

Helburua: Telefónica Móviles España, S.A.U.-k (aurrerantzean, **Movistar**) bezeroari **Movistar** mugikor-komunikazioetarako zerbitzua emango dio, bezeroak kontratu honen harira eskatutako komunikazio elektronikoen eta balio erantsiko zerbitzuak barne. Halaber, Bezeroari 112 larrialdi-zerbitzua eskainiko zaio, eta dei horiek hartzen dituzten autoritateen eskura jarriko da deien jatorriari buruzko informazioa.

Komunikazioen isilekotasuna eta sareen eta zerbitzuen osotasuna eta segurtasuna: **Movistar**-ek une bakoitzean eskura dituen eta beharrezkoak diren neurri teknikoak hartuko ditu komunikazioen isilekotasuna mantentzeko, konstituzioan aitortzen den eskubideari jarraiki, nahiz eta balitekeen kasuan kasu legez agintzea komunikazioak atzemateko. **Movistar**-ek ez du erantzukizunik izango Bezeroak edo hirugarrenek haren erabilerarako edo publikatutako hizketaldi telefonikoen grabazioak lortzen badituzte, eta, orokorrean, **Movistar**-i egotz ezin dakizkikeen eta haren kontrolatik at dauden ekintzek edo ez-betetzeko komunikazio telefonikoen isilekotasuna eta sekretua hausten badute. **Movistar**-ek indarreko legediak onartutako neurri teknikoak hartuko ditu, sareen osotasuna bermatzeko eta horien segurtasuna ziurtatzeko, baimenik gabe atzematzen direla ekidite aldera.

Terminalak: Publikoarentzako eskuragarri dagoen telefono-zerbitzu mugikorrera dagokion onarpen-ziurtagiria daukaten terminalak konekta daitezke soilik. Herri Administrazioak horretarako izendatutako eskudun organismoak igortzen du ziurtagiri hori.

Zerbitzuen hasiera eta iraupena: **Movistar**-ek hitzematzen du kontratu hau formalizatu eta hogeigunera zerbitzua ematen hasi edo zerbitzua ukatuko duela, eta zerbitzuen iraupena mugagabea izango dela, "Zerbitzua bertan behera uztea" hurrengo klausulan ezarritakoari kalterik egin gabe.

Prezioak: **Movistar**-ek aplikatu egingo ditu kontratatutako modalitate bakoitzean indarrean dauden prezioak. Baldintza ekonomiko horiek bezeroari ematen zaizkio, kontratatzen duen unean. Horrez gain, **Movistar**-en prezioak www.movistar.es web orrian eskuragarri eta erabat eguneratuta daude, kontsultatu ahal izateko. Bestetik, prezioak **1004** arretarako telefono-zenbakian ere kontsulta daitezke. Bezeroak prezioaren informazioa doan eska eta eta deszake, une oro. Informazioa jasotzeko, idatzizko eskaera egin behar du.

Fakturazioa: **Movistar**-ek hilean behin fakturatuko dio bezeroari.

- Konexio-kuota behin bakarrik sortuko da, eta dagozkion 25,45 euroak (BEZ barne) lehen fakturan jasoko dira.
- Ezartzen den gutxieneko kontsumoaren zenbatekoa hilaite amaieran sortuko da, eta hilean behin fakturatu.
- Zerbitzuen zenbatekoak dagokion fakturan jasoko da, eta zer epetakoa den berezita adierazi. Nazioarteko ibilgarritan emandako zerbitzuen kasuan, fakturazioa zerbitzua eman zeneko herrialdearen operadoreak **Movistar**-i zerbitzu horren zenbatekoa igortzen dion momentuan egingo da.
- Frankizia-zerbitzuen zenbateko osoa, aipatutako zerbitzua irauungi baino lehen bezeroak utzi egiten badu.
- Tarifa osagarria duten zerbitzuei dagokienez, fakturak oinarriko telekomunikazio-zerbitzuei dagokion eta informazio-zerbitzuen a xehakatuak ditu.
- Bankuan helbideratzeko ordainketa hautatuz gero, zerbitzu hori kontratatuzko, bezeroak onartu beharko du faktura formatu elektronikoa jasotzea, kontratazioan faktura paperean jasotzeko hautua egiteko eskubidea izan arren. Hori onartuz gero, formatu elektronikoko faktura zabalduko da bezeroak Telefónica de España, S.A.U.-rekin kontratatuta dituen edo ondoren kontratatuko dituen **Movistar** Móvil-eko produktu guztietara. Aurrekoari kalterik egin gabe, bezeroak edozein unetan hautatu ahal izango du faktura paperean jasotzea. www.movistar.es helbidearen bidez edo arreta pertsonaleko **1004** zenbakira deituz. **Movistar**-ek aurreratu ahal izango du kasu zehatz hauetan sortutako zenbatekoen kobrantza:

a) **Movistar**-ek ezarritako kreditu-muga gainditzea.

b) **Movistar**-ek ezarritako kreditu-muga gainditzea.

c) Zerbitzua bertan behera uztea edo etetea.

d) Iruzur egitea edo ez ordaintzeko arrisku objektiboa eta egiazatua egotea.

Movistar-ek bezeroak kontratatutako zerbitzu guztiak bilzen dituen faktura bakarra igorriko du. Hala ere, bezeroak hala eskatuta, faktura berezia igor dezake tarifa osagarria duten zerbitzuekin, nazioarteko deiekin eta komunikazio elektronikoen ez diren zerbitzuekin.

Deskonektatzeko eskubidea: Bezeroak eskubidea du **Movistar**-i eskatzeko nazioarteko deiak eta gainerako deiak eta mezu laburrak tarifa osagarriko zerbitzuetatik deskonekta ditzala, **1004** zenbakira deituta edo www.movistar.es webgunearen bidez. **Movistar**-ek bezeroaren eskaera jaso eta 10 eguneko epean deskonektatuko ditu. 10 egun igarota deskonektatu ez badira bezeroari egotz ezin dakizkikeen arrazoiengatik, **Movistar**-ek ordainduko ditu deskonektatzeko eskatu ziren zerbitzuen kostuak.

Ordainketa: Bezeroak honako modu hauen bitartez ordainduko du kontzeptu bakoitzarengatik fakturatutako zenbatekoa, kontratua egiteko unean ordainketa-modu horien artean aukera dezakeelarik:

- Fakturak helbideratzea banku-erakunde edo aurrezki-kutxa batean edo antzeko beste erakunde batean duen kontu korrontean edo aurrezki-kontuan.
- Eskudiruz ordaintzea banku-erakunde edo aurrezki-kutxa batean edo antzeko beste erakunde batean. Ordainketa-modu horrek 2,42 euroko (BEZ barne) gainkarga osagarria dauka.

Ezarritako datetan ordaintzen ez diren fakturek berandutze-interesak izango dituzte, hots, diruaren interes legala gehi bi puntu. Horrez gain, 2,42 euroko (BEZ barne) komisioa kobratuko da, kobrantza kudeatzeko gastuengatik. Erreklamazio baten ondorioz zenbatekoaren bat itzultzen bazaio, bezeroak eskubidea izango du berandutze-interes berdinak kobratzeko, zordunketa oker hori egin zen egunetik hasita.

Ez-ordainketen kasuan, **Movistar**-ek jakinarazten dizu zorrari buruzko datuak diruzko betebeharrak betetzeari edo hausteari buruzko fitxategietan gorde daitezkeela.

Zerbitzua behin behinean etetea: Ez-ordainketaren bat egon bada, **Movistar**-ek ordaindu gabeko zerbitzua eten dezake ordaindu ez dela jakin duen egunetik aurrera. Zerbitzua

eten bitartean, bezeroak deiak jaso ahal izango ditu (Espainiatik kanpo dagoenean edo

hartzaileak ordaintzeko deia denean izan ezik) eta **112** larrialdi-zerbitzura deitu. Behin dagokion zenbatekoa ordaindu dela dakienean, zerbitzua lehengoratu du, eta 30,25 euroko (BEZ barne) kargua aginduko du. **Movistar**-ek telefono-zerbitzua eten dezake iruzurrik balezko edo zerbitzua legez kontra erabili dela objektiboki susma badaitezke edota bezeroa hartzekodunen konkursoan badago. Kasu horietan, zerbitzua lehengoratu ahal izateko, bezeroak **Movistar**-ek eskatzen dizkion bermeak eman beharko ditu, "Berme-gordailuak" klausulan xedatutakoaren arabera. Bezeroak eskubidea du **Movistar**-i eskatzeko zerbitzua behin behinean eten dezala, eta hark eten egin beharko du. Etete-epea hilaitekoa izango da gutxienez, eta hiru hilaitekoak gehienez. Etete-epeak ezin du inolaz ere urte bakoitzeko laurogeita hamar egun baino gehiago iraun.

Zerbitzua bertan behera uztea: Zuzenbideak onartutako arrazoi orokorrak eta bereziki arrazoi hauek ematen direnean, kontratu hau ezeztatuko da, eta, beraz, zerbitzua behin betiko eten:

a) Bezeroak hala erabakitzea, eta **Movistar**-i jakinaraztea kontratua irauungi eta bi egun lehenago gutxienez. Bezeroak eskubidea du kontratua sinatu zuen modu berean ezeztatzeko.

b) Kontratu honetatik eratorritako betebeharrak larriki haustea, eta zerbitzua fede txarrez edo telefono mugikorraren zerbitzuak erabiltzean erabileraren ezeztatzat hartu ohi denaren kontra erabiltzea.

c) Zerbitzua ordaintzean hiru hilaitez berandutzea, edo kontratua bi aldiz behin behinean etetea berandu ordaintzeagatik.

d) Zerbitzua legez kontra edo behar ez bezala erabiltzea, hau da: bezero izateaz baliatuta, **Movistar** zerbitzua lagatzea edo birsaltzea eta/edo deiak edo trafikoa hirugarrenei birbidaritzea helburu duen jardueraren enpresariala, profesionala edo ekonomikoa gauzatzea.

Kalitate-konpromisoak: **Movistar** aurrerapen teknikorik eta prozedura-aurrerapenik onenak aplikatuko ditu, une oro bermatzeko zerbitzuen helburu diren komunikazio guztiak ahalik eta kalitate handienekoak direla.

I.- Zerbitzua behin behinean eteten bada, bezeroak eskubidea izango du automatikoki kalte-ordaina jasotzeko (1 euro baino gehiagokoa bada, betiere), eta horren zenbatekoa hauetako bien gehienezko zenbatekoaren parekoa izango da: 1) etendako zerbitzu guztietan eten aurreko hiru hilaiteetan fakturatutako zenbatekoaren batezbestekoa, etendako denborarekin hainbanatuta; bezeroak hiru hilaite bakoitzeko gutxiagoko antzintzasuna badu, egindako hilaite osoetako fakturen batezbestekoa zenbatekoaren hartuko da kontuan edo egindako kontsumo eraginkorraren epean zehar proportzionalki kalkulaturako hileroko batean lortutako zenbatekoa; 2) eten den unean indarrean zegoen hileroko ordainketa-kuota bider bost, etendako denborarekin hainbanatuta.

Internetera sartzeko zerbitzua behin behinean eteten bada, modu jarraituan edo jarraitu gabean eta sei ordu baino gehiagoz 8.00etatik 22.00etara bitartean, bezeroak eskubidea du automatikoki kalte-ordaina jasotzeko. Horrela, ordainketa-kuota eta bestelako kuota finkoak etendako denborarekin hainbanatuta itzuliko zaizkio.

Ezinbesteko arrazoiengatik eteten bada, **Movistar**-ek automatikoki ordainketa-kuota eta bestelako trafiko-kuota bereziak etendako denborarekin hainbanatuta itzuliko dizkio abonatuari.

Kalte-ordaina fakturan deskontua egin ez gaudatzeko da. Dagokion fakturan, kalte-ordainaren data, iraupena eta kalkulua zehaztuko dira.

II.- Ezinbesteko arrazoiengatik eteten denean izan ezik, **Movistar**-ek hitzematzen du zerbitzua gutzira 8 orduko fakturazio-epeaz baino gutxiago etenda egongo dela. Zerbitzua etenda egon den denbora kalkulatzeko, fakturazio-epe batean zehar telefono mugikorreko zerbitzua eskuragarri egon ez den denbora-tarteak gehituko dira.

Movistar-ek bezeroari kalteak ordainduko dizkio, eta aurreko hiru hilaiteetan etendako zerbitzu guztietan fakturatutako zenbatekoaren batezbestekoa emango dio, 8 orduko konpromiso individuala gainditutako denborarekin hainbanatuta.

Bezeroak hiru hilaite bakoitzeko gutxiagoko antzintzasuna badu, egindako hilaite osoetako fakturen batezbestekoa zenbatekoaren hartuko da kontuan edo egindako kontsumo eraginkorraren epean zehar proportzionalki kalkulaturako hileroko batean lortutako zenbatekoa.

Atal honetan jasotako kalte-ordainak Baldintza Orokor hauen I. atalean xedatutakoekin metatuko dira. Kalte-ordaina fakturan deskontua egin ez gaudatzeko da. Aurreko ataletan xedatutako ondoretarako eta zerbitzua ibilgarritan edo roamingean egon bitartean behin behinean eten bada, bezeroak kalte-ordaina jasotzeko eskaera egin beharko du, zerbitzua lehengoratu eta hurrengo hamar egunetan. Horretarako, Bezeroarenganako Arreta Zentrora deia egin edo www.movistar.es bidez izapide dezake, izandako eteteak espresuki adierazita.

III. Ez da aurreko ataletan ezarritakoa aplikatuko, arrazoi hauengatik behin behinean eten zaionean:

- 1.- Bezeroak kontratuaren baldintzak larriki haustea, eta iruzurren kasuan edo ordainketak berandutzean batik bat, zerbitzua behin behinean eten edo bertan behera utziko da.
- 2.- Sarea kaltetzea bezeroak indarreko araudiaren arabera egokitzat ebaluatu ez diten terminalak konektatu dituelako.
- 3.- Tarifa osagarriko zerbitzu-emeile batek jokaera-kodea haustea eta hura izatea ordainketa-kontratuaren titularra.

Datuen babesa: **Movistar**-ek jakinarazten du bere bezeroen datuak **Movistar**-en Pribatutasun-Politikaren ezarritakoaren arabera tratatuko direla, zeinaren oinarriko informazioa klausula honetan jasotzen den. Potilikaren eduki osoa hurrengo estekan kontsulta daiteke: www.movistar.es/privacidad, ale bat **1004**an eskatuz edo **Movistar** Dendetan.

Izera pertsonaleko datuen babeserako Europako araudiaren arabera eta aipaturiko Politikan ezarritakoa betez, Telefónica Taldeko hurrengo enpresak dira **Movistar** Bezeroaren datu pertsonalen tratamendurako erantzukideak, kontratatuta dituen zerbitzu eta produktuen arabera: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. eta DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (hemendik aurrera eta batera izena emanda, klausula honetan ezarritako xedeetarako, "**Movistar**").

Movistar-en bezeroaren datuak Zerbitzua emateko tratatuko ditugu, eta baita beste helburu batzuetarako ere, **Movistar** bezeroak Pribatutasun-Politikaren baimentzen dizkigunak; gainera, Politika horretan bezeroak behar duen informazio guztia jasotzen da, bezeroaren baimena behar duten bestelako tratamendu batzuen gainean erabaki ahal izateko.

Bezeroak egintza honetan kontratua beteazteko beharrezkoak diren emandako datu pertsonalak, Zerbitzua emateko lortutakoak eta baita arreta- eta merkataritze-kanalen

bidez lortutakoak ere, izera pertsonaleko datuen informatizatutako fitxategietan sartuko

dira, **Movistar**-en titulartasunpean.

Pribatutasun-Politikari jasotako tratamenduz gain, Zerbitzuaren erabilerarako baldintzak onartzean, Bezeroa jakinarazten da eta, **MOVISTAR** baimentzen du bezeroaren datu hauek bereziki tratatzera: kontratatutako zerbitzuak, fakturazioa, webguneetako datuak eta kokapen-datuak, zeinen tratamendua beharrezkoa den zerbitzua emateko, kontratuak dioena jarraiki.

Bestetik, Pribatutasun-Politikari aurreikusitako beste helburuetarako, **Movistar**-ek datuen erabilera bere kofiantzazko hornitzaileei esleitu ahal izango die. Hornitzaile horien kategorietan sailkatutako zerrenda eguneratua eta euren funtzioei jarraiki datuen nazioarteko transferentziak egiten dituztena ere aurkituko duzu helbide honetan: www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

Halaber, **Movistar**-ek datu horien isilpeko tratamendua ziurtatzeko beharrezkoak diren neurriak hartuko dituela bermatzen du eta jakinarazten ditu, aipaturiko araudiaren arabera, datu horiek atzitzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, mugatzeko, aurkaratzeko eta eramateko eskubideak erabili ahal dituzela, ondorengo posta elektronikoko honetara idatziz: (Gaia: DATUAK) TE_datos@telefonica.com, idazki bat bidaliz 46155 Posta-Kutxa, 28080, Madril helbidera, edo doaneko 224407 telefono zenbakiaren bitartez.

Bezeroari informazioa ematea: Bezeroak informazioa jaso dezake hari eragiten dioten zerbitzuei, estaldurari, tarifari eta edozein intzidentziari buruz, **1004** telefono-zenbakian eta www.movistar.es webgunean.

Kontratu aldaztea: Bezeroak hitzmaten du **Movistar**-i jakinaraziko diola kontratuaren datuetan izandako edozein aldaketa, eta batez ere fakturazio-helbideari eta ordainketak helbideratzeko banku-kontuari dagozkion datuen aldaketak. **Movistar**-ek hurrengo arazoiengatik kontratua alda dezake: ekoipoen edo sareen ezaugarri teknikoak aldatzea, zerbitzuari eragiten dioten aldaketa teknologikoak, zerbitzua kontratatu zen unean zeuden baldintza ekonomikoak aldatzea eta merkatuak eboluzionatzea. Bezeroari aldaketa egiten duela jakinarazi beharko dio, eraginkor bihurtu baino hilabete lehenago.

Bezero-gordailuak:

- Movistar**-ek, zerbitzuaren altaren eskaera jasota eta kontratua iraunaldian dagoen edozein momentutan, honako hau egin ahal izango du, kontratu honetatik ondorioztatutako beharrak betetzea bermatzeko helburu bakarrekin:
 - Bezeroari berme baten osiera eskatzea, eskudirutan ez ordaindutako gordailuaren edo banku-bermearen bitartez.
 - Bezeroari kreditu-muga bat esleitzea.
- Aipaturiko neurriak hartuko dira hurrengo kausetako bat gertatzen baldin bada:
 - **MOVISTAR**-ekin sinatutako edozein kontratugatik bezeroak ordaindu ez dituen zenbatekoak egotea.
 - Dagokien fakturen ordainketaren atzerapen errepikatua.
 - **Movistar**-en ezintasuna bezeroak kontratu honetatik ondorioztatutako beharrez arduratzeko kaudimen nahikoa duela egiaztatzea. Aipaturiko egiaztapena indarreko legeria jarraiki burutuko da, automatizatutako fitxategietan dauden iziera pertsonaleko datuak atzitzuz, zeinak Datuen Babeserako Europako 2016/679 Araudiaren 6.1 b artikuluan seinatutakoaren arabera lortu diren, dokumentu horren 22. artikuluari lotuta dagoena, edota hori ordezkatzeko duen edo aplikatu daitekeen beste edozein araudi jarraituz ere.
 - **MOVISTAR**-ek jarritako kreditu-muga gainditzea.
- Eskatutako bermea ez osatzeak **Movistar**-i bezeroak egindako zerbitzuaren altaren eskaera ez onartzeko eskubidea emango dio, baita iritetzen diren deiak mugatzeko, kontratua geldiarazteko eta baliogabetzeko eta kontratua behin betiko eteteke ere. (...)

Erreklamazioak: Zuzenbideak xedatutako beste lege-egintzez gain, zerbitzuen funtzionamenduari, tarifari, fakturazioari, kalitateari edo zerbitzua ematean azal litezkeen beste edozein konturi buruzko erreklamazioak **Movistar**-i zuzen dakizkioke, horretarako gaitutako arretarako telefono-zenbakien edo www.movistar.es webgunearen bidez. Horretarako, hilabeteke epea ezartzen da, erreklamazioaren egitea edo arrazoi ezagutu eta hurrengo egunetik hasita. Hala ere, kasu batzuetan indarreko legeriak bestelako epe batzuk ezar ditzake. Egoera jakinetan, horiek hobeto konpontzeko asmoz, **Movistar**-ek bezeroari aukera eman diezaiotke erreklamazioa idatziz aurkezteko. Erreklamazioa egiteko une berean, bezeroari erreklamazioaren erreferentzia-zenbakia emango zaio, eta, gainera, agiria eska dezake, aurkeztu duela eta horren edukia egiaztatzeko. Behin erreklamazioa eginda, hilabeteke epean bezeroak ez badu **Movistar**-en aldetik erantzun egokirik jaso, erreklamazioa dagokion Arbitraje Batzordera edo Telekomunikazioen Estatuaren eta Informazioaren Gizartearen Idazkaritzara bidera dezake.

Kontratu lagatzea: Kontratu honetan jasotako zerbitzua pertsonala da. Bezeroak kontratua laga dezake, **Telefónica Móviles España, S.A.U.**-k aurrena eta berriaz baimena ematen badi. **Telefónica Móviles España, S.A.U.**-k, bere aldetik, zerbitzuaren titulartasuna laga dezake bezeroaren berriazko baimena behar gabe, aurrena bezeroari jakinarazi eta indarreko araudiak xedatutako baldintza guztiak betetzen baditu. Dena dela, kasu horretan bezeroak eskubidea izango du kontratua ezeztatzeke.

Berriazko baldintzak:

Berriazko baldintza hauek kontratuaren aurrealdean dagozkion atalak sinatu dituzten bezeroei aplikatzen zaizkie soilik.

1. Iraunkortasun-konpromisoa

Bezeroak **Movistar**-en eskutik terminala erosteko laguntza ekonomikoa jasotzen bada edo bestelako baldintza komertzial bereziki onuragarriak ematen badizkio (aurrerantzean, "laguntza ekonomikoa") eta bezeroak berriaz hala adostu eta onartu bada, hitzmaten du hilabete-kopuru jakin batez mantenduko duela **Movistar** mugikor-zerbitzuetan laguntza ekonomiko horri eta kontratatutako kontsumoaren parekoa edo handiagoa egiteko konpromisoa dakarren prezio-plan bati lotutako linea (aurrerantzean, "iraunkortasun-konpromisoa"). Jasotako laguntza ekonomikoa eta iraunkortasun-konpromisoaren hilabete-kopurua kontratuaren aurrealdean bezeroarekin hitzartutakoak izango dira. Bezeroak edozein unetan **Movistar** mugikor-zerbitzuak utzi ditzake edo kontsumo-konpromiso txikiagoa duen prezio-plan batera igaro. Aitzitik, kasu horietan, adostutako iraunkortasun-konpromisotik gauzatu ez den epeari dagokion zenbatekoa ordaindu beharko dio **Movistar**-i. Aipaturiko zenbatekoa fakturaren bidez kobratuko zaio bezeroari. Era berean, hori bera aplikatuko da zerbitzua bertan behera uzten bada, titularrak aldatzen bada eta zenbakia aldatzen bada. Bezeroak konpromisoa ordainduko ez balu, kontratua hautsi duela iritziko litzaiotke, eta **Movistar**-ek eskubidea izango luke kontratua ezeztatzeke. Bezeroari jakinarazten zaio aukera duela laguntza ekonomikorik jaso gabe terminal hori edo beste batzuk eskuratzeko eta zerbitzu horiek kontratatzeke, eta, kasu horretan, ez dela iraunkortasun-konpromisorik egongo.

2. Eramangarritasuna eskatzea

Abonatuak operadore berriari eramangarritasun-eskaera sinatu ematen dion unean, operadorez aldatzeko prozesua hasiko da. Eskaera edozein telefono mugikoreko operadoreen dendetan eta banatzaile baimendu guztietan aurkez daiteke. Eramangarritasun-eskaera sinatu eta ematerakoan, klausula hauek onartzen dira:

- Eramangarritasuna eskatzen bada, kontratuaren atzeko aldean horretarako dagoen blokea behar bezala bete ondoren, kontratuan datuak jasota dituen pertsonak alta eskatuko du **Movistar**-en zerbitzuan, eta, aldi berean, aditza emango du une horretan zerbitzua egiten dion operadorean baja egin nahi duela -operadore emaila bezala aipaturiko zerbitzuan-, telefono mugikorreko zenbaki berarekin jarraituta.
- Abonatuak onartzen du, operadorek aldatzen den egunean, une batean edo bestean zerbitzua etenda egon daitekeela, 2:00ak eta 6:00ak bitartean, operadoreek egin beharreko jarduerak bete ahal izateko.
- Abonatuak eramangarritasun-eskaera sinatuta aurkezten duen unetik aurrera, gehienez egun balidun bateko epean aldatu beharko da operadorea, eskaera aurkeztu eta biharamunetik hasita, betiere, abonatuak bere borondatez ondoko beste egun bat eskatu ez badu eramangarritasuna aldatzeko, eta uneko operadoreak haren eskaerari uko egin ez badi, indarrean dauden eramangarritasun-baldintzetan onartutako arrazoiaren bat dela eta.
- Bezeroak aukera izango du eramangarritasun mugikorraren eskaera doan ezeztatzeke, aldatzea egingo den eguneko 14:00ak arte.
- Lineako titularrak egin beharko du ezeztatzeke eskaera, <http://www.movistar.es/contratos/web/orrian>, erantzun profetionalako **1489** edo **1004** zenbakia deituta, edo **Movistar**-en banatzaile batengana jota. Eskaera ezeztatzeke izapideak egiteko ordutegia: 8:00etatik 20:00etara, asteleheneetik ostiralera, izaera nazionala jaiegunak kenduta. Partikularra edo autonomoa izanez gero, bezeroak bere identitate egiaztatuta beharko du, NAN/Egokilari-txartel/Pasaporte/NIE agiriaren bidez; eta izen-deiturak, eta ezeztatu nahi duen eramangarritasunari dagokion zenbakia adierazi beharko ditu. Enpresa izanez gero, enpresak behar bezala ahaldundutako pertsonak eskatuko du eskaera ezeztatzeke, eta enpresa titularraren izena eta IFK esan, eta bere identitate egiaztatuta beharko du, NAN/Egokilari-txartel/Pasaporte/NIE agiriaren bidez. Era berean, eramangarritasun-eskaeran adierazitako kontaktuko telefono-zenbakia berretsi beharko du.
- Movistar**-ek eskaera ezabatzeke prozesuari buruzko adierazpenak bidaliko ditu, bezeroak eramangarritasun-eskaeran adierazi duen mugikorraren zenbakia.
- Movistar**-ek abonaturik eskaera ezeztatuz gero, aditzaera eman beharko dio, horren arrazoiak argituta. Eskaera onartuz gero, abonatuak doan eskatu ahal izango dio informazioa etorkizuneko operadoreari, bere eskaerari buruz eta operadorea aldatzeko egunari buruz. Une horretatik aurrera, operadore berriak emandako SIM txartela terminal mugikorrean sartu bezain azkar, abonatuak deia jaso eta egin ahal izango ditu **Movistar**-ekin, telefono-zenbaki berberaz.
- Erreklamazioa izanez gero, abonatuak operadorearen bezeroarentzako arretaz-zerbitzu edo sail espezializaturako beharko du, hilabeteke epean, erreklamazioa egiteko arrazoiaren berri duen unetik hasita. Abonatuak erreklamazioa aurkezten duenean, operadoreak ezinbestez eman beharko dio erabiltzailearen erreklamazioari esleitutako erreferentzia-zenbakia. Hilabeteke epean erabiltzaileak operadorearen erantzun egokirik jasotzen ez bada, erreklamazioa aurkeztu ahal izango du, bide hauetako batetik, erakunde bakoitzak duen araudia betez: Kontsumoko Arbitraje Batzordeak: zuzenean edo kontsumitzaileen elkarte baten bidez. Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritza (SETSI). Kontsultako telefonoa: 901 336699. Web orria: <http://www.usuarioteleco.es>
- Eskatzaileak datu pertsonalen automatizatutako tratamendua onartzen du, eskaera honetan sartzen direnak zein zerbitzua kontratatua duen operatzaileak ezagutzen dituenak, eramangarritasun-eskaera kudeatzeko xedearekin.
- Era berean, eskatzaileak baimena ematen du zerbitzuen kontratuko operatzailearen datu pertsonalak lagatzeko hortik aurrera zerbitzu horiek egingo dituenari, soilik eramangarritasunaren prozesuan zenbakiari eutsi ahal izateko, eta arrazoi horren baldintzapean jarrita.