izango ditu GUUKek. KBOak onartuta, bezeroak GUUKi baimen espresua ematen dio zerbitzuari dagozkion fakturak formatu elektronikoa igortzeko (faktura elektronikoa); bezeroak onlineko gune pertsonalean eskuratu ahal izango ditu, gune horretara sartzeko gakoak emango baitizkio GUUKek erosketa egiteko unean edo, hala eskatuz gero, posta elektronikoz.

Bezeroak edozein unetan ezezta dezake baimen hori, eta fakturak paperean eta dohainik igor diezazkiotela eskatzeko eskubidea izango du. Ezeztapen hori egiteko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari jakinarazi beharko dio idatziz.

Kontratu-harremana bukatzen denean, kontratazio-modalitatea edozein dela ere, bezeroaren aldeko saldoa badago, bezeroak eska dezake saldo hori itzul diezaiotela. GUUKek unean-unean indarrean dauden tarifen arabera sortzen diren gastu administratiboak eta kudeaketakoak deskontatu ahal izango ditu. Saldoa GUUKen aldekoa den kasuan ere egokituko zaio bezeroari konpentsaziorako eskubide hori.

Bezeroaren betebeharrak beteko direla bermatzeko, GUUKek hauek egin ahal izango ditu:

- Bezeroari aurrerakin bat eskatu, edo haren kontuan berehala diru-kopuru gehigarri bat kargatu, ordura arte sorrarazitako kopuruengatik.
- Bezeroari gordailu bat eskatu, ordaindu gabea, eskudirutan. Banku-abal bat eskatu, gehienez ere zerbitzuagatik hiru hilabeteetan egin den kontsumoari dagokiola kalkulatzeko den batez besteko kopurukoa.
- Bezeroari tarifa handieneko, tarifa gehigarriko eta nazioarteko zerbitzuak mugatu.
- Ekintza-mota hori kasu hauetan egin ahal izango da, besteak beste:

- Jarritako kreditu-mugak gainditzen direnean.
- KBO hauetan aurreikusitako arrazoiertako batengatik edo kontratua suntsiarazi delako zerbitzua eteten denean edo bertan behera uzten denean.
- Bezeroak KBO hauek betetzen ez dituenean.
- Iruzur egiten denean edo zerbitzua KBO hauen arabera baimenik izan gabe erabiltzen denean.
- Ez ordaintzeko arrisku objektiboa dagoenean, halakotzat harturik hartzekodun- konkurtoaren deklarazioa, adibidez.

Aurrekoa gorabehera, telefono finkoko zerbitzurako, KBO hauetan zerbitzu horretarako baldintza espezifikoa xedatutakoa aplikatuko da.

4. DESKONEXIORAKO ESKUBIDEA

Telefono finkoko eta mugikorreko zerbitzuetan, bezeroak tarifa gehigarriko eta nazioarteko deien zerbitzuak deskonektatzeko eskatu ahal izango dio GUUKi. Horretarako, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura jo beharko du, eta dena delako zerbitzuetatik deskonektatu nahi duela adierazi. GUUKek eskaera jaso eta gehienez ere hamar (10) egunera egingo du deskonexioa.

Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik deskonexioa adierazitako epean gertatzen ez bada, zerbitzuaren ondoriozko kostuak GUUKen kontura izango dira.

Bezeroak zerbitzu-mota horiek aktibatzea edo gero desaktibatzea nahi badu, berariazko eskaria egin beharko du horretarako, bezeroaren arretarako dagoen zerbitzuaren bitartez, 2600 telefonora deituta edo kaixo@guuk.eus helbidera idatzita.

5. GUUK-EN ERANTZUKIZUNA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

Telefono finko edo mugikorreko zerbitzua aldi baterako eteten bada, bezeroak eskubidea izango du kalte-ordaina jasotzeko, bi kopuru hauetatik handienaren neurrikoa:

- Etendako zerbitzuek etenaldia gertatu aurreko hiru (3) hilabeteetan sorrarazi duten fakturazioaren batez bestekoa, zerbitzuaren aldi baterako etenaldiak bezeroari egiazki ondorioak eragiten



dizkion denboran hainbanatuta. Hiru hilabete baino gutxiagoko antzinatasunaren kasuan, egindako hilabete osoetan fakturatutako kopuru osoaren batezbestekoa hartuko da aintzat, edo benetako kontsumoko aldiaren arabera proportzionalki kalkulaturako hileko fakturazioaren zenbatekoa.

- Etenaldia gertatu denean indarrean zegoen hileko ordainketa-kuota edo baliokidea halako bost, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta.

Telefono mugikorreko zerbitzuaren erantzukizun-eremutik kanpo geratzen dira atzerrian GUUK ez diren beste operadore batzuek ematen dituzten ibiltaritzako zerbitzuak edo deiak (roaming-zerbitzua).

GUUKek automatikoki ordainduko du kopuru hori, eta hurrengo fakturatik deskontatu, kalte-ordainaren zenbatekoa euro bat (1) baino handiagoa bada. Zerbitzuan baja izateagatik bezeroari faktura igorri behar ez bazaio, kalte-ordaina bezeroak kasuan-kasuan erabakitako bidetik ordainduko da. Aurrez ordaintzeko modalitateak dituzten abonatuentzat, saldoa doitzeko epea ez da gainerako abonatuena baino handiagoa izango.

Aldi baterako etenaldia ezinbestez gertatu bada, GUUKek automatikoki konpentsatuko du etenaldia, bezeroari ordainketa-kuotaren zenbatekoa eta trafikoarekin loturarik ez duten beste kuota batzuk itzuliz, etenaldiak iraun duen denboran hainbanatuta.

Fakturazio-aldi baten barruan banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua aldi baterako eteten bada, bezeroak konpentsazioa eskuratzeko eskubidea izango du, eta ordainketa-kuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa eskuratu ahal izango du, etenaldiak irauten duen denboran hainbanatuta, baldin eta zerbitzuaren etenaldia sei ordu baino gehiagokoa izan bada, jarraian zein etenka, 8:00etatik 22:00etara bitartean. Kalte-ordaina hurrengo fakturan ordainduko da. Fakturan data, iraupena eta abonatuari dagokion konpentsazioaren zenbatekoaren kalkulua jasoko dira.

Aurreko paragrafoetan zerrendatutako kasuetan, GUUKek bezeroari kalte-ordaina emango dio automatikoki, baldin eta etenaldiak bezeroaren kontratuan agertzen den bizilekua dagoen aldeari eragin badio edo, telefono mugikorreko zerbitzuaren kasuan, etenaldia gertatu denean bezeroa etenaldia

gertatu deneko aldean zegoela baldin badaki eta etenaldiak iraun duen denboran beste gune batean kokatu ezin badu. Bezeroak etenaldi baten ondorioak pairatu baditu eta ez bada aurretik esandako terminoetan kaltetutzat jo, zerbitzuaren etenaldiaren kalteak pairatu dituela jakinarazi beharko dio GUUKi, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez, etendako zerbitzua berrezarri eta hurrengo hamar (10) eguneko epean, eta, etenaldiak telefono mugikorreko zerbitzuari eragin bazion, etenaldia gertatu zenean geografikoki non zegoen adierazi beharko du. Informazio horrek bat etorri beharko du GUUKen sistemetan jasota dagoenarekin.

Gehigarri moduan, ezinbestekak eragindako etenaldietan izan ezik, GUUKek zerbitzuan honako kalitate-maila hau eskaintzeko konpromisoa hartzen du: Zerbitzu baten etenaldiaren iraupenari dagokionez, konpromisoa hartzen du zerbitzua ez dela 48 ordu baino gehiagoan etenda egongo fakturazio-aldi bakoitzean. Konpromiso hori betetzen ez bada, GUUKek hileko kuotaren zenbateko bera emango dio bezeroari kalte-ordain gisa, fakturazio-aldian etenak iraun duen denboran hainbanatuta.

Promozioak direla-eta bezeroak zerbitzuen hileko kuota osoan deskontu bat baldin badauka, zerbitzu horien promoziorik gabeko hileko kuota hartuko da kontuan kalte-ordainen ondorioetarako.

Kalte-ordain horiek aurreko paragrafoetan aurreikusitakoei metatuko zaizkie.

Ondorio horietarako, zerbitzuaren etenaldiaren iraupena hau da: zerbitzua aktibatu eta gero zerbitzuak erabilgarri izateari uzten dion unetik zerbitzuaren funtzionamendu normala berrezarri bitartean igaro diren denboren batura. Bi gertakari hauetatik aurrena gertatzen dena izango da kontaktaren hasiera-unea:

(i) Bezeroak matxura abisua ematen duen unea, edo (ii) GUUKek zerbitzuaren erabateko etenaldia edo etenaldi partziala eragin duen gertakaria erregistratzen duen unea.

Aurreko konpromiso guztietako kalte-ordainen ondorioetarako, banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuaren hileko kuota zerbitzu-multzoak kontratatzen diren kasuan zerbitzu guztiei batera ezartzen zaien hileko kuotaren % 50 izango da, baldin eta zerbitzu-sortaren kuota osoaren prezioan ez bada xehakaturik adierazten zerbitzu bakoitzari dagokion



zenbatekoa (telefono-zerbitzua eta banda zabaleko Internetarako sarbidea).

Aurreko ataletan ezarritakoa ez da aplikatuko baldin eta aldi bateko etenaldia ondoren aipatzen diren arrazoietako batengatik bada:

- Bezeroek kontratu-baldintzak larriki ez betetzea, bereziki iruzur egitea edo ordainketan berandutzea, horrek zerbitzua aldi batean etetea edo bertan behera gelditzea ekarriko baitu.
- Sarean kalteak eragitea, adibidez, bezeroak terminalak konektatzeagatik haien egokitasuna indarreko araudiaren arabera ebaluatu gabe.
- Tarifa gehigarriko zerbitzuak ematen dituen bezero batek jokabide-kodea ez betetzea, ordainketa-kontratuaren titulartasuna berari dagokionean.

Zerbitzuaren titular den bezeroa da trafiko osoaren erantzulea, bai eta erabilitako zerbitzuena eta zerbitzuaren erabilera okerrarena ere. Aurrekoa gorabehera, GUUKek, linearen titularra eta haren egoera identifikatu eta gero, kalteak ekiditeko eskura dituen neurriak hartu ere egin ahal izango ditu, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez zerbitzura sartzeko gakoaren galera, lapurreta edo ebasketaren susmoa edo baieztapena jasotzen duen unetik edo iruzurra egon dela jakinarazten zaion unetik, edo, telefono mugikorreko zerbitzuaren kasuan, SIM txartelaren galera, lapurreta edo ebasketaren berri duenetik.

GUUKek ez du erantzukizunik bezeroak edo beste edozein hirugarrenek zuzenean edo zeharka kalte edo galeraren bat jasaten badu, edo onuraren bat izateari uzten badio, zerbitzua eman ez delako edo arrazoi hauengatik gaizki eman delako:

(i) Funtzionamendu okerra, akatsak, hutsegiteak edo kalteak, GUUKek emanak ez diren bezeroaren terminal edo gailuetan. (ii) Bezeroaren terminaletan edo gailuetan dagoen informazioa galtzea, aldatzea edo guztiz edo partez kaltetzea, zerbitzuari egotzi ezin zaizkion arrazoiak direla eta. (iii) GUUKek zerbitzua desegoki emateagatik edo zerbitzua guztiz edo partez ez betetzeagatik edo gaizki betetzeagatik eragindako beste edozein.

GUUKek ez du erantzukizunik bezeroaren gailuen konfigurazio okerraren ondorioengatik, konfigurazioa GUUKek egindakoa ez bada, edo bezeroak

instalaturako aplikazioengatik, horiek GUUKek emandako zerbitzuetatik aparte dagoen eta zerbitzu horiekin zerikusirik ez duen zerbitzu baitira.

GUUKek bere sarearen bitartez seinalearen edukiaren isilpekotasuna bermatzen utziko duten neurriak hartuko ditu, eta une bakoitzean indarrean dagoen araudiak horretarako eskatzen dituen bitarteko teknikoak instalatuko ditu, eta ez du erantzukizunik izango bezeroak edo hirugarrenek eskuratutako elkarrizketa telefonikoen grabazioengatik, edo grabazio horiek erabiltzeagatik edo argitaratzeagatik eta, oro har, GUUKi egotzi ezin zaizkion eta komunikazio telefonikoen sekretua urratzen duten ekintza edo omisioengatik. Salbuespena dira araudia betez ahalmena duten eragileek egindako interzeptazioei une bakoitzean aplikatu beharreko legeriaren arabera GUUKek dituen betebeharrak.

GUUKek jakinarazten du jendearentzako dagoen telefono finko eta mugikorreko zerbitzua ematen duela, jatorriko linea eta konektaturako linea identifikatzeko erraztasunarekin. Bezeroak ez badu nahi bere telefono-zenbakia gainerako erabiltzaileek identifikatzeko moduan egotea, GUUKek deia egiten duen linearen eta konektaturako linearen identifikazioa mugatzeko bitartekoak jarriko ditu haren eskura. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan eskuratu ahal izango du bezeroak informazio hori.

6. BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA ETA GUUK-EN JAKINARAZPENAK

Bezeroari arreta-zerbitzua eskainiko dio, eta zerbitzu horren barruan sartuko da telefono bidezko laguntza, 8:00etatik 22:00etara, urteko 365 egunetan, zerbitzuen erabilerari buruz (PCari edo zerbitzuetara sartzeko gailuari buruzko laguntza teknikoa kanpoan geratuko da beti).

Prezioari, fakturazioari, kalitateari edo zerbitzuen gaineko beste edozein gairi buruzko zalantzak argitzeko edo erreklamazioen bat egiteko, bezeroak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura jo beharko du. Kontsultak egiteko, bezeroak gure www.guuk.eus webgunera jo dezake, edo hola@guuk.eus helbide elektronikora mezu bat idatzi.

Galderak edo erreklamazioak egin ditzake **2600** zenbakira doan deituta (GUUKen linea finko edo



mugikor batetik), edo 943 091 848 telefono-zenbakira deituta, beste edozein telefonotatik, edo posta arruntez helbide honetara idatzita: Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa).

Erreklamazioa bada, erreferentzia-zenbaki bat esleituko zaio, eta zenbaki hori GUUKek jakinaraziko dio bezeroari. Erreklamazioa telefonoz egiten bada, bezeroak agiri bat eskatu ahal izango du, erreklamazioa aurkeztu izana eta haren edukia egiaztatzeko. Dokumentu hori hamar (10) eguneko epean bidaliko da, eskatzen den egunetik zenbatzen hasita.

Erreklamazioa ebatzi eta gero, erreklamazioa aurkezteko erabili den bide beretik jakinaraziko dio GUUKek bezeroari zer konponbide eman zaion.

Erreklamazioa egin eta hilabete bateko (1) epean ez badu gogoko erantzunik jaso GUUKetik, bezeroak Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara jo dezake, GUUK haien mende baldin badago, edo Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzara, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera, bide judizialera jotzeko eskubideari kalterik gabe.

7. DATU PERTSONALEN BABESA

Zerbitzuak emateak berekin dakar bezeroaren datu pertsonalak tratatzea. Datu horiek klausula honetan eta pribatutasun-politikan aurreikusitakoaren arabera tratatuko dira.

7.1. Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?

XFERA MÓVILES SAU sozietatea izango da arduraduna. Sozietatearen IFZa A-82528548 da, eta ondorio hauetarako helbidea, berriz: Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa) (GUUK).

Sozietate honek telekomunikazioko zerbitzuak eskaintzen ditu zenbait markaren bitartez, hala nola MásMóvil, Guuk, LlamaYA eta Lebara.

Datuak Babesteko gure ordezkariarekin harremanetan jartzeko, bidali mezu elektronikoko bat dpo@guuk.eus helbidera.

7.2. Zer helbururekin tratatzen ditugu zure datuak, eta zer legitimazioekin?

Eskaintzen dizkizugun **zerbitzuak kontratatze**ko eta **emateko** erabiltzen ditugun datuak helburu hauekin erabiliko ditugu:

a) Kontratu-harremana kudeatzea

Helburu horren barruan sartzen dira kontratua bera kudeatzea, txartela erregistratzea, kargatzeak egitea eta gure barruko edozein sailekiko interakzioa (hala nola bezeroarentzako arreta-zerbitzua, erreklamazioei erantzuteko zerbitzu teknikoak edo kalitatekoak, kontratazioeko aldaketak edo gorabeherak). Bezeroari bere eremu pribatura sartzeko aukera emateko ere tratatuko ditugu haren datuak. Webgunearen edo aplikazioaren bidez sar daiteke eremu horretan, eta bezeroak handik kudea ditzake bere tarifak, baita fakturak ikusi eta kontsumoa kontsultatu ere.

Helburu horretarako erabil ditzakegun datuak kontratu-harremanarekin berarekin lotutakoak dira, hau da, identifikazio-datuak, harremanetarako datuak, tarifei buruzkoak, kontratatutako zerbitzuenak, zerbitzuen kontsumoak eta erabilera, zerbitzuaren kalitatea, kargatzeak, ordaintzeko bitartekoak eta igorritako fakturak barne.

Datu horiek tratatzeko legitimazio-oinarria kontratu-harremana gauzatzean datza. Indarrean dagoen bitartean, datuok gorde egingo dira, eta, ondoren, blokeatuta edukiko ditugu, polizia-agintarien edo agintari judizialen esku soilik, harik eta tratamendutik eratorritako legezko betebeharrak eta erantzukizunak preskribatu arte. Epe hori, eskuarki, sei urtekoa izango da, kontratua amaitzen denetik zenbatzen hasita, baldin eta erreklamazio administratiborik edo judizialik ez badago. Kasu horretan, prozedura amaitu arte gordeko dira.

b) Telekomunikazio-zerbitzuak ematea

Helburu honen barruan sartzen dira telekomunikazio-zerbitzua emateko beharrezkoak diren eta zerbitzua emateari berez dagozkion hainbat jarduera, hala nola hauek:

- Komunikazioa komunikazio elektronikoen sare baten bitartez bideratzea, deia ezartzea eta desbideratzea (interkonexioa ere sartuta);
- Internetera sartzeko zerbitzuaren hornidura,



kontratutako zerbitzuetako bat baldin bada.

- Trafikoko eta interkonexioko datuak erregistratzea eta erabiltzea, fakturazioa egin ahal izateko edo, aurrez ordaintzeko txartelen kasuan, txartelego saldotik deskontatu ahal izateko; bai eta ez-ordaintzeak gertatzen direnean judizioz kanpoko erreklamazioa eta erreklamazio judiziala egin ahal izateko ere.
- Gorabehera teknikoak atzeman, kudeatu eta konpontzea eta erreklamazioak ebaztea.

Helburu horrekin tratatzen diren datuen kategorietan sartzen dira harremanetarako datuak, gailuak identifikatzeko datuak, IPa, trafikoari eta nabigazioari buruzko datuak eta trafikoari lotutako lokalizazio-datuak. Datu horiek zerbitzua emateko, sareak eta interkonexioak kudeatzeko eta gorabeherak atzeman, kudeatu eta konpontzeko beharrezkoak diren neurrian tratatuko dira.

Beste operadore batetik edo beste operadore batera aldatzea eskatuz gero, gainera, jakinarazten dizugu zure identifikazio-datuak tratatu ahal izango direla. Kasu horretan, beharrezkoa izango da operadore emaileak hartzaileari datu horiek ematea, eragiketa hori egiteko. Operadoreen artean trukaturako datuak gai horretan eskumena duten administrazio publikoek onetsitako eramangarritasun-zehaztapen teknikoetan une bakoitzean aurreikusitakoak izango dira.

Datu horiek tratatzeko legitimazio-oinarria kontratu-harremana gauzatzean datza, eta eramangarritasunaren kasuan, kontratua sinatu aurreko neurriak hartzean. Kontratua indarrean dagoen bitartean, datuok gorde egingo dira, eta, ondoren, blokeatuta edukiko ditugu, polizia-agintarien edo agintari judizialen esku soilik, harik eta tratamendutik eratorritako legezko betebeharrak eta erantzukizunak preskribatu arte. Epe hori, eskuarki, sei urtekoa izango da, kontratua amaitzen denetik zenbatzen hasita, baldin eta erreklamazio administratiborik edo judizialik ez badago. Kasu horretan, prozedura amaitu arte gordeko dira. Gainera, trafikoari eta lokalizazioari buruzko zenbait datu ere gorde egingo dira, komunikazio elektronikoei eta komunikazio-sare publikoei buruzko datuen kontserbazioaren arloan indarrean dagoen legeriaren arabera aurreikusitako epeetan.

c) Kaudimena egiaztatzea

Zerbitzuak ondoren ordaintzeko modalitatean kontratatzeke, ordaintzea atzeratzeko edo finantziarioa duten terminalak erosteko eskatuz gero, jakinarazten dizugu GUUKek kreditu-informazioko sistema komunean duzun kaudimena kontsultatuko duela, kontratazio berriaren bideragarritasuna ebaluatzeke interes legitimoan oinarrituta, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan jasotzen diren kreditu-informazioko sistemei buruzko xedapenekin bat etorrituz. Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

Era berean, ondoren ordaintzeko, finantzatzeko edo geroratzeko modalitateke goragoko maila bateke zerbitzuren bat kontratatuz gero, gure interes legitimoaren arabera, GUUKeko bezero gisa duzun historia aztertu ahal izango dugu, eta hor sartzen dira kontratu-kopurua, kontratazio-datak, tarifak, tarifa bakoitzeko iraunkortasuna, eta gure bezero zaren bitarteko fakturazio- eta ordaintzea-historia. Informazio hori bezeroaren kaudimena ebaluatzeke beste irizpide bat izango da.

Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

Kaudimen-datuak kontsultatzea eragin duen kontratu-harremanak irauten duen bitartean gordeko dira datuak. Ondoren, blokeatuta egongo dira, polizia-agintarien edo agintari judizialen esku soilik, harik eta tratamendutik eratorritako legezko betebeharrak eta erantzukizunak preskribatu arte. Epe hori, eskuarki, sei urtekoa izango da, kontratua amaitzen denetik zenbatzen hasita, baldin eta erreklamazio administratiborik edo judizialik ez badago. Kasu horretan, erreklamazioa irmoa izatera iritsi bitartean gordeko dira.

d) Zorraren ez-ordaintzearen datuak kaudimenari buruzko fitxategi komunean jakinaraztea

Zure betebeharrak ekonomikoei garaiz erantzun ezean eta horren ondoriozko zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada, indarrean den legeriaren babesean GUUKi dagokion interes legitimoa oinarri harturik, zure identifikazio-datuak eta ordaintzeko dagoen zorrari buruzko datuak kreditu-informazioko sistema komunean arduratuak erakundeei jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG,



ASNEF, gertaera judizialen fitxategia, etab.), Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan jasotzen diren kreditu-informazio sistemari buruzko xedapenekin bat etorritik. Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

Kreditu-informazioaren sistema mantentzen duen entitateak jakinaraziko dizu ezarritako eskubideak erabili ahal izango dituzula zorra sistemari jakinarazi eta hurrengo hogeita hamar egunetan, eta datuak blokeatuta egongo dira epe horretan.

e) Informazioa egiaztatzea

Kontratazioaren esparruan ematen dituzun datuen zehaztasuna egiaztatu ahal izango du GUUKek, iruzurra saihesteko. Horretarako, informazio hau tratatu ahal izango dugu: identifikazio-datuak, harremanetarako datuak, gailuaren datuak, datu ekonomikoak, finantzarioak eta aseguruak, saltokiari buruzko informazioa edo kontratazioari, trafikoari edo nabigazioari buruzkoa.

Tratamendu horretarako, bezeroa eta konpainia bera kontratazioari iruzurretatik eta legez kontrako edo delituzko jarduera orotatik babesteko interes legitimoan du legitimazio-oinarria GUUKek. Alde horretatik, egin beharreko egiaztapenetarako ezinbestean behar diren datuak soilik tratatuko ditu GUUKek, eta iruzurra eragozteko beharrezkoa denean soilik.

Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

f) Iruzurraren prebentzioa. Hunter

Jakinartzatzen dizugu GUUK Hunter sistemara atxikia dagoela (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). GUUKek, sistema horrekin dituen konpromisoak betetz, IRUZURRAREN AURKAKO ENPRESEN ESPAINIAKO ELKARTEAREN titulartasunekoaren fitxategi batean sartuko ditu bere bezeroen datuak.

Datuak konparatu egingo dira eskaeretan iruzurra prebenitzeko Hunter Sistemari agertzen diren telefonia zerbitzuen eskaeren gaineko beste datu batzuekin, soilik zerbitzua onartzeko prozesuaren barruan iruzurra izan daitekeen informaziorik dagoen

detektatzeko. Datu oker, irregular edo osatugabeak atzematen badira, zure eskabidea zehatzago aztertuko da, eta datu horiek halakotzat sartuko dira fitxategian, eta lehen aipatutako helburuetarako kontsultatu ahal izango dituzte Hunter Sistemari atxikitako entitateek eta honako sektore hauetakoeak: finantzak, txartel-jaulkitzaileak, ordainketa-baliabideak, telekomunikazioak, rentinga, aseguratzaileak, zorren erosketa, higiezinak, energia- eta ur-hornikuntza, aldi behingo fakturazioa eta ordainketa geroratua.

Hunter Sistemari atxikitako erakundearen zerrenda Iruzurraren aurkako Enpresen Espainiako Elkartearen web orrian egongo da eskuragarri: www.asociacioncontraelfraude.org

Bezeroak bere datuetara irispidea izateko, datuak zuzentzeko eta ezerezteko, datuen tratamenduari aurka egiteko, datuen eramangarritasunerako eta tratamendua mugatzeko eskubideak erabil ditzake Iruzurraren aurkako enpresen Espainiako Elkartearen aurrean, helbide honetara idatziz: 2054 posta-kutxa, 28002, MADRIL. Eskabide bat izenpetuta bidali beharko da helbide horretara, identifikazio-agiriaren fotokopia batekin batera.

GUUKek sistema horri datuak helarazteko garaian, GUUKek eta bezeroak iruzurra eragozteko duten interes legitimoa hartzen da kontuan. Alde horretatik, iruzurra eragozteko beharrezkoak diren datuak baino ez ditu tratatuko GUUKek.

Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

g) GUUKen informazio komertziala

GUUKek bezeroen identifikazio- eta harreman-datuak trata ditzake bere produktu edo zerbitzuei buruzko informazio komertziala —hala nola askotariko sustapenak, tarifa berriak edo hobekuntzak— bitarteko elektronikoen bidez bidaltzeko (adibidez, posta elektronikoa, SMS, MMS, sare sozialetan eta beste plataforma batzuetan GUUKek dituen profilak eta abar erabiliz), Informazioaren Gizartearen Zerbitzuen Legearen 21.2 artikuluan ezarritakoaren arabera.

Aurrekoarekin lotuta, gure eskaintzak pertsonalizatzeko eta, azken batean, bezeroen behar eta nahiei hobeto erantzuniko dieten produktuak eta zerbitzuak eskaintzeko dugun interes legitimoan oinarrituta, kanpaina bakoitzaren hartzaileak



segmentutan bana ditzakegu kontratazioari, kargei eta kontsumoari buruz jasotako datuetatik abiatuta (adibidez, eskaintza bat herri edo eremu geografiko jakin batean bizi diren bezeroei edo tarifa jakin bat kontratatu dutenei soilik zuzentzeko).

Helburu berarekin eta interes legitimoaren babesean, administrazio publikoek argitaratutako estatistika-datuak erabil ditzakegu kanpaina bakoitzaren hartzaileen identifikazio-parametroak zehazteko, eta horretarako bakarrik (adibidez, 5.000 biztanlelik gorako herrietan bizi diren bezeroei eskaintza bat egiteko, INEk argitaratutako datuen arabera). Datu estatistiko horiek ez dira erabiliko profilatzeak egiteko edo gure datu-baseak aberasteko, non eta bezeroak ez duen aldeztu aurretik horretarako baimenik ematen, pribatutasun-politika honen 2.3.c) atalean jasotzen den bezala.

Bezeroak noiznahi egin diezaioke aurka informazio hori bidaltzeari edo pertsonalizatzeari, komunikazio komertzialetan edo pribatutasun-politika honetan azaldutako prozeduren bidez. Pertsonalizazioari bakarrik aurka egin nahi izanez gero, dpo@guuk.eus helbidera idatziz egin dezakezu; informazio komertziala jasotzen jarraitu ahal izango duzu, baina ziurrenik ez da hain esanguratsua izango zuretzat.

Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

Zure datuak helburu horrekin tratatuko ditugu GUUKeko bezero zaren eta komunikazio horiek jasotzearen aurka egiten ez duzun artean.

Jakin arazten dizugu bezero izateari uzten diozunean ere gure produktu eta zerbitzuen berri ematen jarraitu ahal izango dugula bitarteko elektronikoen bidez, Informazioaren Gizartearen Zerbitzuei buruzko Legearen 21.2 artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik. Horri edozein unetan egin ahal izango diozu aurka komunikazio komertzial bakoitzean adierazitako prozeduraren bidez, gure bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jarriz edo baldintza hauetan aurreikusitako beste edozein bide erabiliz.

h) Ahalmena duten eragileekiko lankidetzak.

Jakin arazten dizugu ezen, indarrean dagoen legeriaren arabera, informazio jakin bat gordetzeko eta honako hauei jakinarazteko betebeharra dugula: Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak, beren funtzioak bete

behar dituzten epaitegi eta auzitegiak, Ministerio Fiskala eta arlo horretan eskumena duten beste agintari batzuk. Helburu horrekin tratatuko diren datu-kategoriak identifikazio-, harreman- eta trafiko-datuak izango dira, GUUKekin duzun kontratu-harremanaren barruan edo gure zerbitzuak ematean bildutakoak edo sortutakoak. Horrez gain, gure zerbitzuaren bidez egindako komunikazioei buruzko informazioa ere tratatuko da, hala nola egindako eta jasotako deiei buruzko informazioa, IP helbideak edo kokapen-datuak. Tratamendu honen legitimazio-oinarria legeko betebeharrak betetzea da. Xede horrekin tratatutako datuak linea aktibo dagoen bitartean tratatuko dira, eta, ondoren, lege aurreikusitako epean; gaur egun, urtebetekoa da epe hori.

i) Abonatuak kudeatzeko sistema

CNMCren 1/2013 eta 5/2014 zirkularretan xedatutakoa betez, jakinarazten dizugu ezen, telekomunikazio-operadore garen aldetik, zure identifikazio- eta kontaktu-datuak, kontratatutako zerbitzuari buruzko informazioa eta, batzuetan, lokalizaziokoa jakinarazi behar dizkiogula CNMCren Abonatuaren Datuak Kudeatzeko Sistemari, legeko betebeharrak baten arabera. Adibidez, betebeharrak hori dela eta, informazioa ematen diegu larrialdi-zerbitzuei.

Sistema honen bidez eta aipatutako zirkularren arabera arautzen dira abonatuaren gidak eta kontsulta-zerbitzuak ere. Abonatuaren datuak abonatuaren gidetan edo kontsulta-zerbitzuetan agertzeko eta datu horiek merkataritzarako edo publizitaterako erabiltzeko, interesdunaren baimena behar da. Abonatuak abonatuaren gidetan agertzea eska dezake, bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bidez.

7.3. Nori jakinarazten dizkiogu zure datuak?

Indarrean dagoen legeria betetzeko edo zerbitzua emateko, GUUKek nahitaez jakinarazi behar dizkie datu pertsonalak hainbat erakunde edo hirugarreni. Hona hemen xehetasun gehiago:



Hartzailea	Datuen kategoria	Legitimazio-oinarria
Beste operadore batzuk	Identifikazio-, kontaktu- eta trafiko-datuak	Kontratu-harremanaren garapena, mantentzea eta kontrola (deiak desbideratzea, interkonexioa, eramangarritasun-prozesuen kudeaketa, STA-kudeaketa).
Abonatuaren Datuak Kudeatzeko Sistema (CNMC)	Larrialdi-zerbitzuak eta ahalmena duten eragileak (hala nola segurtasun-indar eta -kidegoak) – Identifikazio-, kontaktu- eta lokalizazio-datuak	Legezko betebeharrak
	Abonatu-gidak – Identifikazio- eta kontaktu-datuak	Baimena
	Abonatu-giden informazioa helburu komertzialetarako erabiltzea – identifikazioko eta harremanetarako datuak	Baimena
Ahalmena duten eragileak (hala nola Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak)	Indarrean dagoen legerian aurreikusitakoak, hala nola identifikazio, kontaktu, kokapen eta trafikoko datuak	Legezko betebeharrak
Administrazio publikoak, hala nola kontsumoaren arloko agintariak, Datuak Babesteko Espainiako Agentzia	Kasu bakoitzean eskatzen direnak. Normalean, identifikazio, kontaktu eta fakturazioko datuak	Legezko betebeharrak

7.4. Nazioarteko transferentziak

Era berean, jakinarazten dizugu GUUKek ez duela asmorik bezeroei buruzko datu pertsonalen nazioarteko transferentziarik egiteko, oro har; hala ere, baliteke Europako Esparru Ekonomikotik kanpo bezeroen datuak tratatu behar dituen hornitzaileen bat izatea —adibidez, bezeroari arreta emateko zerbitzuren bat edo euskarriren bat—, eta kontratua haren lehen eta bigarren helburuetan aurreikusitako baldintzetan gauzatu behar izatea. Kasu horietan,

GUUKek berme egokiak dituela ziurtatuko du. Berme horiek lortzeko, Europako Batzordeak onartutako kontratu-klausulen ereduak sinatzen dira egoera horretan dauden hornitzaileekin.

Transferentzia horiei eta une bakoitzean aurreikusitako bermeei buruzko informazioa lortzeko, idatzi helbide honetara: dpo@Guuk.eus

7.5. Zenbat denboran gordeko ditugu zure datuak?

Oro har, kontrataziotik eratorritako datuak bezeroarekiko kontratu-harremanak irauten duen bitartean gordeko dira. Ondoren, blokeatu egingo dira, eta polizia-agintarien edo agintari judizialen esku soilik jarriko dira, hariak eta tratamendutik eratorritako legezko betebeharrak eta erantzukizunak iraungi arte. Epe hori, eskuarki, sei urtekoa izaten da, kontratua amaitzen denetik, baldin eta nolabaiteko erreklamazio administratiborik edo judizialik ez badago. Kasu horretan, prozedura amaitu arte gordeko dira datuak.

Hala ere, datuen kategoria eta helburu batzuetarako datuak gordetzeko beste epe batzuk aplikatzen dira. “7.2 Zer helbururekin tratatzen ditugu zure datuak, eta zer legitimaziorik?” atalean zerrendatzen diren helburuetan ikus ditzakezu kontserbazio-epe guztiak.

Nolanahi ere, kontratu-harremana bukatzean, faktura aurkaratzeko ekintzen ondorioz edo fakturen kobrantza lortzera bideratutako ekintzen ondorioz auzirik badago, auziak izapidetzen diren bitartean gorde ahal izango dira, behin betiko ebazpena ematen ez den bitartean (une horretan blokeatu egingo dira eta, ondorioz, ezabatu), baina froga-helburuetarako bakarrik erabili ahal izango dira.

7.6. Zein dira zure eskubideak?

Jakinarazten dizugu ezen, datuak babesteko legedian aurreikusitakoarekin bat, eskubide hauek dituzula:

- Datuetara irispidea izateko eskubidea: Zer datu-mota tratatzen ari garen eta egiten ari garen tratamenduak zer ezaugarri dituen jakitea.
- Datuak zuzentzeko eskubidea: Zure datuak aldatzeko eskatu ahal izatea, okerrak edo egiazkoak ez direlako.
- Datuak transferitzeko eskubidea: Tratatzeko ari diren datuen kopia bat formatu elkarreragilean lortu ahal izatea.



- Legean jasotako kasuetan, tratamendua mugatzeko eskubidea.
- Datuak ezabatzeko eskubidea: Datuak ezabatzeko eskatzea, tratamendua jada beharrezkoa ez denean.
- Aurka egiteko eskubidea: Jakinarazpen komertzialak bidaltzeari uzteko eskatzea, arestian aipatutako moduan.
- Emandako baimena ezeztatze eskubidea. Zure eremu pribatuaren bidez, beherago deskribatutako bideetatik edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deituta ezeztatu dezakezu zuk emandako baimena.

Zure eskubideak baliatzeko, postaz idatz dezakezu helbide honetara: Zuatzu Enpresa Parkea, Nafarroa eraikina, Easo 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa). Edo, bestela, posta elektronikoz, **kaixo@guuk.eus** helbidera idatz dezakezu, eta zein eskubide baliatu nahi duzun adierazi eta eskatutako dokumentazioa erantsi. AEPDren webgunean, zure eskubideak erabiltzen lagunduko dizuten zenbait eredu aurkituko dituzu.

Zure datuen tratamenduari buruz zalantzarik izanez gero, datuak babesteko gure ordezkariekin jar zaitezke harremanetan, helbide honetara idatziz: dpo@guuk.eus.

8. ZERBITZUA ETETEKO ARRAZOIAK

GUUKek kasu hauetan eten ahal izango du kontratatutako zerbitzua:

- Bezeroak ez baditu ordaindu beharreko obligazioak bete edo saldoa agortu badu edota kreditu-muga gainditu badu.
- Bezeroak GUUKi egiazkoak ez diren datu pertsonalak edo berariak okerrak direnak eman badizkio, edo bezeroak hirugarren baten identitatea usurpatu badu.
- Bezeroak zerbitzua modu irregularrean edo iruzurrez erabili badu.
- Bezeroak iruzurrezko ordainbidea erabili badu edo iruzur egiteko arrazoizko arriskua badago.
- Bezeroak bere jarduera autonomo edo enpresa gisa egiaztatu ezin badu.

Bezeroak zerbitzuen ordainketa erabat edo zati batean atzeratzen badu, GUUKek zerbitzuak aldi baterako eten ahal izango dizkio bezeroari, ordainketaren atzerapenaren berri izaten duen egunetik hasita. Aldez aurretik, bezeroari 48 orduko abisua emango dio etenaldia zein egunetan egingo den jakinarazteko, eta etenaldia ezin izango da egun baliogabean egin. Aurrekoa gorabehera, Telefono Finkoko Zerbitzuaren kasuan, bezeroak fakturen ordainketa erabat edo zati batean atzeratu badu eta atzerapena hilabete bat (1) baino gehiagoko bada (faktura aurkeztu zenetik), kontratatutako zerbitzuak aldi baterako eten ahal izango zaizkio bezeroari, hamabost (15) egun lehenago abisua eman ondoren; abisuarekin batera, zerbitzua zein egun baliodunetatik aurrera etengo zaion ere adieraziko zaio, egun baliogabean ezingo baita etenaldia egin.

Ordainketan berandutu diren zerbitzuei baino ez die eragingo etenaldiak. Zerbitzua eteteak ez du salbuesten bezeroa hileko kuotak ordaintzetik. Ez ordaintzeagatik telefono zerbitzua aldi baterako eteten bada, larrialdietako irteerako deietarako mantenduko da, baita sartzen diren deietarako ere, salbu eta hartzaileak ordaintzeko deiak eta telefono mugikorreko zerbitzukoak atzerrian. GUUKek zor den zenbatekoa osorik ordaindu dela jakin eta hurrengo lanegunean berrezarriko du etendako zerbitzua.

Aldi baterako etenez gero, bezeroak erreklamazioa aurkeztu badu Kontsumoko Arbitraje Batzordeetan —GUUK haien mende badago— edo Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan, GUUKek ez du zerbitzua bertan behera utziko edo etengo erreklamazioa bideratzen ari den bitartean eta bezeroak zorraren zenbatekoa argi eta garbi kontsignatzen badu eta horren egiaztageria GUUKi bidaltzen badio.

Zerbitzuak une horretan indarrean dauden baldintzen arabera konektatuko zaizkio berriro, eta kontzeptu horrengatik indarrean dagoen kuota ordaindu beharko du. Etenaldian, alokatutako ekipoak erretiratu ahal izango ditu GUUKek bezeroaren etxetik.

Bezeroak nahi duen eguna baino hamabost (15) egun lehenago eska dezake telefono finkoko zerbitzua aldi baterako etetea, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari bidalitako jakinarazpen baten bidez. Etenaldiak hilabete bat (1) iraungo du gutxienez, eta hiru (3) hilabete gehienez.



Etenaldia ez da laurogeita hamar (90) egunetik gorakoa izango urte natural bakoitzeko. Kasu horietan, GUUKek bezeroaren abonua-kuotatik kenduko du dagokion denborako zenbateko proportzionalaren ehuneko berrogeita hamar (% 50).

GUUKen fakturak osorik edo zati bat ordaintzean hiru (3) hilabete baino gehiagoko atzerapena bada edo ordainketa atzeratzeagatik zerbitzuak bi aldiz aldi baterako eteten badira, GUUKek eskubidea izango du zerbitzuak behin betiko eteteko eta kontratua suntsiarazteko.

Nolanahi ere, zerbitzua eten ahal izango da indarrean dagoen araudiaren arabera, baldin eta bezeroak akats bat eragiten badu eta akats horrek sarearen osotasunari edo segurtasunari edo beste bezero batzuei ematen zaizkien zerbitzuei eragiten badie. Neurri hori bertan behera utziko da bezeroak GUUKi jakinarazten dionean akatsaren xede den ekipoa deskonektatu dela.

GUUKek noizbehinka eten ahal izango ditu zerbitzuak, hobekuntza-lanak, konponketa-lanak, ekipamendu-aldaketak edo antzekoak egiteko. Hala ere, etenaldi horiek ahalik eta laburren izango dira eta, ahal dela, kontsumo txikieneko ordutegietan egingo dira. Bezeroak onartzen du etenaldi horiek onetsi beharra daukala eta GUUK ez dagoela etenaldien ordaina ematera behartuta, kontratu honetako "GUUKen erantzukizuna" atalean aurreikusitako kalte-ordainen zenbatekoan izan ezik.

9. IRAUPENA ETA AMAIERA

Kontratu hau mugagabea da. GUUKek kontratua suntsiarazteko eskubidea du, kontratuak azkentzeko arrazoi orokorrak eta KBOetan aipatutako arrazoiak direla tarteko. GUUKek eskatuta kontratu hau automatikoki suntsiarazteko arrazoia izango da zerbitzua emateko GUUKek daukan gaikuntza iraungitzea, horrek zerbitzua ematen jarraitzea ezinezkoa izatea dakarrenean, eta kasu horretan ez da sortuko bezeroak kalte-ordaina jasotzeko inolako eskubiderik.

Bestalde, kontratua noiznahi suntsiarazteko eskubidea du bezeroak, eta, horretarako, ebazpen-jakinarazpena bidali behar du –jakinarazpen-eredua gure webgunean ikus daiteke–, nortasun-agiri nazionalaren edo baliokidea den identifikazio-agiri baten kopiarekin

batera, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura, gutxienez Zerbitzuan baja ematea nahi duen eguna baino bi egun baliodun lehenago.

Kontratua azkendu egingo da, eta, ondorioz, zerbitzua behin betiko etengo da, zuzenbidean onartutako arrazoi orokorren ondorioz eta, bereziki, honako hauen ondorioz:

- Bezeroak hala erabakitzea.
- Kontratutik eratorritako betebeharren ez-betetze larria, bai eta zerbitzua fede onaren aurka erabiltzeagatik ere.
- Zerbitzuaren ordainketa hiru (3) hilabete baino gehiago atzeratzea, edo kontratua aldi baterako etetea bi aldiz, ordainketa berandutzeagatik, KBO hauetan xedatutakoaren arabera.
- Zerbitzua baimenik gabe, legez kontra, iruzurrez edo bidegabe erabiltzeagatik.

Arrazoi teknikoak, operatiboak edo zerbitzukoak direla-eta beharrezkoa den salbuespenezko kasuetan, edo zerbitzua behin betiko eteten bada, bezeroak itzuli egin beharko ditu GUUKen jabetzako gailuak edo terminalak.

Komunikazio elektronikoei eta komunikazio-sare publikoei buruzko datuak gordetzeari buruzko 25/2007 Legearen arabera telekomunikazioetako operadore gisa GUUKi ezarritako betebeharrak aplikatuz, hark kontratua ezerezteko edo zerbitzua edozein unetan blokeatzeko edo eteteko ahalmena izango du, bezeroak emandako identifikazio-datuak faltsuak, okerrak edo osatugabeak direla egiaztatuz gero.

Bezeroak zenbakia gordetzeko eskaera egiten ez badu, kontratua edozein arrazoiengatik amaitzeak esleitutako zenbakia galtzea eragin dezake, kontratua amaitzen denetik hilabeteko epean.

10. KBO-AK ALDATZEA

GUUKek aldaketak egin ditzake KBO hauetan, bai eta une bakoitzean indarrean dauden tarifetan ere. Nolanahi ere, aldaketak eragiten dion bezeroari jakinarazi beharko dio, aldaketa indarrean jarri baino hilabete bat (1) lehenago gutxienez, eta indarrean noiz sartuko den berariaz jakinarazi. Bezeroak ez baditu baldintza berriak onartzen eta hala jakinarazten



badio GUUKi, kontratua aldeztatik eta inolako penalizaziorik gabe suntsiarazi ahal izango da. GUUKen jakinarazpenetik hilabete bat (1) igarota bezeroak ez badu berariaz adierazi ados ez dagoela, edo iragarritako aldaketa indarrean jarri ondoren zerbitzua erabiltzen jarraitzen badu, ulertuko da onartzen dituela proposatutako aldaketak.

11. HELBIDEA, TELEFONO-ZENBAKIA EDO TITULARRA ALDATZEA

Bezeroak kontratatutako zerbitzuak jasotzen dituen helbidea aldatzeko eskatu ahal izango du, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

Arrazoi teknikoengatik GUUKek ezin baditu helbide berriari zerbitzuak eskaini, bezeroak kontratua amaitutzat eman ahal izango du, aldeztatik eta inolako penalizaziorik gabe.

Helbidea aldatzea teknikoki posible bada, bezeroak helbidea aldatzeagatik indarrean dagoen tarifa baino ez du ordaindu beharko.

Telefoniako edo Interneteko gailuak alokatuz gero, bezeroak bere ardurapean eraman beharko ditu zerbitzu horiekin lotutako ekipoak helbide berria. Bezeroaren telefono mugikorraren edo finkoaren zenbakia aldatu behar denean, dela agindu teknikoengatik, dela indarrean dagoen araudiak hala eskatzen duelako, GUUKek aldaketa eta horretarako arrazoiak jakinaraziko dizkio hiru (3) hilabete lehenago oharra bidalita –telefonía finkoaren kasuan–, eta esleituko zaion zenbaki berria jakinaraziko dio, baina bezeroak ez du kontzeptu horrengatik kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.

Aurrekoa gorabehera, GUUKek neurri egokiak hartuko ditu bezeroak telefono-zenbakia gorde ahal izan dezan operadorez aldatzen denean, hori erregulatzen duten araudiaren eta baldintzen arabera. Gainera, bezeroak noiznahi eska dezake telefono-zenbakia aldatzeko.

Titularra aldatuz gero, orain arteko titularrak zein berriak adierazten dute GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari emandako datu guztiak zuzenak direla, eta osorik irakurri dituztela eta ezagutzen eta onartzen dituztela KBO hauek. Ordainketa-erantzukizun berriaren aldaketa-data, berriz, GUUKek titular-aldaketa baieztatu eta hurrengo egunean izango da, eta aldaketa hori beharrezko dokumentazioa

behar bezala beteta jaso ondoren gertatuko da. Aurrekoa gorabehera, titulartasun-aldaketak ez du egungo titularra salbuesten aldaketaren egunera arte sortutako zenbatekoak ordaintzetik.

12. LAGAPENA

GUUKek beretzat gordetzen du KBO hauen ondoriozko eskubideak edota betebeharrak bere enpresa-talde bereko enpresa bati edo komunikazio elektronikoen hirugarren operadore bati transmititzeko eskubidea, bezeroaren berariazko baimena eskatu beharrik gabe; nolahi ere, gutxienez hilabete (1) lehenago jakinarazi beharko dio. Lagapena onartu nahi ez duen bezeroak aldeztatik suntsiaraz dezake kontratua, inolako penalizaziorik gabe.

13. DEUSEZTASUNA

KBO hauen deuseztasuna, eraginkortasunik eza edo balio gabetasuna deklaratzeko ez du eraginik izango gainerako baldintzen baliozkotasunean, indarrean jarraituko baitute eta lotesleak izango baitira.

14. LEGE APLIKAGARRIA ETA FORU ESKUDUNA

Aldeak batzen dituen harremanari aplikatu dakioken legeria Espainiako da, eta foru eskuduna, berriz, kasu bakoitzean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko araudiak zehazten duena izango da, bezeroa kontsumitzailea bada. Hala ez bada, aldeak Madril hiriburuko epaitegi eta auzitegien jurisdikzioaren mende geratuko dira, legokiekeen beste edozein foro alde batera utzita, termino eta baldintza hauen interpretazioaren edo aplikazioaren ondoriozko desadostasunak ebazteko.



Telefonia finkoko eta banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuen baldintza espezifikoak

1. XEDEA

Baldintza espezifiko hauek telefonia finkoko eta banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua kontratatzen denean soilik aplikatuko dira, nahiz modu independentean kontratatu, nahiz beste zerbitzu batzuekin bateratutako modalitatean.

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

Zerbitzua instalatzeko eta aktibatzeo baldintzak era batekoak edo bestekoak izango dira, honen arabera: ADSL linearen edo zuntz optikoaren bidez ematen den. GUUKek horretarako azpiegitura egokia duten lekuetan baino ez du emango zerbitzurako sarbidea zuntz optikoaren bidez. Estaldura-eremuak gure webgunean edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan ikus daitezke.

2.1. ADSL a

Hainbat ekintza egin behar dira ADSL linea batean zerbitzuak instalatzeko, hala nola abonatuaren begizta bereiztea edo gailuak instalatzea zein eramangarritasuna adostea, hala badagokio. Bezeroak baimena emango du, hala dagokionean, GUUKek izendatutako pertsonak bere etxean sartzeko, zerbitzua behar bezala ematearren.

Bezeroak adierazten du zehatz-mehatz jakinarazi zaizkiola banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuaren ezaugarriak eta baldintzak, eta berariaz eskatzen du, hala badagokio, zerbitzua emateko, GUUK edo MASMOVIL taldeko enpresek (hariatako edozein, aurrerantzean, "GUUK") sar dezatela haren hari-parea ("begizta" izenez ere ezaguna) sarbide erabat bereziaren edo zeharkako sarbidearen modalitatean. GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu bezeroaren etxean:

- Sarearen amaiera-puntu bat instalatu (PTR).
- ADSL/Wifi modem bat instalatu.

- Instalatutako ekipoa konektatu, gehienez ere 1,5 metro.

Era berean, bezeroak adierazten du izan duela GUUKen zerbitzuen prestazio-ezaugarrien berri, eta horrek berekin dakarrela automatikoki baja ematea begizta horrekin lotutako sarbide-operadorearekin bezeroak kontratatuak dituen zerbitzu guztiei; tartean, hala badagokio, Centrex zerbitzuak, sare pribatu birtuala, jauzi-taldea, lotura-linea eta begiztarekin lotura duen beste edozein zerbitzu.

Bezeroak baimena ematen dio GUUKi bere izenean bere pareetara sartzeko beharrezkoak diren kudeaketa guztiak egiteko, edo banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua emateko bezeroaren linean beharrezkoak diren jarduketa guztiak egiteko. Bezeroa eta lineen titularra bat ez badatoz, bezeroak espresuki adierazi behar du aipatutako baimena lortu duela.

GUUKek, hala badagokio, bezeroak adierazitako linea banatzeko prozedura hasiko du, betiere haren gainean zerbitzua behar bezala eskaini ahal izateko bermea badago. Bermerik ezean, GUUKek pare berri bat instalatu edo eskatuko du bezeroaren etxerako. Horretarako, bezeroak berariaz baimentzen dio GUUKi linea berri bati alta ematea, haren izenean, bere etxean.

Linearen bitartez zerbitzua eman ahal denean, GUUKek, hala badagokio, bezeroaren zenbakia eramango du, bezeroak kontratu honetan sinatu duen eramangarritasun-eskaeraren arabera.

Titularra aldatuz gero, orain arteko titularrak zein berriak adierazten dute GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari emandako datu guztiak zuzenak direla, eta osorik irakurri dituztela eta ezagutzen eta onartzen dituztela KBO hauek.

Ordainketa-erantzukizun berriaren aldaketa-data, berriz, GUUKek titular-aldaketa baieztatu eta hurrengo egunean izango da, eta aldaketa hori beharrezko



dokumentazioa behar bezala beteta jaso ondoren gertatuko da. Aurrekoa gorabehera, titulartasun-aldaketak ez du egungo titularra salbuesten aldaketaren egunera arte sortutako zenbatekoak ordaintzetik.

2.2. Zuntz optikoa

Bezeroak ez badu zerbitzua emateko behar den instalazioa, beharrezkoa da GUUKek edo bere kontura jarduten duen beste enpresa batek jartzea bezeroaren etxean. Horretarako, honako baldintza orokor eta espezifiko hauek sinatu ondoren, GUUKeko edo hark baimendutako kanpo-enpresa bateko teknikari bat joango da bezeroaren etxera, harekin adostutako egunean. Bezeroak baimena ematen die berariaz GUUKi eta hark izendatzen dituen teknikariei bere etxera joateko, eta instalazioetarako eta ekipoetarako sarbidea izan dezaten. Baimen hori zerbitzua behar bezala emateko edo mantentzeko ekintzaren bat egin behar den kasurako da, bai eta, hala badagokio, ekipoa erretiratzeko unerako ere.

Eraikinean zuntz optikorako sarbidea dagoen tokiaren berri eman beharko dio bezeroak teknikariari, baldin eta zuntz optikoa barruan zabaldua baldin badago.

GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu:

- Kanpoko zuntz optikoaren linea bezeroaren eraikinaren sarera konektatu.
- Kablea eraikinaren barrualdetik edo fatxadatik bezeroaren etxeraino zabaldu.
- Bezeroaren etxean sare optikoaren amaiera-puntu bat instalatu.
- Bezeroaren etxean ONT wifi-bideratzaile bat instalatu.
- Instalatutako ekipoak konektatu, gehienez ere 1,5 metro.
- GUUKek instalatu beharreko elementuak edo instalaziorako egin beharreko ekintzak aldatu ahal izango ditu, zerbitzuaren unean uneko beharren arabera.

Bezeroak onartzen du zerbitzuen prestazio-ezaugarrien berri eman zaiola eta zuntz optikoaren kasuan horrek ez duela esan nahi automatikoki baja emango zaienik bezeroak aldeztu aurretik GUUKekin

edo beste operadore batekin kontratatuta eduki ditzakeen zerbitzu guztiei. Bezeroak eutsi ahal izango die aurretiko ADSL/Internetera sartzeko zerbitzuari, halakorik badu, eta hari lotutako zerbitzuei. Kasu horretan ere, bezeroari baja ematen bazaio bere aurreko ADSL/Internetera sartzeko zerbitzuan, aurreko operadorearen erantzukizuna izango da. Bezeroak baja hori nahi badu, aurreko operadorearengana jo beharko du.

Bai ADSL zerbitzua instalatu eta aktibatzen denean, bai zuntz optikoa instalatzen denean, bezeroak adierazten du badituela zerbitzua instalatzeko eta emateko behar diren hirugarrenen baimenak eta lizentziak, eta kasu guztietan hirugarren horien aurrean erantzukizunetik salbuetsita geratzen dela GUUK.

Bezeroak ez badu onartzen GUUKek egin beharreko oinarriko instalazioa, GUUKek eskubidea izango du kontratu hau berehala suntsiarazteko, eta, kasu guztietan, kontratua suntsiarazi arte sortutako gastuak fakturatuko dizkio bezeroari.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Telefonia finkoko zerbitzuari aplikatu beharreko tarifek gutxieneko kontsumoak edo hileko kuota finkoak eduki ditzakete lotuta. Bezeroak hileroko egin beharreko gutxieneko kontsumoa tarifa bakoitzaren baldintza partikularren arabera izango da. Ez badu kontsumitzen hileroko bere tarifari dagokion gutxieneko zenbatekoa, GUUKek zenbateko hori fakturatuko dio hilabete horretan, edo, hala badagokio, hartara iristeko falta zaiona.

Tarifa jakin batzuetan hileko kuota finko bat egon daiteke. Horren berri emango da tarifa bakoitzari aplikatu beharreko baldintza partikularretan, kontratua egin aurretik. Kuota finko hori fakturazio-aldi bakoitzaren hasieran sorraraziko da.

Fakturazio-aldia hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, fakturazio-aldiaren hasieratik bajaren datara arte igarotako egun-kopuruaren proportzioan.

Era berean, GUUKen kudeaketa jakin batzuek prezio gehigarriak izan ditzakete —egin aurretik eman



beharko da haiei buruzko informazioa—. GUUKek berme-gordailuak eratzea eskatu ahal izango du, telefono finkoko zerbitzua kontratatzeke unean edo kontratua indarrean dagoen bitartean, kasu hauetan:

- Bezeroak ordainagiri bat edo batzuk ordaindu gabe utzi baditu, berankortasunak dirauen bitartean.
- Beste ordainketa-kontratu batzuen eraginez zorrak baditu, indarrean egon ala ez, edo ordainagirien ordainketan behin eta berriz atzeratzen bada. Gordailua eskudirutan edo banku abal bidez egin ahal izango da, bezeroak aukeratzen duen gisan.

Gordailuak ez dira ordainduko. GUUKek jaso izana egiaztatzen duen bitarteko baten bidez eratzea eskatuko du, eta hamabost (15) eguneko epea emango zaio, gutxienez, eratzeke edo ordaintzeke dauden zenbatekoak ordaintzeko. Gordailua eraten ez bada, GUUKek alta-eskaera ezetsi ahal izango du, zerbitzua eten ahal izango du eta bezeroari baja eman, baldin eta bigarren errekerimendu bat egiten denetik hamar (10) egun igaro badira eta gordailua eratuta ez badago. Eskatutako gordailuen zenbatekoa ez da inoiz izango zerbitzu bakoitzeko hiru hilabeteko kontsumoaren batezbestekoa baino handiagoa. Gordailuak kasu honetan itzuliko dira:

- GUUKek zor diren zenbatekoak osorik ordaindu dituela jakin bezain laster.
- Urtebetean ordainketan atzerapenik izan ez dela egiaztatzen denean.

Zorrak ordaintzeke dituen bezeroak baja ematen badu edo bere zerbitzuaren titulartasuna aldatzea eskatzen badu, GUUKek zor osoaren bermea exekutatu ahal izango du, eta gerakina bezeroaren esku geratuko da. Bezeroak ordainagiri guztiak ordaindu baditu, gordailua osorik itzuliko da. Itzultzeko epea hamabost (15) eguneko izango da, goian adierazitako baldintzak betetzen diren egunaren biharamunetik zenbatzen hasita.

4. BANDA ZABALEKO INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZUA

Bezeroak adierazten du zehatz-mehatz jakinarazi zaizkiola banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuaren ezaugarriak eta baldintzak. Zerbitzuaren konfigurazio teknikoa dela eta, jakinarazten dizugu

banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuan baja emateak, aldi berean, telefono finkoko zerbitzuan eragina izan dezakeela, eta azken zerbitzu horri baja ematea ekarri.

Bezeroak badaki, halaber, zerbitzua emateak bateraezintasunak ekar ditzakeela modem edo alarmen bidezko zerbitzuekin, telefonoguneekin, igogailu-lineekin, telelaguntza-zerbitzuekin eta, oro har, ohiko telefono-linearen bidez ematen den edozein zerbitzuekin. GUUKek ez du bermatzen banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua aktibatu aurretik instalatuta zeuden zerbitzu horien funtzionamendua.

Zerbitzua ADSL bidez ematen denean, bezeroak onartzen du GUUKek ezin duela bermatu kasu guztietan kontratatutako abiadura izango duenik; izan ere, abiadura hori murriztea ekar dezakete zentralarekiko distantziak, linearen kalitateak eta izan litezkeen interferentziak. GUUKek ahalegin guztiak egingo ditu bezeroak kontratatutako ADSL zerbitzuak ahalik eta abiadura tekniko handiena izan dezan.

Oro har, zerbitzua ADSL bidez nahiz zuntz optikoaren bidez ematen bada, kontratatutako abiadura izateko, Ethernet kable bidezko konexioa erabiliko da emandako ekipoen eta bezeroaren terminalaren artean. Bezeroak zerbitzura konektatzeko erabiltzen duen gailuaren ahalmenak abiadura hori mugatu dezake.

GUUKek ez du bermatzen banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzua aktibatu aurretik instalatuta zeuden zerbitzu horien funtzionamendua. Wifiaren kasuan, GUUKetik kanpoko faktoreek —hala nola bezeroaren etxebizitzaren egitura, beste wifi-sare batzuekiko interferentziak, bezeroak Internetera konektatzeko erabiltzen duen gailuaren ahalmena, kanpoko edo barruko erabilera— bezeroaren azken abiadura murriztea eragin dezakete.

GUUKetik kanpokoak diren eta bezeroaren abiadura murriztu dezaketen faktore horietaz gain, baliteke abiadura mugatuta egotea GUUKek mantentze-lanak egiten dituen edo zerbitzua eteten denean.

5. TELEFONO FINKOKO ZERBITZUA

Bezeroak telefono finkoko zerbitzua kontratatzen badu, zerbitzu hori ADSL zerbitzuari lotutako linearen



bidez emango da, edo zuntz optikoaren linearen bidez, hala badagokio.

Zerbitzuaren konfigurazio teknikoa dela eta, jakinarazten dizugu telefono finkoko zerbitzuan baja emateak, aldi berean, eragina izan dezakeela banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzuan, eta azken zerbitzu horri baja ematea ekar dezakeela.

Telefono-zerbitzuak, IPan oinarritutako ahots-teknologiarekin, aukera ematen du bezeroak bere terminal finkoan bere lineari lotutako zenbakira egindako deiak jasotzeko. Gainera, bezeroak aukera dauka linea beretik deiak egiteko.

Zerbitzua zuntz optikoko linearen bidez emanez gero, bezeroak aurreko telefono-zerbitzua mantendu ahal izango du, halakorik badu, bai eta hari lotutako zerbitzuak ere. Kasu horretan, bezeroak bere aurreko operadoreko telefono-zerbitzuan baja ematen badu, haren erantzukizuna izango da. Bezeroak baja hori nahi badu, aurreko operadorearengana jo beharko du.

Zerbitzu hau izateko, bezeroak baimena ematen dio GUUKi bere zenbaki geografikora egindako deiak jasotzen direla bermatzeko behar diren jarduketa guztiak sarean egiteko.

6. TELEFONO FINKOKO ZERBITZUA ETA BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDEA AKTIBATZEA

GUUKek banda zabaleko Internet eta telefono-zerbitzuak aktibatuko ditu, gehienez ere hogeita hamar (30) egun naturaleko epean, bezeroak KBO hauek onartzen dituenetik aurrera.

Zerbitzu horiek GUUKek bezeroaren etxean instalazioa behar bezala amaitzen duen egun berean aktibatuko dira, edo lehendik dagoen instalazioa egokia dela egiaztatu ondoren.

Aktibazio-epe horri 'hasierako konexioaren hornidura-denbora' deitzen zaio, indarrean dauden eta GUUKek derrigorrez bete behar dituen kalitate-betebeharren ondorioetarako. GUUKek hasierako konexioa hornitzeko hartutako denbora-konpromiso hori betetzen ez badu, kalte-ordaina emango zaio bezeroari: atzeratutako egun natural bakoitzeko euro bat (1), eta gehienez ere laurogeita hamar (90) euro.

GUUKi zerbitzua ematea eragozten dioten arrazoi teknikoak badaude, edo kablea bezeroaren etxeko konexio-punturaino fisikoki iristen ez bada, edo GUUKek zerbitzua eman ezin badu berari ez dagozkion arrazoiengatik –esaterako, ezinbesteko kasuak edo bezeroari egotz dakizkiokeenak–, bezeroak ez du inolako kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango.

GUUKek konpromisoa hartzen du kontratatutako zerbitzuak indarrean den araudi aplikagarriak eskatzen dituen kalitate-konpromisoen arabera emateko.

7. LARRIALDI-ZERBITZUAK

GUUKek larrialdi-zerbitzuetarako doako sarbidea ematen dio bezeroari. Era berean, deia egiten duen pertsonaren kokapenari buruzko informazioa ematen dio, aipatutako zerbitzuetara deitzeko unean bezeroa dagoen autonomia-erkidegoko sistemek daukaten edukieraren arabera.

8. ABONATUEN GIDAK

Bezeroak, dagokion laukitxoan markatuz, bere datuak abonatuaren gidetan sartzeko eskatzen badu, bezeroak adierazitako datuak Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalari jakinaraziko dizkio GUUKek, hark gidak egiten edo informazio-zerbitzuak ematen dituzten erakundeen esku jar ditzan.

9. EKIPOAK ETA TERMINALAK

GUUKek ekipo hauek (KBO hauen ondorioetarako, Ekipoa) emango dizkio bezeroari, edo, bezeroak zerbitzua emateko behar den instalaziorik ez badu, haren etxean instalatuko ditu:

- ONT / wifi-bideratzailea (zuntz optikoa edukiz gero). ADSL/Wifi modema (ADSLa izanez gero).
- Beharrezkoa izanez gero, sarearen amaiera-puntu bat (PTR), ADSL instalazioetan.
- Sare optikoaren amaiera-puntu bat (PTRO), zuntzeko instalazioetan.
- KBO hauetan deskribatutako mugak dituen kable-sarea.



- Zerbitzuak behar bezala emateko GUUKek bezeroari jarritako beste edozein ekipo, periferiko edo gailu.

GUUKek bezeroari zerbitzua eskaintzeko ematen eta instalatzen duen ekipoaren ezaugarri teknikoak alda daitezke. Izan daitezkeen aldaketen berri emango zaio bezeroari, gure webgunearen bidez eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

GUUKek bezeroari emandako ekipoak konfiguratu ditu, edo konfiguratzeko jarraibideak emango dizkio hari. Bezeroak kontrakorik esaten ez badu, GUUKek bigarren kanal independente bat sortu ahal izango du zerbitzua ematen duen ekipoan, kontratatutako zerbitzuaren kalitatean kosturik eta kalterik eragin gabe, zerbitzu gehigarriak emateko, hala nola banda zabaleko Internet hirugarrenekin partekatze aukera.

Horrek ez du eraginik izango bezeroak banda zabaleko Internetera sartzeko zerbitzurako kontratatutako abiaduran, eta abiadura hori murriztu ere ez du egingo. Bezeroak edozein unetan desaktibatu ahal izango du partekatze hori, GUUKen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

GUUKek bezeroari utziko dio ekipoa, lagapen-/alokairu-araubidean, non eta GUUKek ez duen berariaz kontrakorik adierazten. Bezeroa arduratuko da ekipoa egoki erabiltzeaz eta ez manipulazteaz.

GUUK arduratuko da lagatako ekipoaren mantentze-lanez, bai eta matxura izanez gero hura ordezteaz ere. Bezeroa behartuta dago ekipoa GUUKi erabilera- eta kontserbazio-egoera egokian itzultzera, hura behar bezala erabiltzeko moduan, aldezturik GUUKek hala eskatzen badiu, edozein unetan eta, kasu guztietan, zerbitzuari baja eman eta hilabete bateko (1) epean.

Bezeroak ez badu ekipoa epe horretan itzultzen, GUUKek kontratuaren karatulan zehaztutako penalizazioa aplikatuko dio.

GUUKek software, ekipo edo terminal autoinstalagarriaren bat entregatzen badu, bezeroak GUUKek emandako instalazio-jarraibideak bete beharko ditu. GUUKek ez du inolako bermerik eskaintzen, ez espliziturik, ez impliziturik, instalaziorako emandako laguntza-softwareei buruz, eta ez du erantzukizunik bere gain hartzen kalte edo aldakuntzaren bat gertatzen bada, haiek exekutatzeko, bezeroaren sistema informatikoan

(konfigurazioa, softwarea edo hardwarea) edo haren sistema informatikoan biltegitratutako dokumentu elektronikoetan eta fitxategietan.

10. TERMINALAREN BERMEA ETA SALMENTA OSTEKO ZERBITZUA

Arestian adierazitakoari kalterik egin gabe, kontratuari lotutako terminal edo ekiporik baldin bada eta terminal edo ekipo horiek GUUKi erosten badizkio bezeroak edo GUUKekin akordio batera iritsi den hirugarren batek, ekipo horiek legezko berme-aldi bat izango dute erosten direnetik, entregatzen direnetik edo instalazio-datatik, dagokion fakturarekin edo albaranarekin egiaztatuta. Kasu horietan, konponketak izapidetzeko salmenta osteko zerbitzu bat eskaintzen du GUUKek, aipatutako ekipoen fabrikatzaileak aitortutako laguntza teknikoko zerbitzu ofizial batekin. Berme hori ez da aplikatuko kasu hauetan:

- Ekipoaren erabilera normalaren ondorioz higitzen diren piezak ordeztu behar badira.
- GUUKek baimendu gabeko laguntza teknikoko zerbitzu batek manipulatu badu ekipoa.
- Desadostasuna bezeroaren instalazio desegoki baten edo jatorriz fabrikatzailearenak ez diren elementu/osagarrien ondorioz gertatu bada.

11. MANTENTZE LANA

GUUKek lagatako ekipo guztietan gertatzen diren matxurak konponduko ditu, baldin eta zerbitzua ematearekin zerikusia badute eta GUUKek eman baditu; eta, bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik gertatu badira, haien kostua bere gain hartuko du GUUKek. Bezeroak ekipoan matxuraren bat edo zerbitzuaren funtzionamendu txarren bat atzematen badu, harremanetan jarri beharko du GUUKen Arreta Teknikoko Zerbitzuarekin, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deituz. GUUKek une bakoitzean beharrezkotzat jotzen dituen bitartekoak erabiliko ditu gorabehera konpontzeko.



Telefonia mugikorreko zerbitzuaren baldintza espezifikoak

1. XEDEA

Baldintza espezifiko hauek telefonia finkoko zerbitzua kontratatzen denean soilik aplikatuko dira, nahiz modu independentean kontratatu, nahiz beste zerbitzu batzuekin bateratutako modalitatean.

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

Bezeroak 60 eguneko epea izango du SIM txartela aktibatzeke, hura erosi edo jasotzen duen egunetik aurrera. Epe hori igarota txartela ez bada aktibatzen edo erabiltzen, GUUKek ezeztatu ahal izango du. Halakoetan, bezeroak eskubidea izango du ordaindutako zenbatekoa berreskuratzeko, aldeztatik Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari eskatuta.

Kasu horretan, eta halaber bezeroak alta ezeztatzen duenean, GUUKek txartela bidaltzeari dagozkion kudeaketa-gastuak kobratzeko eskubidea izango du, atzera egiteko eskubideari buruzko klausulan xedatutakoaren kalterik gabe, hura aplikagarria denean. Aplikatzekoak diren kudeaketa-gastuak kontratatutako zerbitzuen baldintza partikularretan jakinaraziko zaizkio bezeroari.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

Telefonia Mugikorreko Zerbitzuaren tarifek berekin loturik izan ditzakete gutxieneko kontsumoak edo hileko kuota finkoak.

Bezeroak hilero egin beharreko gutxieneko kontsumo tarifa bakoitzaren baldintza partikularren arabera izango da. Bezeroak ez badu kontsumitzen hilero bere tarifari dagokion gutxieneko zenbatekoa, GUUKek zenbateko hori fakturatuko edo saldotik kenduko dio hilero, edo, hala badagokio, hartara iristeko geratzen zaiona.

Tarifa jakin batzuek hileko kuota finko bat izan dezakete, eta horren berri emango da tarifa

bakoitzaren baldintza partikularretan, kontratua egin aurretik.

Kuota finko hori fakturazio-aldi bakoitzaren hasieran sorraraziko da. Fakturazio-aldia hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, fakturazio-aldiaren hasieratik bajaren datara arte igarotako egun-kopuruaren proportzioan. GUUKen kudeaketa jakin batzuei buruzko informazioa emango da kudeaketa egin aurretik, eta horrek zenbateko gehigarriak kargatzea ekar dezake.

Modalitate mugikorreko datu-zerbitzuak behar bezala fakturazten direla bermatzeko, GUUKek zerbitzu horren konexioa berrezarri ahal izango du konexio jarraituko 2 ordutik behin. Zerbitzuaren berrezarpena datuen saioa automatikoki berrabiaraztean datza.

Telefonia mugikorreko zerbitzuen kontratazioa, ondoren ordaintzeko modalitatean, kontratu-baldintza orokor eta espezifiko hauetan aurreikusitakoaren arabera arautuko da.

3.1. Aurrez ordaintzeko edo bankuko helbideratzerik gabeko kontratuaren aukera

Zerbitzua aurrez ordaintzeko modalitatean kontratatzea erabaki duen bezeroak bere txartelaren saldoa birkargatu ahal izango du GUUKek eskainitako edozein ordainbide erabiliz, hala nola zordunketa- edo kreditu-txartela zein birkargatzeko txartelak, edo, bestela, guri atxikitako eta gure bereizgarriarekin identifikatutako edozein saltokitan.

Gainera, birkargak automatikoki egiteko eska dezake, data edo saldo jakin batera iristen denean. Kasu horretan, bezeroak horretarako emandako kreditu- edo zordunketa-txarteletan egingo dira birkargak.

Txartelaren saldoa negatiboa bada, hurrengo birkargaren zenbatekoa saldo negatibo hori konpentsatzeko erabiliko da, osorik edo partez. Bezeroak saldo negatibo dagozkien zenbateko guztiak ordaindu beharko ditu, saldo negatiboak sortu diren egunetik aurrera.

Bezeroak saldo negatiboa badu bere linean, are



Bezeroak saldo negatiboa badu bere linean, are zerbitzuari baja eman zaionean ere, GUUKek zordundutako zenbatekoa likidatuko du kargu gehigarri baten bidez, bezeroak bere birkargak egiteko erregistratutako ordainbideetatik edozeinen bitartez.

Saldoak negatiboan jarraitzen badu, bezeroak diruaren legezko interesaren pareko berandutze-interesa ordaindu beharko du, bai eta saldo zorduna kudeatzeak eragindako gastuak ere. Gastu horiek hoge (20) eurokoak izan daitezke (BEZa barne), ez ordaintzeak ekar ditzakeen gainerako ondorioak baztertu gabe; besteak beste, ondare- eta kreditu-kaudimeneko fitxategietan sartzea.

Bezeroak kontsumoari eta karguei buruzko xehetasunak kontsultatu ahal izango ditu gure webgunean, bere onlineko eremu pertsonalaren bidez.

3.2. Hileko harpidetzaren aukera

Bezeroak GUUKen telefono mugikorreko zerbitzua modalitate honetan kontratatzea erabaki badu, SIM txartelari lotutako kontzeptu finkoak –hala nola kuota edo bonuak– fakturazio-aldiaren hasieran erabilgarri duen saldoaren kargura ordainduko dira osorik. Saldoa automatikoki birkargatuko da bankuko zordunketa- edo kreditu-txartelean hilero zordunduz, gutxienez 10 euroko zenbatekoarekin. Saldoa fakturazio-aldia amaitu baino lehen osorik kontsumitzen bada, bezeroak hileko kuota alde batera utzita eta berak nahi duenaren arabera, saldoa kargatzeko eskatu ahal izango du; aldiko, 10 euro gutxienez, eta betiere 10en multiploa den zenbateko bat.

GUUKen zerbitzuak kontratatzeke, modalitate honetan, ezinbestekoa da bezeroak merkataritza elektronikorako egokia den banku-txartel bat izatea, segurtasun-egiaztapen bat egiteko aukera ematen duena.

Kontratu-modalitate honi lotutako kuotek edo bonuek hilabete naturaleko balioa dute: hilaren lehen egunetik azkenekora, biak barne. Zerbitzua erreferentziako hilabetea hasi ondoren kontratatzen bada, kuotek edo bonuek kontratatzen denetik hil horren azken egunera arte falta diren egunekiko proportzionala den hedadura eta prezioa izango dute.

Behin kuotetan edo bonuetan sartuta dauden deien minutuak kontsumituta, eta egon litekeen saldoa kontsumituta, deiak egiteko zerbitzua eten egingo da –doako eta larrialdiko zenbakiei dagokienez izan

ezik–, txartelean dagozkion zenbatekoak zordundu eta hurrengo hilabeteko lehen egunera arte edo, hala badagokio, erreferentziako hilabetean zerbitzua izan den unera arte. Egoera horrek ez dio eragingo deiak jasotzeko zerbitzuari, salbu eta deia jasotzeak beste kostu batzuk badaramatza lotuta (hala nola interkonexio-kostuak edo hartzaileak ordaintzeko deiak).

Aldez aurretik kobratutako kontzeptu finkoetatik kanpo egindako kontsumoak une horretan erabilgarri dagoen saldoan kargatuko dira. Kuota finkoei lotutako zerbitzuen gehikuntza behar izanez gero, bezeroak bere eremu pertsonalaren bidez edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari berariazko eskaera eginez eskatu ahal izango du. Zerbitzuak gehitzearen kostua bezeroaren banku-txartelean kargatuko da, eskaera baieztatzen den unean.

Zerbitzuari baja emanez gero, kontsumitu ez den saldoa bezeroari lotutako banku-txartelera itzuliko du GUUKek.

Kuoten eta bonuen zenbatekoan ez dira sartzen atzerritik egindako deiak edo trafikoa (roaming-zerbitzua), ezta tarifa gehigarriko zerbitzuetara egindako deiak ere. Zerbitzu horietara sartu ahal izateko, ezinbestekoa izango da saldo positiboa edukitzea edo zerbitzua handitzea.

Banku-helbideratze bidezko kontratu-modalitatean bezala, edozein unetan edo salbuespenez, bezeroaren betebeharrak betetzen direla bermatzeko, bermeak eskatu ahal izango ditu GUUKek, KBOetan horretarako aurreikusitako kasu berberetan.

4. ESTALDURA

GUUKek ezarrita dagoen lurraldeko estaldura-eremuetan soilik emango du zerbitzua. Zerbitzua estaldura-mugen eta teknologiaren egoeraren barruan emateko konpromisoa hartzen du GUUKek. Nolanahi ere, zerbitzua ematea eragozten edo galarazten duten baldintza orografiko edo atmosferikoen eraginez zerbitzua eteten bada edo gaizki funtzionatzen badu, GUUK ez da erantzule izango.



5. IDENTIFIKAZIO-BETEBEHARRAK, HILEKO HARPIDETZAREN MODALITATEKO KONTRATUEN KASUAN

Zerbitzua modalitate honetan kontratatzeko, ezinbestekoa da identifikazio- eta kontratazio-prozesu bati jarraitzea. Identifikazio-prozesuan emandako datu pertsonalak KBOetan aurreikusitako baldintzak betez erabiliko dira.

Indarrean dagoen legeriak eskatzen duen moduan identifikatzeko, beharrezkoa da kontratazio-inprimakian eskatzen zaizkizun datu pertsonalak ematea webgunearen bidez, eta zure NANaren edo pasaportearen argazki bat helaraztea. Kontratazio-kanal gisa bitarteko telematikoak erabiliz gero, ezinbestekoa da kontratatzailearen nortasuna benetan egiaztatzea eta indarrean dagoen araudia betetzea ahalbidetuko duten neurriak aplikatzea. Eskatutako daturen bat falta bada, datu horiek zuzenak ez badira edo datuak egiaztatzean huts egiten bada, errore bat gertatuko da, eta ezinezkoa izango da datu horiek erregistratzea eta zerbitzuak kontratatzea. Nortasuna egiaztatzeko prozedura honekin ados egon ezean, beste kontratazio-bide batzuetatik egin dezakezu kontratua. Hemen kontsultatu dezakezu: www.guuk.eus.

6. ZERBITZUA ETETEA DAKARTZAN ONDORIOAK

Zerbitzua eten ondorengo 30 eguneko epean, deiak jaso ahal izango dituzu (salbu eta Espainiatik kanpo zaudenean edo hartzaileak kobratzeko deiak direnean), bai eta SMSak ere.

30 eguneko epe hori igaro eta etenaldiaren arrazoiak konpondu gabe jarraitzen badu, deiak eta SMSak jasotzea ere blokeatu egingo da. Etenduraren datatik 90 egun igaro eta arrazoiak konpondu gabe jarraitzen badu, GUUKek SIM txartela blokeatuko du modu iraunkorrean, eta GUUKekiko kontratua behin betiko suntsiaraziko da zerbitzu honi dagokionez.

GUUKek zerbitzu honi dagokion kontratua bere kabuz suntsiarazi ahal izango du haren xede den telefono mugikorreko zerbitzua ez-aktiboa dela irizten dionean. Zerbitzua ez-aktibotzat joko da 4 hilabete jarraian igarotzen badira zerbitzu fakturagarriak kontsumitu gabe.

GUUKek beretzat gordetzen du behin-behineko saldo negatiboaren zenbatekoa gehi erreklamaziotik eratorritako interesak eta gastuak bezeroari erreklamatzeko ahalmena.

Blokeo iraunkorrera arte, posible da ordaintzeke dauden fakturak ordaintzea, saldoa birkargatzea eta 112 zenbakira larrialdi-deiak egitea, bai eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deitzea ere (2600 telefono zenbakia).



Iraunkortasunari dagozkion baldintza partikularrak

Ekipoak edo terminalak diruz lagundutako edo abantailazko baldintzetan erosi edo lagata jaso baditu bezeroak, erosketa edo lagapen hori prezio-plan jakin bati edo deskontu jakin batzuk aplikatzeari lotuta egon edo ez, eta zerbitzuen prezioaren gaineko deskontu jakin batzuk aplikatzen badira, bezeroak konpromisoa hartzen du kontratu honetan alta emanda jarraitzeko, ezarritako epean eta karatulan adierazitako baldintzetan, sinatzen den unetik bertatik. Bezeroak, edozein arrazoiengatik, kontratuan baja ematen badu garaiz aurretik, ez badio GUUKi zor dion kopururen bat ordaintzen, eta horrek zerbitzua behin betiko etetea badakar, edo kontratua betetzen ez badu, zerbitzua legez kanpo erabiltzen badu, edo kontratatutako prezio-plana aldatzen badu (kontsumo-konpromiso edo kuota txikiagoarekin), GUUKi dagokion kopurua ordaindu beharko dio, bai hartutako konpromisoaren arabera, bai konpromiso hori betetzeko falta den denboraren arabera, betiere karatulan zehazten den gehienekora arte (zeharkako zergak barne hartu gabe); hori guztia, konpentsazio gisa, itundutakoaren arabera eta aldez aurretik izandako onurak kontuan hartuta ez erantzuteagatik. GUUKek ezin badu zerbitzua eman bezeroarekin zerikusirik ez duten arrazoi teknikoengatik, GUUKek entregatutako ekipoak eta terminalak itzuli egin beharko ditu bezeroak, hamabost eguneko epean, GUUKek zerbitzua emateko ezintasunaren berri bezeroari ematen dionetik zenbatzen hasita. Ekipoak eta terminalak hasieran entregatu ziren modu berean itzuliko ditu bezeroak. Bezeroak ez baditu ekipoak eta terminalak adierazitako epean itzultzen, karatulan zehaztutako zenbatekoa ordaindu beharko dio GUUKi.

Adierazitako iraunkortasun-konpromisoa indarrean dagoen bitartean bezeroak bizileku-aldaketa bat eskatzen badu, eta eremu geografiko horretan GUUKek ezin badu zerbitzua eman arrazoi teknikoengatik, bezeroak dagokion kopurua ordaindu beharko dio GUUKi, bai hartutako konpromisoaren arabera, bai konpromiso hori betetzeko falta den denboraren arabera, betiere karatulan zehazten den gehienekora arte (zeharkako zergak barne hartu gabe); hori guztia, konpentsazio gisa, itundutakoaren arabera eta aldez aurretik izandako onurak kontuan hartuta ez erantzuteagatik.



Atzera egiteko eskubidea

URRUTIKO EDO SALTOKITIK KANPOKO KONTRATAZIOETAN BAINO EZ DA APLIKATUKO.

Bezeroari kontratu honetan atzera egiteko eskubidea aitortzen zaio, sinatzen denetik 14 egun naturaleko epean. Jatorrizko beste operadore batetik GUUKera eramangarritasunarekin etorri eta alta emanaz gero, jakinarazten dugu atzera egiteko eskubidea erabiltzeak ez duela berez ekarriko jatorrizko operadoreara automatikoki itzultzea, eta, hori lortzeko, bezeroak beste eramangarritasun bat kudeatu beharko duela jatorrizko operadorearekin.

Atzera egiteko eskubidea baliatzeko, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazi beharko diguzu, adierazpen argi baten bidez (adibidez, posta arruntez edo elektronikoz bidalitako gutun baten bidez), "Eskaeraren zenbakia" erantsita. Horretarako, atzera egiteko inprimaki-eredua erabil dezakezu (hemen duzu eskuragarri: <https://guuk.eus/assets/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf>), nahiz eta ez den nahitaez erabili beharrekoa.

Atzera egiteko eskubidea baliatzeko jakinarazpena posta elektronikoz bidali ahal izango duzu, **kaixo@guuk.eus** helbidera edo honako posta-helbide honetara: GUUK, Zuatzu Enpresa Parkea, Easo eraikina 2, 8. zk., 20018 Donostia (Gipuzkoa).

Atzera egiteko eskubidea baliatzeak berekin ekarriko du GUUKek zerbitzua emateko entregatutako ekipoa edo terminalak jatorrizko bilgarrian eta egoera ezin hobean itzultzea, osagarri eta prestakin guztiak barne. Hondatuta ez dauden produktuak bakarrik itzuli ahal izango dira. Bezeroa izango da itzuli beharreko produktuen balioa gutxitzearen erantzule, baldin eta itzuli beharreko produktuen izaera, ezaugarriak eta funtzionamendua ezartzeko beharrezkoa ez den manipulazioaren baten ondorio badira. Segurtasun handiagoa izateko, bezeroak atzera egiteko dokumentua sartu ahal izango du paketeen, behar bezala beteta eta sinatuta.

Atzera egiteko eskubidea baliatzearen ondorioz, bezeroak atal honetan adierazitako helbidera itzuli beharko ditu produktuak (terminalak edo gailuak), bidegabeko atzerapenik gabe, eta gehienez ere 14 egun naturaleko epean, kontratuan atzera egiteko erabakia GUUKi jakinarazten dion egunetik zenbatzen hasita. Era berean, GUUKek emandako produktuak itzultzeak sortzen duen zuzeneko kostua onartu beharko du bezeroak. Aurrekoa gorabehera, jakinarazten dizugu itzulketa atxiki ahal izango dugula itzulitako produktuak behar bezala jaso arte edo itzuli izanaren froga argia jaso arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera.

Atzera eginez gero, jasotako ordainketa guztiak bezeroari itzuliko dizkio GUUKek, bezeroak GUUKi atzera egin duela jakinarazten dion egunetik 14 egun natural igaro baino lehen.

Atzera eginez gero, bezeroak berariaz eskatuta instalatu edota aktibatu badu zerbitzua GUUKek, eskubidea baliatzeko aldi zehar baina eskubide hori baliatu baino lehen, ordura arte egindako instalazioaren eta izandako kontsumoaren kostua kobratzeko eskubidea izango du GUUKek, bai eta tarifa bakoitzaren baldintza orokorretan eta partikularretan aurreikusitako kuotak modu proportzionalen kobratzeko eskubidea ere.

Bezeroak kontratua atzera botatzen badu eta ordaindu beharreko prezioa osorik edo partez kreditu baten bidez finantzatu bada (bai GUUKek, bai hirugarren batek, alde aurretik GUUKekin adostuta), atzera egite horrek aldi berean ekarriko du kreditua penalizaziorik gabe suntsiaraztea.

Bezeroak merkataritza aldetik deskatalogatuta dagoen zerbitzu bat baldin badauka GUUKekin, eta kontratu horri jarraikiz zerbitzu berri bat kontratatzen badu, kontratu hori atzera botatzean ezin izango da jatorrizko zerbitzuaren prestaziora itzuli; hala ere, GUUKek bezeroa behar den tokian kokatuko du, kalterik jasan ez dezan.



Roaming-zerbitzurako baldintza gehigarria

Zerbitzua Europako Esparru Ekonomikoko (EEE) beste herrialde batean erabiltzeagatik, GUUKek Espainian aplikatzen dituen tarifa berberak aplikatuko ditu, betiere bezeroa Espainian bizi bada edo herrialde horrekin lotura egonkorra baditu. Europako araudian xedatutakoarekin bat etorri, eta kontratatutako tarifaren baldintza partikularrek hala aurreikusten badute, GUUKek muga bat ezarri ahal izango du kontratatutako datuen bolumenean, eta, hortik aurrera, errekargu bat aplikatu ahal izango du, jarraian ezartzen den bezala.

Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzua zentzuz erabiltzeko EEEko beste herrialde batean denean. Neurritz kanpoko edo ezohiko erabilerak saihesteko, GUUKek kontsumoaren eta presentziaren adierazle objektiboak behatu ahal izango die, gutxienez 4 hilabetez. Hauek izan daitezke adierazle horiek: EEEko beste herrialde batean datuetan edo presentzian kontratatutako bolumenaren % 50 gainditzea, egunetan neurtutako behaketa-epearen erditik gorako tartean; jarduerarik gabeko eta aktibazioko aldi luzeak; eta SIM txartel anitzen erabilera sekuentziala.

Bezeroak EEEko beste herrialde batean kontsumitu ahal izateko datu-bolumenean ezarritako muga gainditzen badu, edo zerbitzuaren abusuzko edo ezohiko erabilera egiten badu, GUUKek, aurrez hala jakinarazita, errekargu bat aplikatu ahal izango dio bezeroari, betiere indarrean den handizkako prezioa gainditu gabe.

Errekargua ezarri baino lehen, bezeroak 14 eguneko epea izango du, hala badagokio, bere presentziari edo kontsumoari buruzko datu errealak emateko.

Bezeroak GUUKera jo ahal izango du, 6. klausulan xedatutakoaren arabera, hemen xedatutakoa aplikatzearekin lotutako edozein erreklamazio jartzeko. Zerbitzua roaming bidez erabiltzeko baldintzei buruzko informazio zehatzagoa, hemen: <https://guuk.eus/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>



Internetera sartzeko zerbitzuaren abiadurari buruzko informazioa

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

	Iragarritako beheranzko abiadura	Iragarritako goranzko abiadura	Normalean erabilgarri izaten den beheranzko abiadura	Normalean erabilgarri izaten den goranzko abiadura	Lortutako beheranzko abiadura maximoa	Lortutako goranzko abiadura maximoa	Lortutako beheranzko abiadura minimoa	Lortutako goranzko abiadura minimoa
Finkoa – ADSL 20 Mb/s	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Finkoa – FTTH 100 Mb/s	100	100	100	100	100	100	% 80**	% 80**
Finkoa – FTTH 600 Mb/s	600	600	600	600	600	600	% 80**	% 80**
Mugikorra – HSDPA+ 21 Mb/s	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mb/s	42	5,7			42	5,7		
Mugikorra – LTE 150 Mb/s	150	50			150	50		
Mugikorra – LTE+ 300 Mb/s	300	75			500	75		

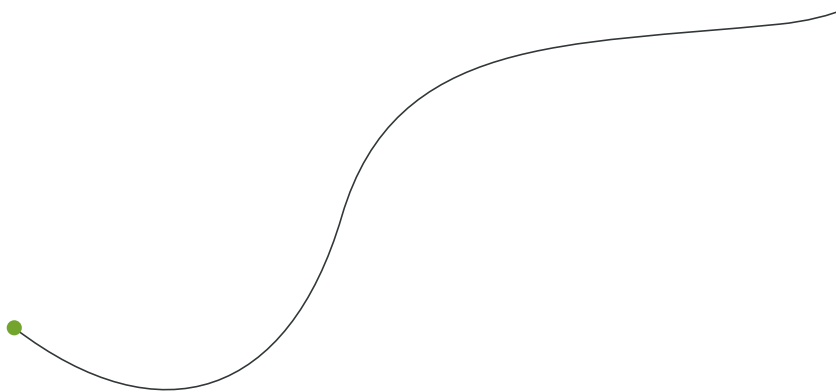
* Abiadura minimoa, funtsean, zure etxetik konexioa egin den telefono-zentralera dagoen distantziaren eta kobre-parearen egoeraren arabera izango da. Bestalde, Interneten wifi bidez sartzeko bazara, gutxieneko abiadura aldatu egingo da; besteak beste, hurbileko beste wifi-sare batzuek eta eraikinaren egiturak edo banaketak sor ditzaketen interferentzien ondorioz.

** Abiadura minimoaren ehunekoa, normalean erabilgarri izaten denarekiko. Abiadura minimoa, funtsean, kableatuaren (zuntzaren) egoeraren arabera izango da, eta konexioa wifi-sarearen bidez egiteak ere eragina izango du abiaduran; besteak beste, hurbileko beste wifi-sare batzuek eragin ditzaketen interferentziengatik eta eraikinaren egiturarengatik edo banaketarengatik.



2.2. WEBGUNEKO LEGE-BALDINTZAK, ZUNTZA BAKARRIK

1. 2021/02/10etik indarrean dauden zuntzeko tarifak



1. NEGOZIOETAKO ZUNTZA ESKAINTZAREN BALDINTZAK



2021/02/10etik indarrean

Hona hemen GUUKen Negozioetako ZUNTZA eskaintzaren baldintza partikularrak.

PREZIOEN XEHETASUNAK, OSATUA (BEZa barne) Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik

	BEZik gabeko prezioa
600MB ZUNTZA + FINKOA	35,00 €
600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	40,00 €
600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	48,00 €
ZEHARKAKO GUUK 600MB ZUNTZA + FINKOA	35,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 7GB MUGIKORRA	40,00 €
ZEHARKAKO 600MB ZUNTZA + 40GB MUGIKORRA	48,00 €

1. LINEA-KUOTA

“Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioak barnean du hilean 4,13€-ko linea-kuota (BEZik gabe).

2. INTERNETEKO KUOTA

Hona hemen Interneteko kuotaren prezioak, kontratatutako eskaintzaren eta teknologiaren arabera. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	BEZik gabeko prezioa
600MB ZUNTZA INTERNET ONLY ESKAINTZA	30,86 €
600MB ZUNTZA INTERNET BATERATUA ESKAINTZA	27,86 €

3. FINKOETATIK EGITEN DIREN DEIEN XEHETASUNA

- Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa) eta 1.000 minutu estatuko mugikorretara deitzeko.
- Telefono finko batetik mugikorrera egiten diren deien mugak gaindituta, deiak honela fakturatuko dira: 24,20 zent./min + 20 zent. deia ezartzea.
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, finkotik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- FINKOTIK MUGIKORRERAKO dei-bonua, 2,47 €/hil, BEZik gabe (hilero errepikatua). Bonu hau eskaintzako 1.000 minutuko bonuaren osagarri da, eta hilean 10.000 minutuko arrazoizko erabileraren mende egongo da. Arrazoizko erabilerari hori gaindituz gero, atal honetako 2. puntuaren arabera tarifaturiko da. Bonu hori hainbanatu egiten da altetan eta bajetan.

4. GUUK TARIFAREN XEHETASUNAK

(PAKETEKO LINEA NAGUSIA)

Hona hemen 3 produktuko paketeetako mugikor-linea nagusiaren kuotaren prezioak. Kuota hori sartuta dago “Eskaintza bateratua eta Internet bakarrik” atalean ageri den prezioan.

	BEZik gabeko prezioa
7 GB MUGIKORRA, NAGUSIA	8,00 €
40 GB MUGIKORRA, NAGUSIA	16,00 €

4.1 Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabili daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekueetan edo telefono-trafikoak kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoak birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

4.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

4.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatutako bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 8,00 zent./SMS (BEZik gabe) estatuko helburuetara eta 36,61 zent./SMS (BEZik gabe) EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren

1. NEGOZIOETAKO ZUNTZA ESKAINTZAREN BALDINTZAK



2021/02/10etik indarrean

deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
· Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5. "GUUK 1 GB TARIFA", XEHETASUN GEHIAGO

	Prezioa, BEZa barne
1GB MUGIKORRA DOAN	0,00 €

Linea doan, 2021/01/11 arteko salmentetan

5.1 Ahots deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoak kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.

5.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 1 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

5.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu Bezeroarentzako Arreta-zerbitzura deituta.

5.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 8,00 zent./SMS (BEZik gabe) estatuko helburuetara eta 36,61 zent./SMS (BEZik gabe) EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Nazioarteko deietarako 100 minutu barne.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen:

www.guuk.eus

- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

- BEZa ez dago sartuta

	Prezioa, BEZa barne
7GB MUGIKORRA, GEHIGARRIA	6,00 €
40GB MUGIKORRA, GEHIGARRIA	10,00 €

5.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta hilean 6,9 €-ko kuota izango du.

6. MUGIKOR-LINEA GEHIGARRIAK

6.1 Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "haurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoak kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.
- Nazioarteko deietarako 100 minutu barne.

6.2 Interneten nabigatzea

- Nabigatu 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

2021/02/10etik indarrean

6.3 Datu-bonu gehigarriak

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hila-deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu

6.4 Beste zenbait

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 8,00 zent./SMS (BEZik gabe) estatuko helburuetara eta 36,61 zent./SMS (BEZik gabe) EBtik kanpoko nazioarteko helburuetara.
- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eu
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eu

6.5 Bestelako xehetasunak

- Paketea hautsiz gero, nahiz finkoaren aldetik nahiz mugikor-linea nagusiaren aldetik, linea gehigarria migratu egingo da mugikorra soilik barne hartzen duen tarifarik antzekoenera, eta tarifa horren baldintzak aplikatuko zaizkio.

7. BALDINTZAK EZ BETETZEAGATIKO GASTUAK

7.1 Zuntza instalatzeko gastuak

- Instalazioa egin eta gero bezeroak atzera egiten badu, eta 12 hilabete igaro aurretik baja eskatzen badu, berak ordaindu beharko ditu instalazio-gastuak: 150 € (ezin dira hainbanatu).
- Zuntza+Finkoa+Mugikorra eskaintzan ez dute izango aurreko puntuan aipatutako iraunkortasunik ez penalizaziorik.
- Zuntz+Mugikorra eskaintzkn 12 hilabeteko iraunkortasuna izango dute.

7.2 Ekipoak ez itzultzeagatiko gastuak

- GUUKen Zuntzeko zerbitzuan baja emanez gero eta 30 egun natural igaro aurretik ekipoa itzuli ezean, 100 €-ko penalizazioa ordaindu beharko da, Zuntzeko bideratzailearen kasuan.

8. ZERBITZU BATERATUAN SARTUTAKO MUGIKOR-ZERBITZUAN BAJA ESKATZEA EDO EZEZTATZEA

- Zerbitzu bateratuan sartutako mugikor-zerbitzuaren baja edo ezeztapena gertatzen bada eta bezeroak finkoko zerbitzuari eutsi nahi badio, mugikor-zerbitzuan baja eman edo hura ezeztatu den hilabete naturala amaitu baino lehen jakinarazi beharko dio GUUKi finkoko zerbitzuaren zer tarifa hautatu nahi duen (GUUKek une horretan merkatuan dituen aukeren artean).

Epe horretan bezeroak tarifarik aukeratzen ez badu, zerbitzu bateratuaren alderdi finkoaren antzekoena den tarifa aplikatuko zaio finkoko zerbitzuari.

9. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

10. INSTALATZAILEAREN BIDALKETA-GASTUAK

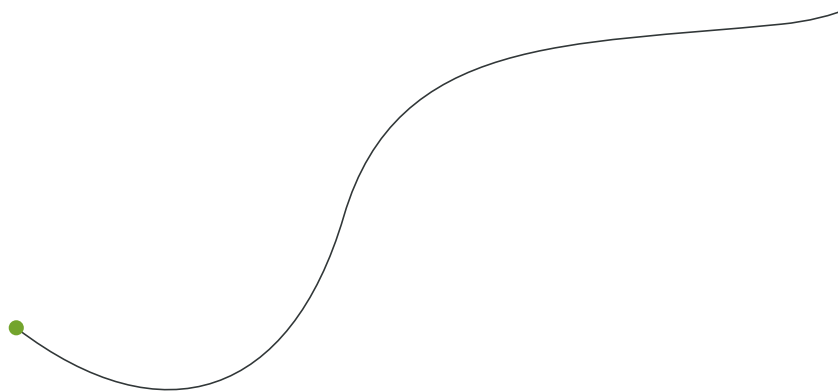
- Instalatzaile bat bidaltzeko eskatu badu eta beharrezkoa ez bada, bezeroak 50 € ordaindu beharko ditu.

11. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratuaren baldintza orokorretako 3. klausulan jasotakoari jarraikiz.



2.3. KONDIZIO LEGALAK AGILE TELEBISTAN



XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

Zerbitzu-kontratu honetan, OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. enpresak (aurrerantzean, “OTTN”) XFERA MÓVILES, S.A.U. enpresaren (aurrerantzean, “GUUK”) bezeroentzako promozioaren bidez eskainitako Agile TV zerbitzua kontratatzea erabaki duten GUUK-en bezeroei bakarrik aplikatzen zaizkien baldintza orokorrak daude jasota. Agile TV zerbitzua erabiltzeko aldiaren behin ordaindu beharreko kuotaaren preziorako promozio berezi batez baliatu ahalko dira bezero horiek (aurrerantzean, hurrenez hurren, “Zerbitzua” eta “Bezeroak”), konpainia biek hitzartutako Akordio Komertzialari jarraikiz.

1. BALDINTZEN XEDEA ETA ONARPENA.

Jarraian azaltzen diren baldintzen bidez (aurrerantzean, “Agile TV-ren Baldintzak” edo “Baldintzak”), OTTN-ren eta Bezeroaren arteko harremanak arautzen dira, Agile TV ikus-entzunezko zerbitzua emateari dagokionez.

Beharrezkoa da Baldintza hauek erreparorik gabe onartzea Agile TV zerbitzua emateko. Zentzu horretan, Bezeroak adierazten du Baldintza hauek irakurri eta ulertu dituela, eta onartzen dituela.

2. AGILE TV ESKAINTZAREN BALDINTZAK.

2.1 Zerbitzuaren definizioa

Agile TV-ren ikus-entzunezko edukien Eskaintzak osatzen du Zerbitzu hau. Eskaintza horren bidez, Agile TV-k beste merkaturatze- eta salmenta-kanal batzuen bidez zuzenean merkaturatutako eskaintzaren desberdinak diren baldintzak lortzen dira.

2.2. Agile TV zerbitzua.

Agile TV Zerbitzua OTTN-k emango du TV Box multimedia-gailu baten eta GUUK-ek Bezeroari emandako Internetarako sarbidearen bidez, zeinak Agile TV zerbitzua kontratatze eta haren ikus-entzunezko zerbitzuetan sartzeko nahikoa den estaldura emango baitu. OTTN-k Zerbitzua emateko arduradun gisa xedatzen dituenak izango dira Agile TV Zerbitzuaren baldintzak, Bezeroarekin izenpetutako kontratuaren arabera.

Bezeroak, gainera, Agile TV-ren ikus-entzunezko eskaintzako kanal- eta eduki-paketeak kontratatu ahalko ditu, une bakoitzean erabilgarri daudenen arabera. Pakete horiek aukeratzean, halaber, Bezeroak dagokion kontratua sinatu beharko du OTTN erakundearekin, hura izango baita zerbitzuak emateko arduraduna.

OTTN-k jakinarazten dio Erabiltzaileari eduki erabilgarrien

katalogoa aldakorra dela, eta etengabe eguneratuko dela. Horregatik OTTN-k berretzat gordetzen du egoki deritzen aldatetarako egitea eskainitako katalogoari, aurretiazko abisurik gabe; hala, eduki erabilgarrien zerbitzuetarako sarbideak gehitu, hedatu, aldatu edo kendu ahalko ditu, aurretiaz jakinarazi gabe. Agile TV-k eskainitako ikus-entzunezko edukiei buruzko informazioa zerbitzuaren beraren Programazio-gida Elektronikoa aurki daiteke, edota Interneteko helbide honetan: <http://www.agiletv.es>

Agile TV-k bere esku dagoena egiteko konpromisoa hartzen du, zerbitzurik onena eskaintzeko eta edukirik onenak emateko. Hala ere, Erabiltzaileak Internetera konektatzeko daukan baldintzen menpe egongo da zerbitzuaren kalitatea, bai eta edukiak erreproduzitzeko darabiltzan gailu mugikorren menpe ere. Era berean, Erabiltzailea jakitun da gutxienezko eskakizunak daudela Zerbitzua erabili ahal izateko, eta bermatzen du haiek betetzen dituela kontratazioa egin aurretik. Eskakizun horiek Agile TV-ren webgunean daude argitaratuta.

Debekatuta dago telebista-edukiak publikoki ezagutarazteko erabiltzea Agile TV Zerbitzua; Bezeroak modu pribatuan bakarrik erabil ditzake.

2.3.

Zerbitzuaren kontratazioa eta erabilera Espainiako lurraldera dago mugatuta, soil-soilik.

2.4. Zerbitzua etetea.

Agile TV-k berretzat gordetzen du Zerbitzua egoki deritzon etete eskubidea, haren mantentze-lanak gauzatzeko eta hura hobetzeko. Halakoetan, planifikatutako etendura bat bada, egun bateko aurrerapenez jakinarazi beharko dio Erabiltzaileari.

2.5.

Zerbitzu honekin arazorik badago, Erabiltzailea GUUK-en Bezeroentzako Arreta-zerbitzuarekin jarri ahalko da harremanetan.

2.6. Datuak Agile TV-ri jakinaraztea.

Kontratu hau sinatzerakoan emandako datuak OTTN-ri jakinaraziko zaizkio (helbidea: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - Bartzelona) alta kudea dezan eta, horrela, Agile TV izen komertzialaren bidez emandako ikus-entzunezko zerbitzuen mantentzea eta baja kudeatzeko, eta

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektroni-koen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

Zerbitzuari eta haren berritasunei buruzko informazioa emateko, OTTN-k merkaturatzen dituen zerbitzuei buruzko informazio komertziala barne.

Datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokionez pertsona fisikoak babesteari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamenduan (EB) (aurrerantzean, “DBEO”) xedatutakoaren ondorioetarako, jakinarazten dizugu datuak atzitzeko, datuak zuzentzeko, datuak ezabatuzeko, datuen erabilera mugatzeko, datuen aurka egiteko eta datuak tokialdatzeko eskubideak datuen titularrak egikari ditzakeela zuzenean, edota legezko ordezkari edo boluntario baten bidez, OTT Networks Iberia, S.L.-ri idatzi bat eta dokumentu identifikagarri ofizial baten kopia bat bidalita (egoitza: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona), DBEOn aurreikusitako forma eta baldintzak gordeta, edota posta elektronikoko bidez, mezu bat bidalita honako helbide honetara: ayuda@agiletv.es

I. Eranskin gisa, datuen babesari buruzko informazio gehigarria dago erantsita.

Emandako datu guztiek egiazkoak eta zuzenak izan behar dute, eta Erabiltzaileak bere gain hartzen du OTTN-ri bere datuetan izandako aldaketa guztiak jakinarazteko ardura, bai eta OTTN-rekin duen kontratuzko harremana kudeatzeko eta mantentzeko beharrezkoa den informazio guztia jakinaraztekoa ere.

Edonola ere, OTTN-ren Kontratuzko Baldintzak, Pribatutasun- eta Cookie-gidalerroak nahiz Erabilera-baldintzak ere aplikatuko zaizkio Erabiltzaileari. Baldintza hauetan berriaz aurreikusten ez diren aspektu guztien osagarri dira dokumentu horiek. Hala ere, Baldintza hauetan eta aipatu dokumentuetan xedatutakoaren artean desadostasunik badago, Baldintza hauek gailenduko dira Zerbitzuaren Erabiltzaile guztien kasuan.

3. XEDAPEN OROKORRAK

3.1.

Agile TV-k ikus-entzunezko edukien harpidetzapeko online zerbitzu bat ematen du.

3.2.

Erabiltzailearen zehaztapen eta baldintza hauek (aurrerantzean, “**Erabiltzailearen Zehaztapenak eta Baldintzak**”) OTTN-ren eta pertsona fisiko baten (aurrerantzean, “**Erabiltzailea**”) artean Zerbitzuari dagokionez gauzatu-

tako akordioei aplikatzen zaizkie. Agile TV-ren Zerbitzuari dagokionez, 18 urte baino gehiago dituzten eta Espainian bizi diren pertsona fisikoek bakarrik gauzatu ahaliko dute kontratu bat OTTN-rekin. Kontratua gauzatu ondoren, OTTN-k, beharrezko legezko baldintzak gordetzen badira, errutinazko kreditu-egiaztapen bat egin ahaliko du, eta, haren emaitzen arabera, Erabiltzailearekin duen kontratutik irten. Era berean, OTTN-k akordio bat gauzatzeari ezezkua emateko eskubidea du, edota Erabiltzaile batekin egindako akordio bat berehala ezeztatuzkoa, baldin eta Erabiltzaileak OTTN-ren kontratuzko baldintzak eta zehaztapenak urratu baditu aurretiaz. OTTN-k, akordio bat gauzatzeari ezezkua eman edo lehendik gauzatutako akordio bat ezereztu ordez, akordioaren arabera Erabiltzaileak dauzkan beharrak beteko dituela frogatzeko bermeren bat emateko eska diezaioke. Halaber, OTTN-k beretzat gordetzen du akordioa gauzatu ondoren Erabiltzaileari buruzko informazioa lortzeko eskubidea, aplikagarria den legediak horretarako aukera ematen duen heinean, eta Datu Pertsonalen Gidalerroei jarraikiz.

3.3.

Erabiltzailearen Zehaztapen eta Baldintza hauek eta Datu Pertsonalen Gidalerroak (denak batera, “**Zehaztapenak eta Baldintzak**”) aplikagarriak dira, eta lotesleak dira OTTN-rentzat eta Erabiltzailearentzat. Akordio hauek, era berean, OTTN-ren eta Erabiltzailearen arteko akordioa gauzatzeko unean OTTN-k eskainitako kontratu-aldien, ordainketa-baldintza eta -metodoen, indarreko prezioen eta zehaztapen eta baldintza partikularren mende daude (edozer eskaintza berezi barne). Baldintza eta zehaztapen partikularren eta Baldintza eta Zehaztapenen artean gatazkarik badago, baldintza eta zehaztapen partikularrak gailenduko dira. Zehaztapen eta Baldintzek eta zehaztapen eta baldintza partikularrek, denak batera, Erabiltzailearen eta OTTN-ren artean aplikagarria den akordioa osatzen dute (aurrerantzean, “**Akordioa**”). Zerbitzurako sarbidea lortzeko, Erabiltzaileak Akordioa irakurri eta onartu duela berretsi beharko du.

Akordioa gauzatutakoan, OTTN-k haren berrespena bidaliko dio Erabiltzaileari, hark emandako helbide elektronikora. Zerbitzurako sarbidea ere posta elektronikoko bidez eman-go zaio.

3.4 Fakturazioa.

Hilero, zerbitzuaren aldian behingo Kuota fakturatuko dio OTTN-k Erabiltzaileari, eta emandako zerbitzuari dagokion faktura bidaliko. OTTN-k GUUK-i ematen dio aldian behingo

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

kuota bere kabuz kobratzeko ardura. Kobrantza GUUK-en fakturarekin batera egingo da, zeina Bezeroak bere kontuan baimendutako banku-helbideratzearen bidez ordainduko baita. Baldintza hauek onartuta, GUUK-ek kobrantza kudeatzeko beharrezkoak diren datu guztiak lagatzeko baime-na ematen du Bezeroak.

Dagokion faktura kobratzeko aurkezten den unetik exijitu ahalko da emandako zerbitzuari dagokion zenbatekoa, zeina Bezeroak edo hirugarren batek ordaindu beharko baitu, GUUK-ekin gauzatutako telekomunikazio-zerbitzuak emateko Kontratuan horretarako adierazitako banku-erakunde edo aurrezpen-kutzako kontuaren bidez.

Erabiltzaileak posta elektronikoko bidez eskatu ahalko ditu emandako zerbitzuari dagozkion fakturak, facturacion@agiletv.es helbidera idatzita.

3.5

Prezio aplikagarrien zerrendaren arabera ordaindu beharko dira Agile TV-ren Oinarrizko Zerbitzuaren eta gainerako Zerbitzuen kuotak. Zerrenda hori hemen kontsulta daiteke: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>.

Agile TV-k edozer unetan aldatu ahalko du Agile TV Zerbitzuaren kuota, eta aldaketa horiei buruzko informazioa hila beteko aurrerapenarekin jakinaraziko dio Erabiltzaileari. Prezio-zerrendan kuotaren prezioa ageri da, zergak eta zerbitzua emateagatik aplikagarria den beste edozein kargu barne.

3.6.

Zerbitzua hilabeteko aldirako ematen da, eta hilero bertuko da, salbu eta Erabiltzaileak hura berritu nahi ez duela adierazten badu hura iraungi baino lehen, baldintza hauen 3.7 atalean aurreikusitako baldintzen arabera.

3.7.

Zerbitzua edozer unetan utzi ahalko da bertan behera, komunikatu bat bidalita GUUK-en Bezeroentzako Arreta-zerbitzuaren zentrora, Zerbitzurako harpidetza bertan behera uzteko nahia adieraziz. Bertan behera uzteko eskaera 72 orduko epean erregistratuko da, eta erregistroaren hil beraren amaieran utziko da bertan behera Zerbitzua. GUUK-ek TV Box multimedia-gailuaren salmentari buruz xedatutako baldintzen menpe ere egongo da zerbitzua bertan behera uztea.

3.8.

Erabiltzaileak hilean behingo Kuota ordaintzeari uzten ba-

dio, Zerbitzua eten ahalko zaio.

3.9

Gainera, erabiltzaileak GUUK-en bezero izateari uzten badiu, Zerbitzua behin betiko etengo litzateke, bezeroak ezin-go bailuke hemen xedatzen diren baldintzez gozatu.

Kasu horretan, Erabiltzaileak OTTN-rekin kontratatu ahalko du Zerbitzua zuzenean, eta ez zaio eskatuko kontratuzko loturarik izatea GUUK-ekin indarrean dauden zehaztapen eta baldintzetan.

Zerbitzua aurretiaz bertan behera uzten bada, 3.9 atalaren arabera, eta Bezeroak kontratua ezereztearen ondorengo aldi bati dagokion ordainketa egin badu, OTTN-k itzuli egingo dio soberako zenbatekoa hogeita hamar (30) eguneko epean, harpidetzaren ezerezte-datatik zenbatzen hasita.

3.10.

Agile TV zerbitzua hartzeko ekipoa edo “Set Top Box” gailua eskuratzeari lotutako **Ekipoaren eta iraunkortasunaren baldintzak**

Agile TV-ren zerbitzuak erabili ahal izateko, zerbitzua hartzeko ekipamendu bat behar da; hots, “Set Top Box” delakoa.

3.11.

Agile TV **zerbitzuaren hileko Kuota** Kontratututako zerbitzua atalean adierazitakoa da, baldin eta Bezeroak TB kontratatuzko hautatu dituen zuntz- eta mugikor-tarifak mantentzen baditu; Bezeroak tarifak aldatuz gero, 3.5 atalean aurreikusitakoak kobratuko zaizkio. Agile TV-k eskaintzen dituen gainerako zerbitzuen prezioak eguneratuta eta esku-ragarri daude Agile TV-ren bezeroentzat Agile TV-ren web-gunean: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>.

3.12. Agile TV-ren Bezeroentzako komunikatuak.

Agile TV-k jakinarazpenak eta informazioa bidali ahalko dizkio Bezeroari posta elektronikoko, SMS, mugikorrekotari jakinarazpen eta gutunen bidez, bai eta fakturaren barruan ere. Bezeroentzako jakinarazpenak berehala jasotakotzat joko dira posta elektronikoko edo SMS bidez bidaltzen direnean. Eskutitz bidez eta fakturaren barruan bidalitako abisuak, al-diz, haiek bidali eta hiru (3) egunera joko dira Erabiltzaileak jasotakotzat.

Agile TV-k jakinarazpenak bidaltzeko duen beharra betetzat joko da, baldin eta Bezeroak eman dizkion azken helbide elektronikoko, telefono-zenbaki edo helbide fisikora bidaltzen baditu, kontuan hartu gabe Bezeroak helbide horiek erabiltzen dituen ala ez, edo beste edozer arrazoiengatik

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektroni-koen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

erabilgarri dauden ala ez.

Agile TV zerbitzuarekin lotutako promozio eta eskaintzak jaso ahalko ditu Bezeroak bere telefono-zenbakian, posta elektronikoko bidez edo posta bidez, zerbitzuei dagozkien prezioekin batera.

OTTN Ibérica, S.L.U. enpresaren sinadura



3.13 Zerbitzuaren kalitatea.

Agile TV-k bere esku dagoena egiteko konpromisoa hartzen du, zerbitzurik onena eskaintzeko eta edukirik onenak emateko. Hala ere, Erabiltzaileak Internetera konektatzeko daukan baldintzen menpe egongo da zerbitzuaren kalitatea, bai eta edukiak erreproduzitzeko darabiltzan gailu mugikorren menpe ere. Era berean, Erabiltzailea jakitun da gutxieneko eskakizunak daudela Zerbitzua erabili ahal izateko, eta bermatzen du haiek betetzen dituela kontratazioa egin aurretik. Eskakizun horiek Agile TV-ren webguneetan daude argitaratuta: <http://www.agile.tv.es/requisitos>

3.14 Agile TV zerbitzura konektatzeko baimena duten gailuak.

Zerbitzuaren Erabiltzaileari bermatu egiten zaio gailu anitzeko sarbidea, Agile TV-ren aplikazioen bidez, Agile TV-rekin bateragarriak diren gailuetan. Erabiltzaileak ezingo du ikusi eduki bera hiru (3) gailu mugikorretan baino gehiagotan aldi berean.

3.15 Harremanetarako informazioa.

Bezeroa helbide elektronikoko honen bidez jar daiteke harremanetan Agile TV-rekin: ayuda@agiletv.es.

I. ERANSKINA. DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIO GEHIGARRIA

NOR DA ZURE DATU PERTSONALAK TRATATZEAREN ARDURADUNA?

Ematen dizkiguzun datu pertsonalak eta informazioa (osasanari buruzkoak barne, hala badagokio) fitxategi batean gordeko dira, eta hau izango da haren arduraduna:

· Titularra: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (aurretik OTTN)

· Egoitza soziala: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona

· IFK: B86588639

ZER XEDEREKIN TRATATUKO DITUGU ZURE DATU PERTSONALAK?

Eman dizkiguzun datu pertsonalak eta informazioa xede hauetarako tratatuko ditugu:

· Kontratazioa eta fakturazioa kudeatzea, eta kontratatutako zerbitzuak bermatzea.

· Hornitzaile-zerrenda uniforme bat izatea, OTTN-k haiengana jo ahal izateko kasuan kasu behar dituen zerbitzuak eta/edo ondasunak eskatzeko.

· OTTN-ren nahiz OTTN kide duen enpresa-taldeko beste edozer enpresarekin lankidetzak-hitzarmenak dituzten hirugarrenen eskaintza, produktu, gomendio, zerbitzu, promozio-salgai eta fidelizazio-kanpainen buruzko informazioa eta publizitatea bidaltzea (bide elektronikokoak erabilia barne); datuak lortzea eta biltegitzea, eta marketin-ikerketak gauzatzea, gure eskaintza komertzialak zure profil partikularrean egokitzeko (eragiketarik gauzatu bada nahiz gauzatu ez bada; hala nola, hala badagokio, lehendik dagoen kontratuzko harremana ezereztu ondoren, salbu eta aurkakoa adierazten bada edo erabiltzaileak aurka egiten badu nahiz baimena kentzen badu).

· Gure jarduerekin lotutako zerbitzu eta albisteei buruzko informazio komertziala (newsletterak) aldizka bidaltzea, baldin eta interesdunak horretarako baimena ematen badu, eta baimen hori kentzeko aukera emanez.

· Legeek xedatzen dituzten betebeharrak gordetzea, eta kontratuzko betebeharrak gordetzen direla egiaztatzea (iruzurraren prebentzioa barne).

Aurrez aipatutako tratamendu eta xede guztiak beharrezkoak dira, edo harremana dute kontratuzko harremanaren mantentze, garapen eta kontrolarekin.

ZER KATEGORIATAKO DATUAK TRATATZEN DITUGU?

OTTN-k kategoria hauetako datuak tratatzen ditu:

· Datu identifikagarriak: izen-abizenak, helbidea, helbide elektronikoa, posta-kodea, telefonoa

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektronikoen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

- Komunikatu elektronikoen metadatuak
- Informazio komertzialari buruzko datuak
- Datu ekonomikoak, finantza-datuak eta banku-datuak

Kasu batzuetan, eskatutako datu pertsonalak derrigorrezkoak dira; hortaz, haiek emateari uko egiten bazaio, ezin-ingo dira eman kontratatutako zerbitzuak.

Erabiltzaileak bermatzen du emandako datuak egiazkoak, zehatzak, osoak eta eguneratuak direla, eta betebeharrak ez gordetzearen ondorioz kalterik bada (zuzenekoa nahiz zeharkakoa), bera izango da haien erantzulea. Erabiltzaileak hirugarrenen datuak ematen baditu, adierazten du haien baimena duela horretarako, eta klausula honetako informazioa hirugarren horiei jakinarazteko konpromisoa hartzen du, OTTN erantzukizun oroz libratuz. Hala ere, OTTN-k hori egiaztatzeke egiaztapenak gauzatu ahalko ditu, dagozkion neurriak hartuta, datuak babesteari buruzko araudiari jarraikiz.

ZENBAT DENBORAZ GORDEKO DITUGU ZURE DATU PERTSONALAK?

Emandako datu pertsonalak biltzearen helburua gauzatzeko beharrezkoa den epean gordeko dira, baldin eta emandako baimenak kentzen ez badira. Ondoren, beharrezkoa bada, legeek ezarritako epeetarako gordeko da informazioa.

ZEIN DA ZURE DATUAK TRATATZEKO LEGITIMAZIOA?

“Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” ataleko puntuetan azaldutako helburuekin zure datuak tratatzeko legezko oinarria kontratu hau gauzatu ahal izatea da, hain zuzen.

OTTN-ren nahiz OTTN kide duen enpresa-taldeko beste edozer enpresarekin lankidetzaren hitzarmenak dituzten hirugarrenen eskaintza, produktu, gomendio, zerbitzu, promozio-salgai eta fidelizazio-kanpainei buruzko informazioa eta publizitatea bidaltzeko (bide elektronikoak erabilia barne); datuak lortu eta biltegiratzeko, eta marketin-ikerketak gauzatzeko, gure eskaintza komertzialak zure profil partikularrean egokitze aldera (eragiketarik gauzatu bada nahiz gauzatu ez bada; hala nola, hala badagokio, lehendik dagoen kontratuzko harremana ezereztu ondoren, indarreko araudiari jarraikiz tratamendu horiek gauzatzeko OTTN-ren interes legitimoan datza tratamenduaren legitimazioa).

Gure jarduerekin lotutako zerbitzu eta albisteei buruzko informazio komertziala (newsletterak) aldizka bidaltzeko, era-

biltzailearen baimenean datza legitimazioa.

Legeek xedatzen dituzten betebeharrak gorde eta kontratuzko betebeharrak gordetzen direla egiaztatzeke (iruzurraren prebentzioa barne) datuen tratamenduaren legitimazioa legezko betebeharrak batean datza.

ZER SEGURTASUN-NEURRI INPLEMENTATZEN DITUGU ZURE DATUAK ZAINTEZKO?

Datu pertsonalak, erabiltzaileen pribatutasuna eta zibersegurtasuna babesteko konpromisoa du OTTN-k; hortaz, mota ezberdinetako datuak babesteko, beharrezko segurtasun-neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartuko ditu, datuak galdu, manipulatu, zabaldu edo aldatzea ekiditeko.

ZER HARTZAILERI JAKINARAZIKO ZAIZKIO ZURE DATUAK?

Datu pertsonalak, erabiltzaileen pribatutasuna eta zibersegurtasuna babesteko konpromisoa du OTTN-k; hortaz, mota ezberdinetako datuak babesteko, beharrezko segurtasun-neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartuko ditu, datuak galdu, manipulatu, zabaldu edo aldatzea ekiditeko.

Zer hartzaileri jakinaraziko zaizkio zure datuak?

“Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” atalean adierazitako helburuak betetzeko, eman dizkiguzun datuak OTTN kide duen taldeko beste erakunde batzuei jakinarazi ahalko zaizkie, bai eta administrazio publikoei eta OTTN kide duen taldeko erakunde ezberdinekin lankidetzaren hitzarmenak dituzten eta adierazitako jardueretako edozein gauzatzen duten beste pertsona juridiko batzuei ere. Zure datuak kontratuzko harremana amaitu ondoren ere jakinarazi ahalko dira, aipatu hartzailerei lehenbizikoz jakinarazten zaizkien bakoitzean zuri esan beharrik gabe, betiere datu pertsonalen babesaren inguruko legedi aplikagarria gordeta.

Aurreko paragrafoan adierazitako komunikazio-esparruan, datuak hirugarren herrialdeetara nahiz nazioarteko erakundeetara transferitu ahalko zaizkie, halakoen inguruan Europako Batzordeak egokitasun-erabakirik kaleratu duen kontuan hartu gabe. Babes-maila egokia bermatu ezin duten herrialdeetarako nazioarteko transferentzien kasuan, halako herrialdeak salbuespentzat joko dira, eta kontratuzko harremana osoki garatzeko ezinbestekoa denean bakarrik egingo dira.

OTTN-k datuak babesteko eredu-klausulak ditu, komunika-

XFERA Móviles, SAU (“GUUK”) Enpresaren komunikazio elektroni-koen zerbitzuaren bezeroentzako Agile TV zerbitzuaren zehaztapenak eta baldintzak

tuen eta datuen nazioarteko komunikazioen esparruan zure datuak behar bezala babesten direla bermatu ahal izateko, haien aplikazioa posiblea den herrialdeetan.

ZER ESKUBIDE DUZU ZURE DATUAK EMATEN DIZKIGUZUNEAN?

Indarrean dagoen araudiari jarraikiz eta hartan xedatutakoak aukera ematen duen heinean, pertsona guztiek dute hauetarako eskubidea:

- Dagozkien datuak OTTN-n tratatzen ari garen ala ez egiaztatzea, haiek atzitzea, eta haien tratamenduarekin erlazionatutako informazioa lortzea.
- Zehaztasunik gabeko datuak zuzentzeko eskatzea.
- Datuak ezabatze eskatzea, baldin eta, beste arrazoi batzuen artean, haiek biltzeko jatorrizko helbururako beharrezkoak izateari utzi badiote. Halakoetan, OTTN-k datuak tratatzeari utziko dio, salbu eta erreklamazio posibleak egiteko edo haien aurrean defendatzeko.
- Datuen tratamendua mugatzeko eskatzea. Kasu horretan, datuen jabearen baimenarekin bakarrik tratatu ahalko dira, salbu eta erreklamazioak egiteko edo haien aurrean defendatzeko gorde edo erabili behar badira, edo beste pertsona fisiko edo juridiko baten eskubideak babesteko beharrezkoak badira, edo Europar Batasunaren nahiz bertako Estatu jakin baten interes orokor garrantzitsua bermatzeko beharrezkoak badira.
- Datuen tratamenduari aurka egitea. Kasu horretan, OTTN-k datuak tratatzeari utziko dio, salbu eta erreklamazio posibleen aurrean defendatzeko beharrezkoak badira.
- Dagozkion eta OTTN-ri eman dizkion datu pertsonalak jasotzea egituratua den, ohikoa den eta mekanikoki irakur daitekeen formatu batean, edo, teknikoki posiblea denean, beste arduradun bati transmititzeko eskatzea OTTN-ri.
- “Zer xederekin tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?” atalean adierazitako helbururako emandako baimena kentzea, hala badagokio. Horrek ez du eraginik izango baimena kendu aurretiko baimenean oinarritutako tratamenduaren zilegitasunean.

Arestian aipatutako eskubideak (datuak atzitzekoa, datuak ezereztekoa, datuen tratamendua mugatzekoa, datuen tratamenduaren aurka egitekoa eta datuak tokialdatzekoa) datuen titularrak egikari ditzake zuzenean, bai eta haren legezko ordezkari batek ere. Horretarako, idatzi bat eta doku-

mentu identifikagarri ofizial baten kopia bat bidali behar dio OTT Networks Iberia, S.L. enpresari (egoitza: Casanova kalea, 209, solairu nagusia, 1. atea - 08021 Bartzelona), DBEOn aurreikusitako forma eta baldintzetan, edo mezu elektronikoko bat bidalita helbide honetara: ayuda@agiletv.es.

Gainera, jakinarazten dizugu erreklamazio bat aurkez dezakezula Datuak Babesteko Espainiako Bulegoaren aurrean; bereziki, zure eskubideak egikaritzean ase geratzen ez zarenean. Horretarako, dagokion Kontrol-agintariak erabilgarri jarritako webgunea erabil dezakezu, bai eta haren telefono-zenbakiak ere (901 100 099 eta 912 663 517). Halaber, helbide honetan jar dezakezu erreklamazioa: Jorge Juan kalea, 6, 280001 Madril.

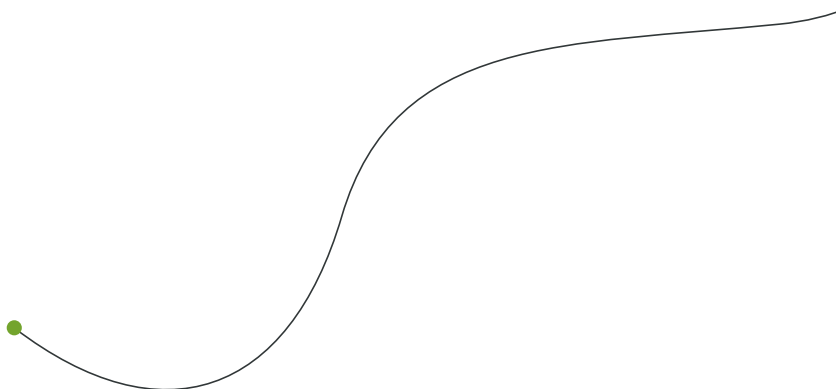
ZEIN DA DATU PERTSONALEN JATORRIA?

Jasotako datu guztiak interesdunak emanak dira.



2.4. WEB-EKO LEGE-BALDINTZAK, MUGIKORRA BAKARRIK

1. 2021/02/10etik indarrean dauden tarifak (mugikorra bakarrik)



2021/02/10etik indarrean

Hona hemen mugikorra soilik barnean hartzen duen GUUKen KONTRATUKO modalitateko eskaintzaren baldintza partikularrak.

PREZIOEN XEHETASUNAK (BEZik gabe)

	BEZik gabeko prezioa
MUGIKORRA 1GB (BEZa barne)	6,90 €
MUGIKORRA 7GB	8,00 €
MUGIKORRA 20GB	14,00 €
MUGIKORRA 40GB	26,00 €

1. AHOTS-DEIAK

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak: ikusi www.guuk.eus.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.
- SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafiko kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafiko birbideratzeko zerbitzuetarako erabiltzea.
- Aurreko bi puntuetan adierazitako egoeretan egindako deiak honela fakturatuko dira: 10 zent./min eta 20 zent. deia ezartzea.
- Nazioarteko deietarako 100 minutu barne.

2. INTERNETEN NABIGATZEA

- Nabigatu 1 GB, 7 GB edo 40 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

3. DATU-BONU GEHIGARRIAK

- Handitze-bonuak: datuak urri gertatzen bazaizkizu hilabete solte batean, handitze-bonuak kontratatu ditzakezu bezeroarentzako arreta-zerbitzura deituta.

4. BESTE ZENBAIT

- Mugikor-tarifetan estatuko mugikorretarako 1.000 SMSko bonua dago sartuta (zenbaki berezietarakoak salbu). Muga horretatik kanpo: 8,00 zent./SMS (BEZik gabe) estatuko helburuetara eta 36,61 zent./SMS (BEZik gabe) EBtik

kanpoko nazioarteko helburuetara.

- Prezio erakargarriak nazioarteko deietarako, hemen: www.guuk.eus
- TARIFA BEREZIKO zerbitzuak, mugikorretik egiten diren deietarako. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus
- Dei- eta nabigazio-zerbitzuak roamingean. Kontsultatu prezioak hemen: www.guuk.eus

5. BIDALKETA-GASTUAK

- ADSL-bideratzailea bidaltzen bada, bidalketaren kostua 9,99 € izango da.

6. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Linea bat ordaintzen ez bada, bezeroari 3 €-ko komisioa fakturatuko zaio ez ordaintzeagatik, eta 15 €-ko kuota (linea bakoitzeko) zerbitzua berrezartzeagatik, kontratuaren baldintza orokorretako 3. klausulan jasotakoari jarraikiz.