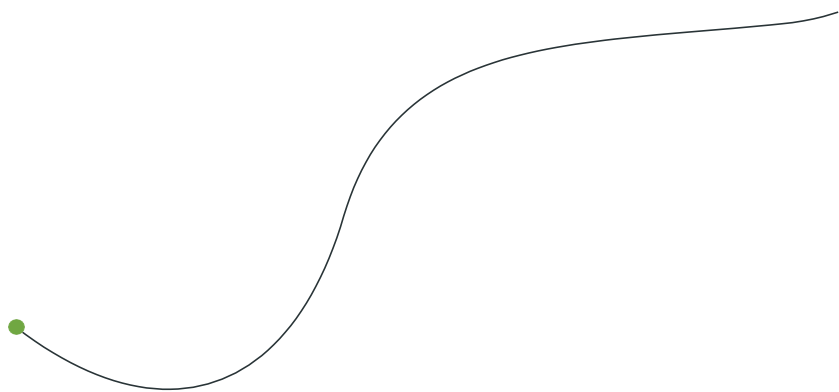




TARIFAK ETA BALDINTZAK





AURKIBIDEA



Kontratuaren baldintza orokorrak **3. or.**

Webguneko lege-baldintzak, zuntza bakarrik

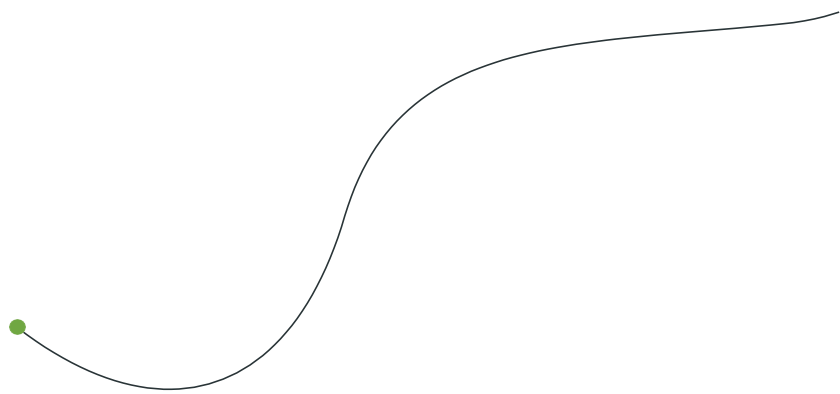
30. or.

Webguneko lege-baldintzak, mugikorra

bakarrik **34. Or.**



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 oinarrizko 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 administratiboan zehaztapen teknikoaren 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 irregularren 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 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 oinarrizko zerbitzua eta kontratatutako gainerako zerbitzuak jasoko ditu; zerbitzu bakoitzaren barruan, fakturatutako kontzeptuak xehakatuko 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 hilabeteka fakturatuko dira, hila amaitutakoan. Neurtutako zerbitzuak hilabeteka fakturatuko dira, aurreko hilean egindako kontsumoaren arabera. Aurretik esandakoak ez du eragozten kontratuaren baldintza orokor hauetako zerbitzu bakoitzerako jasota dauden kontratu-baldintza espezifikoei 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, kasu 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 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 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 ezeztatu dezake baimen hori, eta fakturak paperean eta dohainik igor diezazkietela 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 hilabete egin den kontsumoari dagokiola kalkulatu den batez besteko kopurukoa.
- 📌 Bezeroari tarifa handieneko, tarifa gehigarriko eta nazioarteko zerbitzuak mugatu.
- 📌 Ekintza-mota hori kasu hauetan egin ahal izango da, besteak beste:
- 📌 Jarrirako kreditu-mugak gaintzen direnean.
- 📌 KBO hauetan aurreikusitako arrazoiengatik 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-konkursoaren deklarazioa, adibidez.

Aurrekoa gorabehera, telefono finkoko zerbitzurako, KBO hauetan zerbitzu horretarako baldintza espezifikotik 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 antzintasunaren 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.

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 zerbitzu-multzoak kontratatzen diren kasuan zerbitzu guztiei batera ezartzen zaien hileko kuota % 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 gakoien 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 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 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 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 elektronikoa 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 teknikoa edo kalitatekoa, kontratazioko 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 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.

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 kontratatzeko, ordainketa atzeratzeko edo finantziaioa duten terminalak erosteko eskatuz gero, jakinarazten dizugu GUUKek kreditu-informazioko sistema komunetan duzun kaudimena kontsultatuko duela, kontratazio berriaren bideragarritasuna ebaluatzeko interes legitimoan oinarrituta, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan jasotzen diren kreditu-informazioko sistemiei buruzko xedapenekin bat etorritik. Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@guuk.eus helbidean.

Era berean, ondoren ordaintzeko, finantzatzeko edo geroratzeko modalitateko goragoko maila bateko zerbitzuren bat kontratatuz gero, gure interes legitimoaren arabera, GUUKeko bezero gisa duzun historia aztertu ahal izango dugu, eta hor sartzen dira kontratukopurua, kontratazio-datak, tarifak, tarifa bakoitzeko iraunkortasuna, eta gure bezero zaren bitarteko fakturazio- eta ordainketa-historia. Informazio hori bezeroaren kaudimena ebaluatzeko 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 komunetara 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 komunen ardura duten 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-informazioko sistemei buruzko xedapenekin bat etorri. 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 jardura 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) Iruzuraren prebentzioa. Hunter

Jakinarazten dizugu GUUK Hunter sistemara atxikia dagoela (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>).

GUUKek, sistema horrekin dituen konpromisoak betetz, IRUZURRAREN AURKAKO ENPRESEN ESPAINIAKO ELKARTEAREN titulartasuneko den 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 hauetakoek: finantzak, txartel-jaulkitzaileak, ordainketa-baliabideak, telekomunikazioak, rentinga, aseguratzaileak, zorren erosketa, higiezinak, energia- eta ur-hornikuntza, aldi behingo fakturazioa eta ordainketa geroratuak.

Hunter Sistemari atxikitako erakundearen zerrenda Iruzuraren 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 erabili ditzake Iruzuraren 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 erantzun 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 biztanletik 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 aldezturik horretarako baimenik ematen, pribatutasun-politika honen 2.3.c) atalean jasotzen den bezala.

Bezeroak noiznahi egin diezaiokete 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.

Jakinarazten 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-zerbitzuekin harremanetan jarritik edo baldintza hauetan aurreikusitako beste edozein bide erabiliz.

h) Ahalmena duten eragileekiko lankidetzak.

Jakinarazten dizugu ezen, indarrean dagoen legeriaren arabera, informazio jakin bat gordetzeko eta honako hauei jakinarazteko betebeharrak 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, legez 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 beharko 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 betebeharra
	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 betebeharra
Administrazio publikoak, hala nola kontsumoaren arloko agintariak, Datuak Babesteko Espainiako Agentzia	Kasu bakoitzean eskatzen direnak. Normalean, identifikazio, kontaktu eta fakturazioko datuak	Legezko betebeharra



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, harik 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 legitimaziorekin?” 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: Tratatzen 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 ezeztatzeko eskubidea. Zure eremu pribatuaren bidez, beheago 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 ordezkariarekin 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 berariaz 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 Zerbitzuen 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 lanegunearan 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 egiaztatzea GUUKi bidaltzen badio.

Zerbitzuak une horretan indarrean dauden baldintzen arabera konektatuko zaizkio berriro, eta kontzeptu horrengatik indarrean dagoen kuota ordaindu beharko du. Etenaldian, alokatutako ekipoa 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 abonu-kuotatik kenduko du dagokion denborako 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 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 laburrenak 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:

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

- û 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 aldeztu 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.

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 berriak zerbitzuak eskaini, bezeroak kontratua amaitutzat eman ahal izango du, alde aurretik 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 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 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; nolana ere, gutxienez hilabete (1) lehenago jakinarazi beharko dio. Lagapena onartu nahi ez duen bezeroak alde aurretik suntsiaraz dezake kontratua, inolako penalizaziorik gabe.

13. DEUSEZTASUNA

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

14. LEGE APLIKAGARRIA ETA FORU ESKUDUNA

Aldeak batzen dituen harremanari aplika dakioken 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 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 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 gure webgunean edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan ikus daitezke.

2.1. ADSLa

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 (haietako 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 paretara 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:

- û Kanpoko zuntz optikoaren linea bezeroaren eraikinaren sarera konektatu.
- û Kablea eraikinaren barrualdetik edo fatxadatik bezeroaren etxeraino zabaldu.
- û Bezeroaren etxean sare optikoaren amaiera-puntu bat instalatu.
- û Bezeroaren etxean ONT wifi-bideratzaile bat instalatu.

- û Instalaturako ekipoa konektatu, gehienez ere 1,5 metro.
- û 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 aldeztatik GUUKekin edo beste operadore batekin kontratatuta eduki ditzakeen zerbitzu guztiei. Bezeroak eutsi ahal izango die aurretiko ADSL/Internetara sartzeko zerbitzuari, halakorik badu, eta hari lotutako zerbitzuei. Kasu horretan ere, bezeroari baja ematen bazaio bere aurreko ADSL/Internetara 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 ordainagiriaren ordainketa 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. Gordailuak kasu honetan itzuliko dira:

- GUUKek zor diren zenbatekoak osorik ordaindu dituela jakin bezain laster.
- Urtebetean ordainketa 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 tekniko delata 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 alarman 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 dezaketzen 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:



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

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 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 erantzukizunik bere gain hartzen kalte edo aldakuntzaren bat gertatzen bada, haiek exekutatzean, bezeroaren sistema informatikoan (konfigurazioa, softwarea edo hardwarea) edo haren sistema informatikoan biltegitratutako dokumentu elektronikoen 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:

- û Ekipoaren erabilera normalaren ondorioz higitzen diren piezak ordeztu behar badira.
- û GUUKek baimendu gabeko laguntza teknikoko zerbitzu batek manipulatu badu ekipoa.
- û 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, aldeztuz 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 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 bati dagozkien zenbateko



guztiak ordaindu beharko ditu, saldo negatiboak sortu diren egunetik aurrera.

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 hogeita (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 hileroko 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 erreferentziatzeko hilabetea hasi ondoren kontratatzen bada, kuotek edo bonuek kontratatzen denetik hil horren azken egunera arte falta diren egunetik 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, erreferentziatzeko hilabetean zerbitzua izan den unera arte. Egoera horrek ez dio eragingo deiak jasotzeko zerbitzuari, salbu eta deia jasotzeko 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 iraunkorren, 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

Ekiptoak 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 ekiptoak eta terminalak itzuli egin beharko ditu bezeroak, hamabost eguneko epean, GUUKek zerbitzua emateko ezintasunaren berri bezeroari ematen dionetik zenbatzen hasita. Ekiptoak eta terminalak hasieran entregatu ziren modu berean itzuliko ditu bezeroak. Bezeroak ez baditu ekiptoak 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 emanez 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 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 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 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 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 kuota modu proportzionalean 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, aldez 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 etorritik, 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-eparearen 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.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600	600	600	600	600	600	80%**	80%**
Móvil – HSDPA+ 21 Mbps	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mbps	42	5,7			42	5,7		
Móvil – LTE 150 Mbps	150	50			150	50		
Móvil – LTE+ 300 Mbps	300	75			500	75		

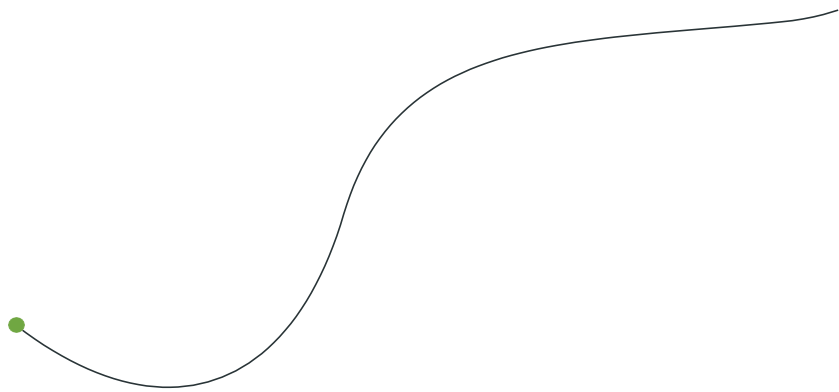
* Abiadura minimoa, funtsean, zure etxetik konexioa egin den telefono-zentralera dagoen distantziaren eta kobre-parearen egoeraren arabera izango da. Bestalde, Interneten wifi bidez sartzen bazara, gutxieneko abiadura aldatu egingo da; besteak beste, hurbileko beste wifi-sare batzuek eta eraikinaren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

** Abiadura 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.



WEBGUNEKO LEGE- BALDINTZAK, ZUNTZA BAKARRIK

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



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
600 MB ZUNTZA + FINKOA	35,00 €
600 MB ZUNTZA + 7 GB MUGIKORRA	40,00 €
600 MB ZUNTZA + 40 GB MUGIKORRA	48,00 €
ZEHARKAKO GUUK 600 MB ZUNTZA + FINKOA	35,00 €
ZEHARKAKO 600 MB ZUNTZA + 7 GB MUGIKORRA	40,00 €
ZEHARKAKO 600 MB ZUNTZA + 40 GB 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
600 Mb Zuntza Internet Only eskaintza	30,86 €
600 Mb Zuntza Internet Bateratua eskaintza	27,86 €

3. FINKOETATIK EGITEN DIREN DEIEN XEHETASUNAK

- Dei mugagabeak estatuko finkoetara hileroko (fakturazio-zikloa) eta 1.000 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, 2,47 €/hil, BEZik gabe (hileroko errepikatua). Bonu hau eskaintzako 1.000 minutuko bonuaren osagarri da, eta hilean 10.000 minutuko arazoizko erabilaren mende egongo da. Arazoizko erabilera hori gaituz gero, atal honetako 2. puntuaren arabera tarifatu da. Bonu hori hainbanatu egiten da aldetan 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-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.

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 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: 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

2021/02/10etik indarrean

5. “GUUK 1 GB TARIFA”, XEHETASUN GEHIAGO

1 GB MUGIKORRA DOAN	Prezioa, BEZa barne 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-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 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

GUUK 7 GB TARIFA GEHIGARRIA	6,00 €
GUUK 40 GB TARIFA GEHIGARRIA	10,00 €

5.5 Beste xehetasun batzuk

- 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

BEZik gabeko prezioa

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-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.
- 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.

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 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

2021/02/10etik 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

- 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.

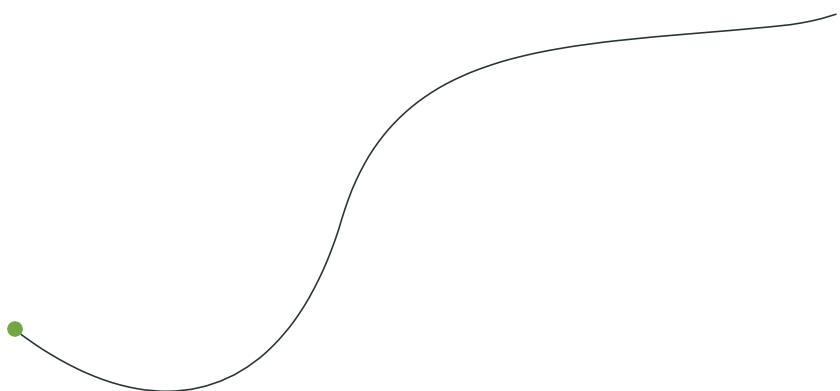
11. EZ-ORDAINTZEEN ETA ZERBITZUEN KUDEAKETA

- 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.



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 1 GB (BEZa barne)	6,90 €
MUGIKORRA 7 GB	8,00 €
MUGIKORRA 20 GB	14,00 €
MUGIKORRA 40 GB	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, 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.
- 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

- hemen: <http://www.guuk.eus>

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

