

KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

2022/07/01etik indarrean

Zerbitzuen kontratu honetan jasota dauden baldintzak EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS SLUren (EMBOU) bezeroei soilik aplikatzekoak dira. Enpresaren egoitza soziala: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España. IFKa: B50960129. Zaragozako Merkataritza Erregistroan inskribatua, 2905 liburukian, 98. folioan, Z-33051 orrian. Aurrerantzean, Guuk deituko diogu.

1. XEDEA

“GUUK” telekomunikazio-operadore bat da, klausula honetan deskribatutako zerbitzuak eskaintzen dituen (“zerbitzua” edo “zerbitzuak”). Kontratuaren baldintza orokor hauek (“KBO”) arautuko dituzte zerbitzuaren bezeroaren (“bezeroa”) eta GUUKen arteko harremanak, kontratatutako zerbitzuei dagokienez. Zerbitzuak aktibatu aurretik, bezeroak KBOak irakurri behar ditu, eta irakurtzeak esan nahi du haietan sartzen diren xedapen guzti-guztiak onartzen dituela argi eta garbi. GUUKen www.guuk.eus webgunean ere badaude horiek denak argitaratuta (gure “webgunea”).

2. ZERBITZUAREN 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 azken bezero gisa soilik eskaintzen zaizkio, eta fede onean oinarritutako erabilera baterako. Besteak beste —adibideak dira, ez zerrenda itxia—, ez dago baimenduta:

a) 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 sarbidea kontrolatzeko ardura izanik.

b) Bortitza, lizuna, abusuzkoa, ilegala, arrazista, xenofobia edo difamatzailerak den edozein eduki argitaratzea edo transmititzea.

c) Beste erabiltzaile batzuen datu pertsonalak haien adostasun espresurik gabe edo honako hauetan ezarritakoa bete gabe biltzea edo erabiltzea: 95/46/EE Direktiba indargabetzen duen 2016ko apirilaren 27ko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren (UE)

2016/769 Erregelamendua (pertsona fisikoen babesari buruzkoa, datu pertsonalen tratamenduari eta haien zirkulazio libreaki dagokienez); eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko 2018ko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa.

d) Trafikoa edo zerbitzuak birsaltzea edo edozein bide edo sistemaren bitartez merkaturatzea edo ekonomikoki ustiatzea.

e) Deiak bideratzeko zenbakiekin komunikatzea, hau da, deia jaso den zenbakitik beste zenbaki batera bideratzea zerbitzu komertzial gisa eskaintzen duten zenbakiekin.

f) 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 irregularratzat 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.

Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzua zentzuz erabiltzeko. Kasu horietan, GUUKek kontratua suntsiarazi ahal izango du, edo zerbitzuak denbora batez blokeatu zerbitzuaren erabilera irregularraren egoera argitu arte, edo tarifa aldatu, bezeroari alde aurretik

jakinarazita. Azken kasu horretan, bezeroak kontratua suntsiarazi ahal izango du zerbitzu zehatzari dagokionez, kontratuan adostutako baldintzetan.

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA KOBRANTZAK

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 egokia den edozein bidetatik, bezeroak aldaketa horren berri izan dezan eta tarifa berriak zein diren jakin dezan. Bezeroak beti edukiko ditu tarifa horiek eskuragarri, gure webgunean. Larrialdietako zerbitzuetarako sarbidea doakoa da.

Faktura hilerokoa izango da, 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 ezin bazaizkio bezeroari zerbitzuak fakturatu sortzapenaren ondorengo hilabeteetan, GUUKek hurrengo hilabeteetan fakturatu ahal izango dizkio.

Abonu-kuotak hilabetea fakturatuko dira, ordainketa aurreratu gisa. Neurtutako zerbitzuak hilabetea fakturatuko dira, aurreko hilean egindako kontsumoaren arabera. Aurretik esandakoak ez du eragozten

kontratuaren baldintza orokor hauetan zerbitzu bakoitzerako jasota dauden kontratu-baldintza espezifikoetan adierazitakoa.

Telefono finkoko zerbitzuan eta Interneteko banda zabaleko zerbitzuan, hileko abonu-kuoten barruan sartzen dira PTR edo sarearen amaiera-puntura arteko mantentze-lanak.

Lehen fakturan, alta-kuota, aktibatze-kuotak eta, kasua bada, instalazioaren edo mantentze-lanen kuotak ere sartuko dira. Dagokionean, erositako ekipoen 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 erreklamazioren bat jartzeak ez du justifikatzen erreklamaturako fakturak ordaintzean atzeratzea. Mugaegunera iristean ordaindu gabe dauden fakturek diruaren legezko interesaren parekoa den berandutze-interesa sorraraziko 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 horretarako 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 erreboka dezake adostasun hori, eta fakturak paperean eta dohainik igor diezazkiotela eskatzeko eskubidea izango du. Errebokatze 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:

1. Bezeroari aurrerakin bat eskatu, edo haren kontuan berehala diru-kopuru gehigarri bat kargatu, ordura arte sorrarazitako kopuruengatik.

2. Bezeroari gordailu bat eskatu, ordaindu gabea, eskudirutan.

3. Banku-abal bat eskatu, gehienez ere zerbitzuagatik hiru hilabetean egin den kontsumoari dagokiola kalkulatzen den batez besteko kopurukoa.

4. Bezeroari tarifa handieneko, tarifa gehigarriko eta nazioarteko zerbitzuak mugatu. Ekintza-mota hori kasu hauetan egin ahal izango da, besteak beste:

a) Jarritako kreditu-mugak gainditzen direnean.

b) KBO hauetan aurreikusitako arrazoiertako batengatik edo kontratua suntsiarazi delako zerbitzua eteten denean edo bertan behera uzten denean.

c) Bezeroak KBO hauek betetzen ez dituenean.

d) Iruzur egiten denean edo zerbitzua KBO hauen arabera baimenik izan gabe erabiltzen denean.

e) Ez ordaintzeko arrisku objektiboa dagoenean, halakotzat harturik hartzekodun-konkurtsuaren deklarazioa, adibidez. Aurrekoa gorabehera, telefono finkoko zerbitzurako, KBO hauetan zerbitzu horretarako baldintza espezifikotan 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 nahi badu, edo ondoren desaktibatzea nahi badu, horretarako berariazko eskaria egin beharko du, Bezeroaren Arretarako dagoen zerbitzuaren bitartez, 948 035 900 telefonora deituz edo kaixo.wimax@guuk.eus posta helbidera idatziz.

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:

a) Eteneko 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.

b) 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.

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.

Promoziok 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 zerbitzua multzoak kontratatzen diren kasuan zerbitzu guztiei batera ezartzen zaien hileko kuotaren % 50 izango da, baldin eta zerbitzu-sortaren kuota osoaren prezioan ez bada xehakatuta 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 arrazoietakoa batengatik bada:

a) Bezeroek kontratu-baldintzak larriki ez betetzea, bereziki iruzur egitea edo ordainketan berandutzea, horrek zerbitzua aldi batean etetea edo bertan behera gelditzea ekarriko baitu.

b) Sarean kalteak eragitea, adibidez, bezeroak terminalak konektatzeagatik haien egokitasuna indarreko araudiaren arabera ebaluatu gabe.

C) 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 terminala edo gailuetan dagoen informazioa galtzea, aldatzea edo erabat edo partzialki 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 instalatutako aplikazioengatik, horiek MÁSMÓVILEk 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 konektatutako linea identifikatzeko 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 ditu haren eskura. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan eskuratu ahal izango du bezeroak informazio hori.

6. BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA ETA JAKINARAZPENAK

GUUKek bezeroarentzako arreta-zerbitzua eskainiko du, 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. Kotsultak egiteko, bezeroak gure webgunera jo dezake, edo kaixo.wimax@guuk.eus helbide elektronikora mezu bat idatzi.

Galderak edo erreklamazioak egin ditzake, orobat, 948 035 900 zenbakira doan deituta 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 eskubidearen kalterik gabe.

7. DATU PERTSONALEN BABESA

Bezeroa izango da une oro GUUKi emandako datuen egiazkotasunaren eta zehaztasunaren erantzule.

Bi alderdiek konfidentzialtasun osoz gorde behar dituzte kontratu honen ondorioz eskuratu ditzaketen informazioa eta dokumentazioak, beste alderdiaren edo talde horretako enpresen jarduerarekin lotutakoak, eta kontratu honen baldintzei eta terminoei buruzko informazio guztia.

Bezeroen datu pertsonalen tratamenduari dagokionez, Espainian eta Europar Batasunean indarrean

dauden legeak betetzen ditu GUUKek. Horretarako, behar diren neurri tekniko eta antolaketakoak hartzen ditu datu pertsonalak galtzea, gaizki erabiltzea, aldatzea, baimenik gabe eskuratzea eta lapurtzea eragozteko, 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.

7.1. *Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?*

Arduraduna EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS SL sozietatea da (IFZa: B-50960129. Helbidea: Juan Pablo II 35, planta 11, 50009 Zaragoza). Hemendik aurrera GUUK deituko diogu. Datuak Babesteko gure ordezkariarekin harremanetan jartzeko, bidali mezu elektronikoa bat dpo@masmovil.com helbidera.

7.2. *Zertarako tratatzen ditugu zure datuak?*

7.2.1. Eskaintzen dizkizugun zerbitzuak kontratatzeke eta emateko erabiltzen ditugun datuak helburu hauekin tratatuko ditugu (zure datuen tratamendu guztiei buruzko informazio osoa duzu gure webguneko pribatutasun-politikan).

a) Kontratu-harremana kudeatzea.

Helburu honetan sartzen dira kontratuaren kudeaketa, fakturazioa edo kargatzea eta gure sailetako edozeinekin duzun interakzioaren

kudeaketa (bezeroarentzako arreta-zerbitzua, zerbitzu teknikoa edo erreklamazioak, kontratazioko aldaketak edo gorabeherak artatzeko kalitate-zerbitzua). Era berean, barne hartzen ditu Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorrean kontratu-harremanari buruz aurreikusitako informazio-betebeharrak. 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.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

b) Telekomunikazio-zerbitzuak ematea.

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

- Komunikazioa komunikazio elektronikoen sare baten bitartez bideratzea, deia ezartzea eta desbideratzea (interkonexioa ere sartuta).
- Internetera sartzeko zerbitzuaren hornidura, kontratatutako zerbitzuetako bat baldin bada.
- Trafikoko eta interkonexioko datuak erregistratzea eta erabiltzea, fakturazioa egin ahal izateko edo, aurrez ordaintzeko txartelen kasuan, txarteleko 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.

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.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

c) Kaudimena egiaztatzea.

Jakinarazten dizugu ezen, kontratatu aurretik, kreditu-informazioko sistema komunean (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, Experian edo Equifax) kontsultatuko dugula zure kaudimena, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoak aurreikusitakoaren arabera. Zure kontratazio-eskaeraren azterketako esparruan, beste elementu bat da hori, eta, horrekin batera, beste aldagai batzuk ere hartuko ditugu kontuan, hala nola sektorea, ea zorrik duzun gure taldeko beste enpresaren batekin edo iruzur-arriskua. Analisia negatiboa bada, gerta daiteke zure kontratazio-

eskaera atzera botatzea, eta zuk, gero, zure kasua eskuz azter dadin eskatzeko eskubidea izango duzu.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

d) Zorraren ez-ordaintzearen datuak kaudimeneri buruzko fitxategi komunean jakinaraztea.

Zure betebeharrak ekonomikoak 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 komunen ardura duten erakundeei jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG, Experian, ASNEF, Equifax, gertaera judizialen fitxategia, etab.), indarrean diren kreditu-informazioko sistemei buruzko xedapenekin bat etorritik. Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@masmovil.com helbidean.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

e) Informazioa egiaztatzea.

Kontratazioaren esparruan ematen dituzun datuen zehaztasuna egiaztatu ahal izango du GUUKek, iruzurra eta identitate-ordezteak saihesteko. Horretarako, informazio hau tratatu ahal izango dugu: identifikazio-datuak, harremanetarako datuak, gailuaren datuak, datu ekonomikoak,

finantzarioak eta aseguruak (ordainketa-datuak), saltokiari buruzko informazioa edo kontratazioari, trafikoari edo nabigazioari buruzkoa. Halaber, emandako informazioa egiaztatu ahal izango dugu kontsultak eginez, hala nola Zerga Administrazioako Estatu Agentziari edo banketxeei.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

f) Iruzurraren prebentzioa.

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; datu horiek halakotzat sartuko dira fitxategian, eta lehen aipatutako helburuetarako kontsultatu ahal izango dituzte Hunter Sistemari atxikitako entitateek eta honako sektore hauetakoek: finantzak, txartel-jaulkitzaileak, ordainketa-baliabideak, telekomunikazioak, rentinga, aseguratzailak, zorren erosketa, higiezinak, energia- eta ur-hornikuntza, aldian behingo fakturazioa eta ordainketa geroratua. Hunter Sistemari atxikitako entitateen zerrenda eskura egongo da webgune honetan:

www.asociacioncontraelfraude.org

Iruzurraren aurkako Espainiako Enpresen Elkartearen aurrean erabil ditzakezu zure eskubideak, helbide honetara idatzita: Apartado de

Correos 2054, 28002 MADRID. Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

g) Informazio komertzial propioa.

GUUKek bezeroen identifikazio-datuak eta harremanetarako datuak erabil ditzake bere produktu edo zerbitzuei buruzko informazio komertziala bidaltzeko —hala nola hainbat motatako sustapenak, tarifa berriak edo hobekuntzak— bitarteko elektronikoen bidez, guztia ere Informazioaren Gizartearen Zerbitzuen eta Merkataritza Elektronikoen 34/2002 Legearen 21.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera eta deiak egiteko interes legitimoan oinarrituta.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

h) Tarifarik onenei buruzko informazioa.

Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorren 67.7 artikuluan aurreikusitakoari jarraikiz, behartuta gaude gure bezeroei gure tarifarik onenei buruzko informazioa ematera urtean behin gutxienez. Horretarako, gure ohiko komunikazio-bideak erabiliko ditugu, bitarteko elektronikoen barne.

Jakinarazpen hori aipatutako legean aurreikusitako legezko betebeharraren arabera egingo da. Zure datuak helburu horrekin tratatuko ditugu GUUKen bezeroa zaren bitartean.

i) Ahalmena duten eragileekiko lankidetzak.

Jakinarazten dizugu ezen, indarrean dagoen legeriaren arabera, zure telekomunikazio-zerbitzuari buruzko zenbait datu 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.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

j) 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, kokapenari buruzkoa jakinarazi behar dizkiogula CNMCren Abonatuaren Datuak Kudeatzeko Sistemari, legezko betebeharraren arabera. Adibidez, betebeharraren hori dela eta, informazioa ematen diegu larrialdi-zerbitzuei.

Sistema honen bidez eta aipatutako zirkularren arabera arautzen dira

abonatuaren gidak eta kontsultaz-zerbitzuak ere. Abonatuaren datuak abonatuaren gidetan edo kontsultaz-zerbitzuetan agertzeko eta datu horiek merkataritzarako edo publizitaterako erabiltzeko, interesdunaren adostasuna beharko da. Interesatuak abonatuaren gidetan agertzea eska dezake, bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bidez.

7.2.2 Jakinarazten dizugu ezen GUUKek, bere zerbitzuak hobetzeko eta bezero-zorro fidelizatzeko interes legitimoan oinarrituta, Bezeroak gurekin kontratatutako zerbitzuak nola erabiltzen dituen azter dezakeela Kontratuaren indarraldian eta Kontratuaren bukatu eta 18 hilabeteko epean, batik bat hiru helbururekin:

a. Oro har bezeroei eskaintzen zaien zerbitzua, eskaintza eta arreta hobetzea (esate baterako, tarifa berriak garatzea, itzarote-denborak murriztea bezero-arretan, deiak eraginkortasunez bideratzea bezero-arretako zerbitzura, etab.).

b. Oro har gure zerbitzuekin erlazionatutako gorabeherak, hobetzeko alderdiak eta beharrak detektatzea (esate baterako, antenekiko arazoak, estaldura- edo sare-arazoak, hornikuntza-arazoak, iruzurrezko trafiko irregularra eta gorabeheren arreta hobetzea).

c. Abandonu-joeraren ereduak eta beste eredu estatistiko batzuk lantzea.

Informazio gehiago, gure webguneko pribatutasun-politikan.

7.3. Zein dira zure eskubideak?

Jakinarazten dizugu ezen, datuak

babesteko legedian aurreikusitakoarekin bat etorrituz, eskubidea duzula datuetara irispidea izateko, haiek zuzentzeko, eramateko, tratamendua mugatzeko, ezabatzeko eta aurka egiteko, bai eta une bakoitzean emandako adostasuna errebokatzen ere.

Eskubide horiek postaz gauzatu ditzakezu, Avenida Juan Pablo II 35, planta 11, 50009 Zaragoza (España) helbidera edo embou@embou.com helbidera idatzita: zer eskubide gauzatu nahi duzun adierazi beharko duzu, eta beharrezko dokumentazioa erantsi. Halaber, jakinarazten dizugu Datuak Babesteko Espainiako Agentziari erreklamazio bat ere jar diezaioketuz, hemen: www.aepd.es. Zure datuen tratamenduari buruz zalantzarik izanez gero, datuak babesteko gure ordezkariarekin jar zaitezke harremanetan, helbide honetara idatziz: dpo@masmovil.com.

8. 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 arrazoi 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. Horretarako, aski du erabiltzailea eta

pasahitza erabilia gure webguneko eremu pribatua sartzeko eta kontratua suntsiarazteko formularioa betetzea, 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:

- a) Bezeroak hala erabakitzen badu.
- b) Kontratutik eratorritako betebeharren ez-betetze larri batengatik, bai eta zerbitzua fede onaren aurka erabiltzeagatik ere.
- c) Zerbitzuaren ordainketa hiru (3) hilabete baino gehiago atzeratzeagatik, edo kontratua aldi baterako eteteagatik bi aldiz, ordainketa berandutzeagatik, KBO hauetan xedatutakoaren arabera.
- d) 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 ahalmena izango du kontratua ezerezteko edo zerbitzua edozein unetan blokeatzeko edo eteteko, 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 hilabeteko epean.

9. KBO-AK 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 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.

10. 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, iraupen-konpromisoa amaitzeko geratzen den hil bakoitzeko 20 €-ko penalizazioa ordainduta.

- 12 hilabete bitarteko bezeroak. Bezeroak bi aukera ditu: 150 € + BEZa

ordaintzea aldaketa bakoitzeko, edo helbide-aldaketa egin aurretik zuen iraupen-konpromisoari beste 12 hilabeteko iraupen-konpromiso bat gehitzea.

- 12-24 hilabete bitarteko bezeroak. Bezeroak bi aukera ditu: 75 € + BEZa ordaintzea aldaketa bakoitzeko edo 12 hilabeteko iraupen-konpromisoa hartzea.

- 24 hilabete baino gehiagoko bezeroak. Lehen aldaketagatik, ez du ezertxo ere ordaindu beharko. Gainerako aldaketetarako, bezeroak bi aukera ditu: 75 € + BEZa ordaintzea aldaketa bakoitzeko edo 12 hilabeteko iraupen-konpromisoa hartzea.

Titular bakarrarentzat balio dute baldintza horiek.

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 – telefonia 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.

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.

11.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 berriazko adostasuna eskatu beharrik gabe; nolana ere, gutxienez hilabete (1) lehenago jakinarazi beharko dio. Lagapena onartu nahi ez duen bezeroak aldeztatik aurretik suntsiaraz dezake kontratua, inolako penalizaziorik gabe.

12.BALIOGABETASUNA

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

13.LEGE APLIKAGARRIA ETA FORU ESKUDUNA

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

TELEFONIA FINKOKO ETA INTERNETERAKO SARBIDEKO ZERBITZUEN BERARIAZKO BALDINTZAK

Zerbitzuen kontratu honetan jasota dauden baldintzak EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS SLUren (EMBOU) bezeroei soilik aplikatzekoak dira. Enpresaren egoitza soziala: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España. IFKa: B50960129. Zaragozako Merkataritza Erregistroan inskribatua, 2905 liburukian, 98. folioan, Z-33051 orrian. Aurrerantzean, Guuk deituko diogu.

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 aktibatzeke baldintzak era batekoak edo bestekoak izango dira kontuan hartuta Wimax linearen bidez ematen den edo ez. 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. WIMAX

Kontratu honek Internet bidez datuak transmititzeko zerbitzu iraunkor batzuk eskaintzen dizkio Bezeroari. Zerbitzu horiek tarifa finkokoak dira, eta ez dute mugarik sare horrek eskaintzen duen

informazioari edo zerbitzuei dagokienez. Gainera, irrati-teknologia duen haririk gabeko sarbide-sistema baten bidez funtzionatzen dute. Sarbidea bezeroaren etxerako edo instalazioetarako aurreikusitako da, erabilera partikular edo korporatiborako, eta, beraz, ez da onartuko beste erabiltzaile batzuekin edo hirugarrenekin batera erabiltzea, berariaz eta idatziz hitzartzen ez bada. Estaldura-eremuak gure webgunean edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan ikus daitezke. GUUKek hitzematen du estaldura-mugen barruan eskuragarri egongo dela zerbitzua, baina ezin du erabat bermatu muga horien barruan ere toki guzti-guztietan eta une guztietan eskuragarri edukitzea.

Hainbat ekintza egin behar dira haririk gabeko teknologia (WiMAX) instalatzeko, hala nola gailu hartzailea instalatu, beste gailu batzuk instalatu edo eramangarritasuna egin, 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. GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu bezeroaren etxean:

- Sarearen amaiera-puntu bat instalatu

(PTR).

- Wifi-modem bat instalatu.
- Instalaturako ekipoak konektatu, gehenez 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 egin ditzan Interneteko banda zabaleko sarbidea emateko beharrezkoak diren kudeaketak.

Bezeroa eta lineen titularra bat ez badatoz, bezeroak espresuki adierazi behar du aipaturako baimena lortu duela. GUUKek, hala badagokio, bezeroak adierazitako linea banatzeko prozedura hasiko du, betiere haren gainean zerbitzua behar bezala eskaini ahal izateko bermea badago. 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.

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 behar da haiei buruzko informazioa—. GUUKek berme-gordailuak eratzeko eskatu ahal izango du, telefono finkoko zerbitzua

kontratatzeko unean edo kontratua indarrean dagoen bitartean, kasu hauetan:

a) Bezeroak ordainagiri bat edo batzuk ordaindu gabe utzi baditu, berankortasunak dirauen bitartean.

b) Beste ordainketa-kontratu batzuen eraginez zorrak baditu, indarrean egon ala ez, edo ordainagiriaren 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, 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 badira eta gordailua eratuta ez badago. Eskatutako gordailuen zenbatekoa ez da inoiz izango zerbitzu bakoitzeko hiru hilabeteko kontsumoaren batezbestekoa baino handiagoa.

Gordailuen itzulketa egingo da: a) kasuan, GUUKek zor dituen zenbatekoen ordainketa osoa jaso bezain laster, eta b) kasuan, urtebetean ordainketetan 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) egunekoa izango da, goian adierazitako baldintzak betetzen diren egunaren biharamunetik zenbatzen hasita.

4. BANDA INTERNETERA ZERBITZUA ZABALEKO SARTZEKO

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.

GUUKek ahalegin guztiak egingo ditu bezeroak kontratatutako ADSL zerbitzuak ahalik eta abiadura tekniko handiena izan dezan.

Oro har, kontratatutako abiaduraz baliatzeko, Ethernet kable bidezko konexioa erabiliko da emandako ekipoen eta bezeroaren terminalaren artean. Bezeroak zerbitzura konektatzeko erabiltzen duen gailuaren ahalmenak abiadura hori mugatu dezake.

Beste konexio-modu batzuk erabiltzen badira, hala nola wifia, litekeena da bezeroaren gailuko abiadura mugatua izatea, konexio-sistema horren ezaugarrien eraginez. Wifia 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-ZERBITZU FINKOA

Bezeroak Telefono Zerbitzu Finkoa kontratatzen badu, Interneteko linearen gainean emango da. 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.

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

6. TELEFONO-ZERBITZUA ETA BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDEA AKTIBATZEA

GUUKek banda zabaleko Internet eta telefono finkoko 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 dakizkikeenak–, 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

Bezeroarentzako arreta-zerbitzuari kontrakorik adierazi ezean, bere datuak GUUKen bidez abonatuaren gidetan sartzeko eskatzen du bezeroak. 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:

A) ONT / wifi-bideratzailea (zuntz optikoa edukiz gero).

b) WiMAX/WiFi modema (WiMAX izanez gero).

c) Irrati bidezko ekipo hartzailea (WiMAX izanez gero).

D) Sare optikoaren amaiera-puntu bat (PTRO), zuntzeko instalazioetan.

e) KBO hauetan deskribatutako mugak dituen kable-sarea.

F) 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 konfiguratuko 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 partekatuzeko 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 manipulatzeko.

GUUK arduratuko da lagatako ekipoa mantentze-lanez, bai eta matxura izanez gero hura ordeztzeko ere. Bezeroa behartuta dago ekipoa GUUKi erabilera- eta kontserbazio-egoera egokian itzultzera, hura behar bezala erabiltzeko moduan, aldeztuz 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 zigorra aplikatuko dio.

GUUKek software, ekipo edo terminal autoinstalagarriren 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 bertan (konfigurazioa, softwarea edota hardwarea) edo han biltegitutako dokumentu elektronikoetan eta fitxategietan sor daitezkeen kalte edo aldaketan erantzukizuna.

10. TERMINALAREN BERMEA ETA SALMENTA OSTEKO ZERBITZUA

Arestian adierazitakoaren kalterik 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:

- Ekipoa erabilera normalaren ondorioz higatzen 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-LANAK

GUUKek lagatako ekipo guztietan gertatzen diren matxurak konponduko ditu, baldin eta zerbitzua ematearekin zerikusia badute eta GUUKek eman baditu; bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik gertatu badira eta

berme-aldian badaude, haien kostua bere gain hartuko du GUUKek. Bezeroak ekipoa 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

Zerbitzuen kontratu honetan jasota dauden baldintzak GUUK NUEVAS TECNOLOGÍAS SLUren (GUUK) bezeroei soilik aplikatzekoak dira. Enpresaren egoitza soziala: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España. IFKa: B50960129. Zaragozako Merkataritza Erregistroan inskribatua, 2905 liburukian, 98. folioan, Z-33051 orrian. Aurrerantzean, Guuk deituko diogu.

1. XEDEA

Baldintza espezifiko hauek telefonia mugikorreko 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 aktibatzeko, 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, aldez aurretik 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 kontsumoa tarifa bakoitzaren baldintza partikularren arabera izango da. Bezeroak ez badu kontsumitzen hileroko bere tarifari dagokion gutxieneko zenbatekoa, GUUKek zenbateko hori fakturatuko edo saldotik kenduko dio hileroko, 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 emanaz 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 fakturatzeko direla bermatzeko, GUUKek zerbitzu horren konexioa berrezarri ahal izango du konexio jarraituko 2 orduetik 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.

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

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. ZERBITZUA ETETEAK 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 eta MMSak ere ("soft block").

30 eguneko epe hori igaro eta etenaldiaren arrazoiak konpondu gabe jarraitzen badu, deiak, SMSak eta MMSak ("hard block") 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

IRAUPEN-KONPROMISORAKO BALDINTZA BEREZIAK

Zerbitzuen kontratu honetan jasota dauden baldintzak EMBOUren bezeroei soilik aplikatzekoak dira. Enpresaren egoitza soziala: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España. IFKa: B50960129. Zaragozako Merkataritza Erregistroan inskribatua, 2905 liburukian, 98. folioan, Z-33051 orrian. Aurrerantzean, Guuk deituko diogu.

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 arrazoirengatik, 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,

ordaintzeke dauden fakturak ordaintzea, saldoa birkargatzea eta 112 zenbakira larrialdi deiak egitea, bai eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deiak egitea ere (948 035 900 telefono zenbakia).

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 alde zuzenetik 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, ekipoaren kostua ordaindu beharko dio GUUKi (100 €).

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 (12 hilabeteko iraupen-konpromisoa osatzeko falta diren hilabete bakoitzeko 20 €); hori guztia, konpentsazio gisa, itundutakoaren arabera eta alde zuzenetik izandako onurak kontuan hartuta ez erantzuteagatik.

ATZERA EGITEKO BALDINTZA BEREZIAK

Zerbitzuen kontratu honetan jasota dauden baldintzak EMBOUren bezeroei soilik aplikatzekoak dira. Enpresaren egoitza soziala: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España. IFKa: B50960129. Zaragozako Merkataritza Erregistroan inskribatua, 2905 liburukian, 98. folioan, Z-33051 orrian. Aurrerantzean, Guuk deituko diogu.

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 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).

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 erabiliz, jakinarazpena posta elektronikoz bidali ahal izango duzu kaixo.wimax@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 guztiekin eta prestatua. 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

manipulazioren 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 itzultitako 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 berriaz eskatuta instalatu edota aktibatu badu zerbitzua GUUKek, eskubidea baliatzeko aldian zehar baina eskubide hori baliatu baino lehen, GUUKek eskubidea izango du hauek kobratzeko: batetik, egindako instalazioaren kostua (150 €) eta, bestetik, egindako kontsumoaren kostua (tarifa bakoitzaren baldintza orokorretan eta partikularretan aurreikusitako kuoten parte proportzionala).

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 behar den tokian kokatuko du bezeroa, 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 egonkorak baditu. Europako araudian xedatutakoarekin bat etorritik, eta kontratatutako tarifaren baldintza partikularrek 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 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 gaintzea, egunetan neurtutako behaketa-eparearen erditik gorako tartean; jarduerarik gabeko eta aktibazioaldi luzeak; eta SIM txartel anitzen erabilera sekuentziala.

Bezeroak EEEko beste herrialde batean kontsumitu ahal izateko datu-bolumenean ezarritako muga gaintzen badu, edo zerbitzuaren abusuzko edo ezohiko erabilera egiten badu, GUUKek, aurrez hala jakinarazita, errekaratu bat aplikatu ahal izango dio bezeroari, betiere indarrean den handizkako prezioa gaintu 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.com/roaming>.

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
Wimax 30/3	30	3	30	3
Wimax 50/5	50	5	50	5

	Lortutako beheranzko abiadura maximoa	Lortutako goranzko abiadura maximoa	Lortutako beheranzko abiadura minimoa	Lortutako goranzko abiadura minimoa
Wimax 30/3	30	3	% 70	% 70
Wimax 50/5	50	5	% 70	% 70

WIMAX ESKAINTZAREN BALDINTZAK

2020/07/01etik indarrean

Hona hemen WIMAX GUUK etxeko eskaintzaren baldintzak.

PREZIOEN XEHETASUNAK, OSATUA (BEZa barne)

WIMAX 50 Mb + FINKOA + MUGIKORRA 10 GB	42,00 €
WIMAX 50 Mb + FINKOA + MUGIKORRA 50 GB	52,00 €

Eskaintza bateratua eta Internet

1. INTERNETEKO KUOTA

Hona hemen Interneteko kuotaren prezioak.

WIMAX 50 Mb	34,00 €
-------------	---------

2. FINKOAREN KUOTA

Hona hemen 2 produktuko paketeetako linea finkoaren kuotaren prezioak.

FINKOA	5,00 €
--------	--------

2.1. Finkoetatik egiten diren deien xehetasunak.

- 2.000 minutu estatuko finkoetara deitzeko hilerro (fakturazio-zikloa), eta 150 minutu estatuko mugikorretara deitzeko.
- Finkotik finkorako deien 2.000 minutuko bonua agortu ondoren: 0,03 €/min. Finkotik estatuko mugikorretarako deien 150 minutuko bonua agortu ondoren: 0,10 €/min + 0,10 € deia ezartzeagatik. Gainerako deiak (nazioartekoak, tarifa berezikoak...), guuk.com-en.
- Nazioarteko helmuga hauek barne

(finkotik finkora): Alemania, Argentina, Austria, Brasil (Belo Horizonte, Rio de Janeiro eta Sao Paulo bakarrik), Danimarka, Erresuma Batua, Errusia (Mosku bakarrik), Estatu Batuak, Errumania, Frantzia, Grezia, Guam, Hawaii, Herbehereak (Holandarren Antillak ez dira sartzen), Hong Kong, Hungaria, Irlanda, Israel, Italia, Kanada, Malaysia, Norvegia, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Singapur, Suedia, Taiwan, Thailandia, Txina, Zeelanda Berria eta Zipre.

3. GUUK TARIFAREN XEHETASUNAK (PAKETEKO LINEA NAGUSIA)

Hona hemen 3 produktuko paketeetako mugikor-linea nagusiaren kuotaren prezioak.

MUGIKORRA 10 GB	3,00 €
MUGIKORRA 50 GB	13,00 €

a. Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketetarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "hautxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.

b. Interneten nabigatzea

- Nabigatu 10 GB edo 50 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua

agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

c. Beste zenbait

- SMSak estatuko helburuetara: 9,68 zent./SMS

4. MUGIKOR-LINEA GEHIGARRIAK

MUGIKORRA 10 GB	7,00 €
MUGIKORRA 50 GB	10,00 €

a. Ahots-deiak

- Dei mugagabeak estatuko finko eta mugikorretara.
- Ez dira sartzen tarifa bereziko zerbitzuetarako deiak (901, 902, 70X, etab.) eta zenbaki laburretarakoak.
- Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketetarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez "hurtxoak zaintzeko gailu", "walkie-talkie" edo antzeko beste erabilera batzuetarako.

b. Interneten nabigatzea

- Nabigatu 10 GB edo 50 GB abiadura maximoan (GPRS, 3G, 3G+ eta 4G estalduraren arabera).
- Nabigazio gehigarriaren fakturazioari dagokionez: kontratatutako bonua agortutakoan, abiadura 16 kb/s-ra jaitsiko da.

c. Beste zenbait

- SMSak estatuko helburuetara: 9,68 zent./SMS

5. BALDINTZAK EZ BETETZEAGATIKO GASTUAK

a. Instalazio-gastuak

- Instalazioa egin eta gero bezeroak atzera egiten badu, eta 12 hilabete

igaro aurretik baja eskatzen badu, 12 hilabeteko iraunkortasuna betetzeko geratzen den hilabete bakoitzeko 20 € ordaindu beharko dizkio GUUKi.

b. Ekipoak ez itzultzeagatiko gastuak

- GUUKen Wimax zerbitzuan baja emanez gero eta 15 egun natural igaro aurretik ekipoa itzuli ezean, haren kostuaren pareko penalizazioa ordaindu beharko da, 100 €.

6. ATZERA EGITEA, EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Atzera eginez gero, bezeroak berariaz eskatuta instalatu edota aktibatu badu zerbitzua Guuk-ek, eskubidea baliatzeko aldiari zehar baina eskubide hori baliatu baino lehen, Guuk-ek eskubidea izango du hauek kobratzeko: batetik, egindako instalazioaren kostua (150 € + BEZa) eta, bestetik, egindako kontsumoaren kostua (kuoten parte proportzionala).
- Fakturazio-aldia hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, fakturazio-aldiaren hasieratik bajaren datara arte igarotako egun-kopuruaren proportzioan.
- Bezeroak edozein arrazoiengatik kontratuan baja ematen badu garaiz aurretik, ez badio Guuk-i 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), Guuk-i 20 € ordaindu beharko dio iraunkortasuna osatzeko falta den hil bakoitzeko.