



Kontrataziorako baldintza orokorrak

1. HELBURUA

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

2. ZERBITZUEN DESKRIBAPENA

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

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

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

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

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

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



buruz indarrean dagoen araudian ezarritakoaren aurka joanda.

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

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

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

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

Faktura hilerokoa izango eta oinarrizko zerbitzua eta kontratatutako gainerako zerbitzuak adieraziko ditu, zerbitzu bakoitzaren barruan fakturatutako kontzeptuen arabera xehakaturik, tartean ekipoen salmentari edo lagapenari/alokairuari dagozkien

kontzeptuak sartuta. Arrazoi teknikoak direla-eta ezingo balitz bezeroari zerbitzuak fakturatu sortzapenaren ondorengo hilabeteetan, GUUKek hurrengo hilabeteetan fakturatu ahal izango dio.

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

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

Lehen fakturan, alta kuota, aktibatze kuota eta, kasu bada, instalazio edo mantentze lanen kuota ere sartuko dira. Kasu bada, erositako ekipoen prezioa eta zerbitzuak konfiguratzeko ere jasoko dira, salbu prezio horren ordainketa geroraturik edo atzeraturik 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 errepikakorrak sartuko dira.

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

Fakturazioagatik bezeroak erreklamazioak jartzen baditu, hori ez da erreklamaturik fakturen ordainketa atzeratzeko justifikaturik arrazoiak. Mugaegunera iristean ordaindu gabe dauden fakturek diruaren legezko interesaren parekoa den berandutze interes sortaraziko dute, bai eta ordainagiria bueltatzeko eragindako gastuak eta bestelako gastu administratibo batzuk ordaindu beharra ere (gastu horiek gehienez ere 20 eurokoak izan daitezke, BEZa sartuta), ez betetzeak ekar ditzakeen beste ondorioen kaltetan gabe, besteak beste, bere datuak ondare kaudimenaren eta kreditu kaudimenaren fitxategietan sartzea.



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

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

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

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

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

Ekintza mota hori kasu hauetan egin ahal izango da, besteak beste:

- Kasuan-kasuan finkatutako kreditu mugak

gainditzen direnean.

- KBO hauetan aurreikusitako arrazoietakoa batengatik edo kontratua suntsiarazi delako zerbitzua eteten denean edo bertan behera uzten denean.
- Bezeroak KBO hauek betetzen ez dituenean.
- Iruzurreragatik, edo KBO hauen arabera zerbitzua baimenik gabe erabiltzen denean.
- Ez ordaintzeko arrisku objektiboa, hartzekodunen konkurtsoaren deklarazioa arrisku hori dela ulertuta, esaterako.

Aurrekoa gorabehera, telefono finkoko zerbitzurako ez da KBO hauetan zerbitzu horretarako ezartzen diren Baldintza Espezifikotik ezarritakoa.

4. DESKONEXIORAKO ESKUBIDEA

Telefono finko eta mugikorreko zerbitzuetan, bezeroak tarifakazio gehigarriko eta nazioarteko deien zerbitzuak deskonektatzeko eskatu ahal izango dio GUUKi. Horretarako, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura zuzendu beharko da, eta kasuan kasuko zerbitzuetatik deskonektatu nahi duela adierazi. GUUKek eskaera jaso eta gehienez ere hamar (10) egunera egingo du deskonexioa.

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

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

5. GUUK-EN ERANTZUKIZUNA ETA ZERBITZUAREN KALITATEA

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



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

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

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

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

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

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

Aurreko paragrafoetan zerrendatutako kasuetan, GUUKek bezeroa automatikoki indemnatuko du,

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

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

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

Kalte-ordain horiek aurreko paragrafoetan aurreikusitakoei pilatuko zaizkie.

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

Aurreko konpromiso guztietako kalte-ordainen ondorioetarako, banda zabaleko Internetarako sarbide zerbitzuaren hileko kuota izango da zerbitzu multzoen kontratazioen kasuan zerbitzu guztiei batera ezartzen zaien hileko kuotaren %50, baldin eta zerbitzu sortaren



kuota osoaren prezioan ez bada zerbitzu bakoitzari (Telefono zerbitzua eta Banda zabaleko Internetarako sarbide zerbitzua) dagokion zenbatekoa xehakaturatu adierazten.

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

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

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

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

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

(ii) Bezeroaren terminaletan edo gailuetan dagoen informazioa galtzea, aldatzea edo erabat edo partzialki kaltetzea, zerbitzuari egotzi ezin zaizkion arrazoiak direla eta; eta (iii) GUUKek zerbitzua desegoki

emateagatik edo zerbitzua erabat edo zati batean ez betetzeagatik edo gaizki betetzeagatik eragindako beste edozein.

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

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

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

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 erreklamazioren bat egiteko, bezeroak



Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura jo beharko du. Kontsultak egiteko, bezeroak gure www.guuk.eus web orrira jo dezake, edo **kaixo@guuk.eus** helbide elektronikora mezu bat idatzi.

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

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

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

Erreklamazioa egin eta hilabete bateko (1) epean bezeroak ez badu gogoko erantzunik jaso GUUKetik, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara jo dezake, GUUK horien mende baldin badago, edo Telekomunikazioen eta Informazio Gizarterako Estatu Idazkaritzara, indarreko araudian ezarritakoaren arabera, bide judizialera jotzeko eskubidearen kaltetan gabe.

7. DATU PERTSONALEN BABESA

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

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

7.1. Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?

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

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

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

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

Zure datuak helburu hauetarako tratatzen dira:

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

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

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



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

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

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

3.Helburua: MÁSMOVIL Taldeko beste enpresa batzuek eskainitako produktu eta zerbitzuei buruzko ekintza komertzialak garatzea.

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

Gure web orri korporatiboaren bitartez kontsultatu dezakezu enpresa horien zerrenda.

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

Baimena ematen baduzu, aisialdiaren, kulturaren, aseguruaren, finantza zerbitzuen edo etxeko asistentziaren sektoreetako hirugarren enpresen eskaintzak eta promozioak zuri helarazteko ekintza

komertzialak egin ahal izango ditu GUUKek, edozein bidetatik.

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

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

6.Helburua: zure datuak Taldeko enpresei lagatzea.

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

- Informazioa partekatu ahal izateko eta, gehitutako informazioa aztertuz, alde biei balio handiagoko ekintza komertzialak egiten utziko dieten azterketa estatistikoak egin ahal izateko (adibidez, bezero batek bere moduko profil batek aurretik nola jokatu duen kontuan hartuta datu tarifa handiago edo txikiagoa kontratatzeke duen joera identifikatzea).
- Taldeko gainerako enpresak bezeroarekin zuzenean harremanetan jarri ahal daitezen, edozein komunikazio kanalen bidez, beren produktu edo zerbitzuen gaineko ekintza komertzialak garatzeko.

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

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



hoberen egokitzen diren produktu edo zerbitzuak aukeratu ahal izateko.

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

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

Halaber, Bezeroaren ordainketa ahalmenaren ebaluazio prozesuaren parte bezala, GUUKek scoring sistemetako prozedura automatizatuetara jo dezake.

9. Helburua: behin Kontratua bukatuta datuak mantentzea

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

- GUUKen, MÁSMÓVIL Taldeko enpresen eta adierazitako sektoreetako hirugarrenen produktu eta zerbitzuei buruzko eskaintzak eta promozioak edozein bidetatik zuri helarazteko ekintza komertzialak garatzea.
- Alde bientzat balio handiagoa duten ekintza komertzialak (adibidez, uzteko joeraren ereduak garatzea) egiten uzten duten azterketa estatistikoak egin ahal izatea.

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

GUUKek kontratazioetako iruzurretatik babestu nahi ditu bezeroa eta konpainia bera. Zentzu horretan, egiaztatu ahal izango du bezeroak emandako datuen zehaztasuna CSV kodeen edo antzeko

mekanismoen bitartez edo banku erakunde igorleari datuak baieztatzeko eskatuz.

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

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

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

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

11. Helburua: zorraren ez ordaintzearen datuak kredituen informaziorako sistema komunetara jakinarazi.

GUUKen aurrean dituzun betebeharrak ekonomikoei garaiz erantzun ezean eta horren ondoriozko zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada eta alde aurretik ordaintzeko errekerimendua egin ondoren, zure identifikazio datuak eta ordaintzeko dagoen zorrari buruzko datuak kreditu informazioko sistema komunaren ardura duten erakundeei jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG, ASNEF,



gertaera judizialen fitxategia, etab.), indarrean dagoen legeriaren arabera.

12. Helburua: Informazio estatistikoa

GUUKek zure datu pertsonalak erabiliko ditu, zure kaudimen datuak barne, azterketa estatistikoak eta historikoak egiteko.

7.3. Zer datu mota tratatzen ditugu?

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

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

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

- Jendearen eskura dauden iturriak.
- Administrazio Publikoko erakundeak (adibidez, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra (GSDO), Zerga Administrazioeko Estatu Agentzia (AEAT), etab.) edo Administrazio Judizialekoa.
- Kreditu informazioko sistema komunak (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, Gertakari Judizialen Fitxategia, etab.).
- Identitatea babesteko edo datuak iruzurrez atzemateko fitxategiak (adibidez, Hunter sistemak emandako fitxategia).
- Beste telekomunikazio enpresa batzuek eramangarritasun prozesuetan emandako informazioa.

- Harremanaren garapenaren ondoriozko datuak:

Kontratutako zerbitzua ematearen eta jarduera horri eustearen ondorio izateagatik bezeroak zeharka emandako datuak. Kategoria honetan sartzen dira trafikoari buruzko datuak, ordaintzen edo kontratatutako produktuen historia, web orri publikoaren bidezko nabigazio datuak, eremu pribatura sartzeko datuak edo antzeko beste batzuk.

- GUUKek inferitutako datuak:

GUUKek bezeroaren datuak aztertuz lortutako datuak, dela algoritmo matematikoak aplikatuz, dela bere know-howa aplikatuz. Kategoria horren barruan zenbait datu jaso dira, hala nola bezeroa profilatzeko jardueren emaitzak, erakundeak erabil ditzakeen irizpideen arabera; esaterako, lotura, antzintasuna, kontratatutako zerbitzuak nola erabiltzen dituen...

- Hirugarrenengandik lortutako datuak

Baimena emanaz gero, hirugarrenek emandako datuak, hala nola, geomarketin enpresak, sare sozialak, katastroa, jabetza erregistroa, beste telekomunikazio enpresa batzuk, CNMC edo erakunde horrekin telekomunikazioen araudia betetzeko lankidetzan aritu daitezkeen beste enpresa batzuk, autonomo edo profesionalen jarduera ekonomikoei buruzko informazioa ematen duten enpresak...

7.4. Nori jakinarazten dizkiogu zure datuak?

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



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

7.5. Zenbat denboran gordeko ditugu zure datuak?

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

izapidetzen diren bitartean gorde ahal izango dira, behin betiko ebazpena ematen ez den bitartean (une horretan blokeatu egingo dira eta, ondorioz, ezabatu), baina froga helburuetarako bakarrik erabili ahal izango dira.

7.6. Zein dira zure eskubideak?

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

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

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



8. ZERBITZUA ETETEKO ARRAZOIAK

GUUKek kasu hauetan eten ahal izango du kontratatutako zerbitzua:

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

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

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

Aldi baterako etenez gero, bezeroak erreklamazioa aurkeztu badu Kontsumoko Arbitraje Batzordeetan

–GUUK horien mende badago– edo Telekomunikazioetako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzan, GUUKek ez du zerbitzua bertan behera utziko edo etengo erreklamazioa bideratzen ari den bitartean eta bezeroak zorraren zenbatekoa argi eta garbi kontsignatzen badu eta horren egiaztagiria GUUKi bidali badio.

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

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

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

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

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

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



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 ereduia gure web orrian ikus daiteke–, nortasun agiri nazionalaren edo baliokidea den identifikazio agiri baten kopiarekin batera, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura, gutxienez Zerbitzuan baja ematea nahi duen eguna baino bi egun baliodun lehenago.

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

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

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

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

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

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

10. KBOak ALDATZEA

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

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 zigorrik gabe.

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

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



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

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

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

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, eta hori gutxienez hilabete (1) lehenago jakinarazi beharko dio. Lagapena onartu nahi ez duen bezeroak alde aurretik suntsiarazi dezake kontratua, inolako zigorrik gabe.

13. BALIOGABETASUNA

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

14. LEGE APLIKAGARRIA ETA FORU ESKUDUNA

Aldeak batzen dituen harremanari aplikatu dakioken legeria Espainiakoa da, eta foru eskuduna izango da kasu bakoitzean kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko araudiak zehazten duena, bezeroa kontsumitzailea bada. Hala ez bada, aldeak Madril

hiriburuko epaitegi eta auzitegien jurisdikzioaren mende geratuko dira, legokiekeen beste edozein foro alde batera utzita, termino eta baldintza horien interpretazioaren edo aplikazioaren ondoriozko desadostasunak ebazteko.



Kontrataziorako baldintza orokorrak

1. HELBURUA

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

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

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

2.1. ADSLa

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

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

- Sarearen amaiera puntu bat instalatu (PTR).

- ADSL/Wifi modem bat instalatu.
- Instalatutako ekipoa konektatu, gehienez ere 1,5 metro.

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

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

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

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

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



gorabehera, titulartasun aldaketak ez du egungo titularra salbuesten aldaketaren egunera arte sortutako zenbatekoen ordainketatik.

2.2. Zuntz optikoa

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

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

GUUKek zerbitzua instalatzeko beharrezkoak diren ekintza hauek egingo ditu:

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

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

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

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

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

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

Tarifa jakin batzuetan hileko kuota finko bat egon daiteke. Horren berri emango da tarifa bakoitzari aplikatu beharreko baldintza berezietan, kontratazioa egin aurretik. Kuota finko hori fakturazioaldi bakoitzaren hasieran sortuko da. Fakturazioaldia hasi ondoren baja emanaz gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, baina fakturazioaldiaren hasieratik baja hartu arte igarotako egun kopuruaren proportzioan. Era berean, GUUKen kudeaketa jakin batzuek prezio gehigarriak izan ditzakete



–egin aurretik eman beharko da horiei buruzko informazioa–. GUUKek berme gordailuak eratzea eskatu ahal izango du, telefono zerbitzu finkoa kontratatzeke unean edo kontratua indarrean dagoen bitartean, baldin eta:

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

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

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

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

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

4. BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDE ZERBITZUA

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

Bezeroak ere badaki zerbitzua emateak bateraezintasunak ekar ditzakeela modem edo alarmen bidezko zerbitzuekin, telefonoguneekin, igogailu lineekin, telelaguntza zerbitzuekin eta, oro har, ohiko telefono linearen bidez emandako edozein zerbitzuekin. GUUKek ez du bermatzen banda zabaleko Interneterako sarbide zerbitzua aktibatu aurretik instalatuta zeuden zerbitzu horien funtzionamendua.

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

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

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



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

5. TELEFONO ZERBITZU FINKOA

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

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

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

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

6. TELEFONO FINKOKO ZERBITZUA ETA BANDA ZABALEKO INTERNETERAKO SARBIDEA AKTIBATZEA

GUUKek banda zabaleko Internet eta telefono zerbitzuak aktibatuko ditu, gehienez ere hogeita hamar (30) egun naturaleko epean, bezeroak KBO horiek onartzen dituenetik aurrera. Zerbitzu horiek GUUKek bezeroaren etxean instalazioa behar bezala amaitzen duen egun berean aktibatuko dira, edo 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 izango inolako kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik.

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

7. LARRIALDI ZERBITZUAK

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

8. ABONATUEN GIDAK

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

9. EKIPOAK ETA TERMINALAK

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



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

GUUKek bezeroari zerbitzua eskaintzeko ematen eta instalatzen duen ekipoaren ezaugarri teknikoak alda daitezke. Izan daitezkeen aldaketen berri emango zaio bezeroari gure web orriaren 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 partekatze aukera. Horrek ez du eraginik izango bezeroak banda zabaleko Interneterako sarbide 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 erregimenean, non eta GUUKek ez duen berariak kontrakorik adierazten. Bezeroa arduratuko da ekipoa egoki erabiltzeaz eta ez manipulatzaz.

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

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

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

10. TERMINALAREN BERMEA ETA SALMENTA OSTEKO ZERBITZUA

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

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

11. MANTENTZE LANA

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



arrazoiengatik gertatu badira, horien kostua bere gain hartuko du GUUKek. Bezeroak ekipoa matxuraren bat edo zerbitzuaren funtzionamendu txarren bat atzematzen badu, harremanetan jarri beharko du GUUKen Arreta Teknikoko Zerbitzuarekin, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deituz. GUUKek une bakoitzean beharrezkotzat jotzen dituen bitartekoak erabiliko ditu gorabehera konpontzeko.



Telefonia mugikorreko zerbitzuaren berariazko baldintzak

1. HELBURUA

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

2. LINEA INSTALATZEA ETA AKTIBATZEA

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

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

3. TARIFAK, FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETAK

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

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

Tarifa jakin batzuek hileko kuota finkoa izan dezakete, eta horren berri emango da tarifa bakoitzaren Baldintza Berezietan, kontratazioa egin aurretik. Kuota finko hori fakturazioaldi bakoitzaren hasieran sortuko da. Fakturazioaldia hasi ondoren baja emanez gero, kuota finkoa kobratuko zaio bezeroari, fakturazioaldiaren hasieratik baja datara arte igarotako egun kopuruaren proportzioan. GUUKen kudeaketa jakin batzuei buruzko informazioa emango da kudeaketa egin aurretik, eta horrek zenbateko gehigarriak kargatzea ekar dezake.

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

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

3.1. Aurreordainketa edo bankuko helbideratzerik gabeko kontratuaren aukera

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

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

Txartelaren saldoa negatiboa bada, hurrengo birkargaren zenbatekoa saldo negatibo hori konpentsatzeko erabiliko da, osorik edo zati batean. Bezeroak saldo negatibo dagozkien zenbateko



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

Bezeroak saldo negatiboa badu bere linean, baita zerbitzuari baja eman zaionean ere, GUUKek zordundutako zenbatekoa likidatuko du kargu gehigarri baten bidez, bezeroak bere birkargak egiteko erregistratutako edozein ordainketa bideren bidez.

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

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

3.2. Hileko harpidetza aukera

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

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

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

Kontratazio modalitate horri lotutako kuotek edo bonuek hilabete naturaleko balioa dute: hilaren lehen egunetik azkenekora, biak barne. Zerbitzua erreferentziako hilabetea hasi ondoren kontratatzen

bada, kuotek edo bonuek kontratatzen denetik hil horren azken egunera arte falta diren 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, erreferentziako hilabetean zerbitzua izan den unera arte. Egoera horrek ez dio eragingo deiak jasotzeko zerbitzuari, salbu eta deia jasotzeak lotutako kostuak badaramatza (hala nola interkonexio kostuak edo hartzaileak ordaintzeko deiak).

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

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

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

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

4. ESTALDURA

GUUKek ezarrita dagoen lurraldeko estaldura eremuetan soilik emango du zerbitzua. Zerbitzua teknologiaren estaldura mugen eta egoeraren barruan



emateko konpromisoa hartzen du GUUKek. Nolanahi ere den, zerbitzua ematea eragozten edo galarazten duten baldintza orografiko edota atmosferikoen eraginez zerbitzua eteten bada edo gaizki funtzionatzen badu, GUUK ez da erantzule izango.

5. IDENTIFIKAZIO BETEBEHARRAK, HILEKO HARPIDETZA MODALITATEKO KONTRATUEN KASUAN

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

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

6. ZERBITZUA ETETEA DAKARTZAN ONDORIOAK

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

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

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

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

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



Iraupen konpromisorako baldintza bereziak

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

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

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

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

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

Atzera egiteko eskubidea baliatzearen ondorioz, bezeroak atal honetan adierazitako helbidera itzuli beharko ditu produktuak (terminalak edo gailuak),

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

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

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

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

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



Roaming zerbitzurako baldintza gehigarria

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

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

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

Bezeroak 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

Interneterako Sarbide Zerbitzuari dagokionez, bezeroak une oro izango du eskuragarri gure web orrian honako hauei buruzko informazio zehatza: sare finkeen kasuan, gutxieneko abiadurari, normalean eskuragarri dagoenari, maximoari eta iragarriari, eta beheranzko zein goranzkoari buruzkoa; eta sare mugikorren kasuan, berriz, beheranzkoari eta goranzkoari, estimatutako gehieneko eta iragarritako abiadurari buruzkoa.