

MOVISTAR-EN MUGIKORREN TXARTEL- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK.



Xedea: Telefónica Móviles España, S.A.U.-k, (aurrerantzean, "Movistar") Movistar komunikazio mugikorren zerbitzua eskainiko dio bezeroari, kontratu honen esparruan bezeroak eskatutako komunikazio elektronikoen eta balio erantsiaren zerbitzuak barne. Halaber, 112 larrialdi-zerbitzura sartzeko aukera emango zaio Bezeroari, eta dei horiek jasotzen dituzten agintarien eskura jarriko da haien jatorrizko kokapenari buruzko informazioa.

Komunikazioen sekretua eta sare eta zerbitzuen osotasuna eta segurtasuna: Movistar-ek une bakoitzean eskuragarri dauden beharrezko baliabide teknikoak hartuko ditu, Konstituzioak onartutako komunikazioen sekretua babesteko, eta, hala badagokio, ezar daitezkeen legezko interzeptazioei kalterik egin gabe. Bezeroak edo hirugarrenek telefono-elkarriketeten grabazioak, haien erabilera edo publizitatea eta, oro har, telefono-komunikazioen konfidentzialtasuna eta sekretua hausten duten eta Movistar-i egozten ez zaizkion eta ez dagozkion ekintza edo omisio guztiak eskuratzearen ondorioz sor daitezkeen erantzukizun guztietatik aske geratuko da Movistar. Indarrean dagoen legediak onartutako neurri teknikoak hartuko ditu Movistar-ek, sareen osotasuna mantentzeko eta baimenik gabeko sarbideen aurka segurtasuna bermatzeko.

Terminalak: Administrazio Publikoak horretarako izendatutako erakunde eskudunak emandako onarpen-ziurtagiria duten terminal-modeloak soilik konektatu ahal izango dira jendearentzat eskuragarri dagoen telefono-zerbitzu mugikorrera.

Zerbitzuaren hasiera eta iraupena: Movistar-ek konpromisoa hartzen du kontratu hau formalizatzen denetik gehienez ere hogei eguneko epean zerbitzua ematen hasteko edo ez onartzeko. Iraupen mugagabea izango du, ondoren datorren "ZERBITZUA BEHIN BETIKO ETETEA" klausulan ezarritakoari kalterik egin gabe.<3>

Prezioak: Movistar-ek kontratatutako modalitate bakoitzerako indarrean dauden prezioak aplikatuko ditu. Baldintza ekonomiko horiek kontratu honen eranskin batean ematen zaizkio bezeroari. Halaber, Movistar-en prezioak eskuragarri eta eguneratuta daude www.movistar.es webgunean kontsultatzeko. Bestalde, prezioak horretarako dauden telefono bidezko arreta-zenbakien bidez kontsulta ditzakezu. Bezeroak noiznahi eskatu eta jaso dezake doan eskatutako prezioari buruzko informazioa idatziz.

Deskonektatzeko eskubidea: Bezeroak eskubidea du Movistar-i nazioarteko deien eta tarifazio gehigarriko zerbitzuetako dei eta mezu laburrak deskonektatzeko eskatzeko. Horretarako, dei bat egin beharko du **224430** zenbakira, edo, www.movistar.es webgunearen bidez eskatu. Movistar-ek 10 eguneko epean egingo du deskonexioa, bezeroaren eskaera jasotzen duenetik hasita. Bezeroari ezin egotz dakizkiokkeen arrazoiengatik 10 egun horiek igaro ondoren deskonektatzen ez bada, Movistar-en kontura izango dira deskonektatzeko eskatu zen zerbitzuaren kostuak.

Txartela kargatzea: Movistar-en mugikorren txartelak kargatzeko modalitatei buruzko informazioa jaso ahal izango du bezeroak **224430** eta **1004** telefono-zenbakien bidez eta www.movistar.es helbidean.

Zerbitzua aldi baterako etetea: Zerbitzua ordaindu ezean, Movistar-ek ordaindu gabeko zerbitzua bertan behera utz dezake, egoera horren berri izaten duen egunetik. Etenaldiak irauten duen bitartean, bezeroak deiak jaso ahal izango ditu (Espainiako lurraldetik kanpo dagoenean

edo hartzaileak ordaintzeko deiak direnean izan ezik), baita **112** larrialdi-zerbitzura deitu ere. Zenbateko egokia ordaindu dela jakin ondoren, zerbitzua berrezarriko du eta 30,25 €-ko kargua (BEZa barne) aginduko du. Iruzurra edo objektiboki zerbitzua bidegabe erabiltzen dela pentsarazten duten inguruabarrak egonez gero, eta bezeroa hartzekodunen konkurtsoan deklaratu bada, Movistar-ek telefono-zerbitzua eten egin dezake. Kasu horietan, zerbitzua berrezartzeko, Movistar-ek eskatutako bermeak aurkeztu beharko dira, "Berme-gordailuak" klausulan xedatutakoaren arabera. Bezeroak eskubidea du Movistar-en zerbitzua aldi baterako etetea eskatzeko eta eskuratzeko, hilabete bat baino gutxiago eta hiru hilabete baino gehiago iraun gabe. Etenaldia ez da inoiz ere laurogeita hamar egunetik gorakoa izan urte natural bakoitzeko. Aldi baterako etenaldiak irauten duen bitartean, bezeroari 10,89 euro fakturatuko zaizkio hilean (BEZa barne), deiak jasotzeko zerbitzua eskuragarri izateagatik.

Zerbitzua behin betiko etetea: Kontratu hau iraingiko da, eta ondorioz zerbitzua behin betiko etengo da, Zuzenbidean onartutako arrazoi orokorrenatik eta, bereziki, arrazoi hauengatik:

a) Bezeroak hala erabakita eta Movistar-i jakinarazita, gutxienez iraingitze-eguna baino bi egun lehenago. Bezeroak eskubidea du kontratua hasi zen modu berean amaitzeko.

b) Kontratu honen ondoriozko betebeharrak larriki ez betetzeagatik, bai eta zerbitzua fede onaren edo telefonia mugikorreko zerbitzuen erabilera zuzenaren aurka erabiltzeagatik ere.

c) Kargarik ez egiteagatik eta saldoa iraingitzeagatik. Txartelak 6 hilabeteko indarraldia izango du, aktibatzen denetik edo bezeroak azken aldiz kargatzen duenetik hasita. Hala ere, txartelaren saldoa agortzen denean, bezeroak 54 eguneko epea du beste karga bat egiteko. Kasu horretan, beste 6 hilabeteko indarraldia hasiko zaio. Denboraldi horietan, bezeroak Movistar-engan jo ahal izango du linearen erabiltzaile gisa identifikatzeko, saldoa itzultzeko xedearekin.

d) Bezero izatea enpresa-, lanbide- edo ekonomia-jarduera baterako erabiltzea dakarren zerbitzua legez kontra edo behar ez bezala erabiltzeagatik, baldin eta jarduera horren helburua Movistar zerbitzua lagatzea edo birsaltzea eta/edo deiak edo trafikoa hirugarrenengana bideratzea bada.

Kalitate konpromisoak: Zerbitzuaren xede diren komunikazio guztietan kalitate gorena uneoro ziurtatzeko, aurrerapen tekniko eta prozedura-aurrerapen onenak aplikatuko ditu Movistar-ek.

1.- Zerbitzua aldi baterako eteten bada, bezeroak kalte-ordain automatikoa jasotzeko eskubidea izango du (betiere euro batetik gorakoa bada), eta kalte-ordainaren zenbatekoa bi hauek handiena izango da: 1) etena gertatu aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztiengatik fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etenaldiak iraun duen denboraren arabera hainbanatuta, hiru hilabete baino gutxiagoko antzintasuna izanez gero, egindako hilabeteetako batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo egindako benetako kontsumo-aldiarekiko proportzian kalkulaturako hilabete batean lortutakoa; 2) etenaldiaren unean indarrean dagoen hileko abonua-kuota halako bost, hainbanatuta honek iraun duen denboraren arabera.

Interneten sartzeko zerbitzua aldi baterako eteten bada, modu jarraituan edo etenean eta sei ordutik gora, 8:00etatik 22:00etara, bezeroak kalte-ordain automatikoa jasotzeko eskubidea izango du; horren zenbatekoa abonua-kuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa itzultzea izango da, etenak iraun duen denboran hainbanatuta. Ezinbestek eragindako etenaldietan, Movistar-ek automatikoki konpentsatuko du abonatuaren abonua-kuotaren zenbatekoa itzulita eta trafikorekin zerikusirik ez duten beste batzuekin, etenak iraun duen denboran hainbanatuta.

MOVISTAR-EN MUGIKORREN TXARTEL- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK.



Kalte-ordaina Movistar-en mugikorren txarteleko saldoan egindako kargaren baten bidez emango da.

II.- Ezinbesteko arrazoiek eragindako etenaldiak salbu, **Movistar**-ek konpromisoa hartzen du fakturazio-aldi batean zehar zerbitzua eteteko metatutako denbora 8 orduetik beherakoa izateko. Zerbitzua eteten den denbora honela kalkulatu da: fakturazio-aldi batean telefono mugikorraren zerbitzua erabat erabilgarri ez dagoen denboraren batura.

Movistar-ek etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzu guztiengatik fakturaturako zenbatekoaren batez besteko zenbatekoa ordainduko dio bezeroari, 8 orduko banakako konpromisoa gainditu duen denboran hainbanatuta. Hiru hilabete baino gutxiagoko antzintasuna izanez gero, egindako hilabeteetako batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo egindako benetako kontsumo-eparekiko proportzioan kalkulaturako hileko batean lortutakoa.

Atal honetan zehaztutako kalte-ordainak Baldintza orokor honen I. atalean xedatutakotik eratorritakoen gehigarriak direla ulertuko da.

III.- Kalte-ordaina ordaintzeko, **Movistar-en mugikorren txarteleko saldoa kargatuko da.**

Aurreko ataletan aurreikusitako ondorioetarako, eta zerbitzua aldi baterako eten bada bezeroa desplazamendu-egoeran edo ibiltaritzan zegoen bitartean, bezeroak kalte-ordaina eskatu beharko du, zerbitzua berrezarri eta hurrengo hamar egunen barruan, Bezeroarentzako Harremanetarako Zentrorra deituz edo www.movistar.es webgunearen bidez, jasandako etenaldien berri emanez.

IV.- Aurreko ataletan xedatutakoa ez da aplikatuko aldi baterako etenaldia arrazoi hauetako batengatik gertatu bada:

1.- Bezeroek kontratuko baldintzak modu larrian ez betetzea, batez ere iruzurra edo ordainketa-atzerapena gertatzen bada, aldi baterako etetea eta zerbitzua etetea ekarriko duena; 2.- Bezeroak indarrean dagoen araudiaren arabera ebaluatu ez diren terminal-ekipoak konektatzeagatik sarean eragindako kalteak; 3.- Tarifakazio gehigarriko zerbitzu-emaile batek jokabide-kodea ez betetzea, abonu-kontratuaren titulartasuna azken horri dagokionean.

Datuen babesa: **Movistar-ek** jakinarazten du bere bezeroen datuak **Movistar**-en Pribatutasun-politikan ezarritakoaren arabera tratatuko direla, zeinaren oinarriko informazioa klausula honetan jasotzen den. Horren eduki osoa esteka honetan kontsulta daiteke: www.movistar.es/privacidad, ale bat eskatuz **1004** telefonoan edo **Movistar** dendetan.

Datu pertsonalak babesteko Europako araudiarekin bat etorritik eta Politika horretan ezarritakoaren arabera, Telefónica Taldeko enpresa hauek **Movistar** Bezeroaren datu pertsonalen tratamenduaren erantzunkide dira, kontratatuta dituen produktu eta zerbitzuen arabera: Telefónica de España, S.A.U. eta Telefónica Móviles España, S.A.U. (aurrerantzean eta guztiak batera, klausula honetan zehaztutako xedeetarako, "**Movistar**").

Movistar-en, bezeroaren datuak Zerbitzua emateko tratatuko ditugu, bai eta, **Movistar** bezero gisa, Pribatutasun-politikan jasotako baldintzetan ahalbidetzen edo baimentzen dizkigun beste helburu batzuetarako ere. Politika horretan, gainera, bezeroak bere baimena behar duten beste tratamendu batzuei buruz erabaki ahal izateko behar duen informazio guztia jasotzen da.

Kontratu gauzatzeko bezeroak aurkezten dituen datu pertsonalak, Zerbitzua emateagatik lortutakoekin batera, eta arreta- eta merkaturatze-kanalen bidez lortutakoekin batera,

Movistar-en titulartasunpeko datu pertsonalen fitxategi informatizatueta sartuko dira.

Pribatutasun-politikan jasotako tratamenduz gain, Zerbitzuaren erabilera-baldintza hauek onartzean, Bezeroari jakinarazten zaio eta honek **MOVISTAR** baimentzen du bezeroaren datuak, kontratatutako zerbitzuak, fakturazioa eta trafiko- eta kopapendatuak berriaz tratatzera, zeinen tratamendua beharrezkoa den, kontratua gauzatzean, Zerbitzua eman ahal izateko.

Bestetik, Pribatutasun-politikan aurreikusitako beste helburuetarako, **Movistar**-ek datuen erabilera bere kofiantzazko hornitzaileei esleitu ahal izango die. Hornitzaile horien kategorien eta beren eginkizunak betetzean nazioarteko datu-transferentziarik egiten dituztenen zerrrenda eguneratua hemen jasotzen da: www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

Era berean, Movistar-ek datu horien isilpeko tratamendua bermatzeko behar diren neurriak hartuko direla bermatzen du, eta, araudi horren arabera, datuak atzitzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, mugatzeko, aurkaratzeko eta transferitzeko eskubideak baliatzeko aukera duela jakinarazten dio. Horretarako, mezu elektronikoko bat bidali behar da TE_datos@telefonica.com helbidera, DATUAK erreferentziarekin, gutun bat bidali 46155 Posta-kutxa, 28080 Madril helbidera, edo doako **224407 telefono-zenbakira deitu**.

Bezeroarentzako informazioa: Bezeroak zerbitzuei, estaldurari, tarifei eta eragiten dion edozein gorabeherari buruzko informazioa jaso ahal izango du 224430 telefono-zenbakiaren bidez (jatorri nazionalako deiaaren kostua: 6 zentimo minutuko eta 20 zentimoko dei-ezarpena), eta www.movistar.es webgunean. Era berean, **1004** zenbakiaren bidez bezeroak sistema automatiko baten bidez egin ditzake kudeaketak.

Kontratuaren aldaketa: Bezeroak konpromisoa hartzen du kontratuko datuetan gertatzen diren aldaketen berri emateko Movistar-i, batez ere fakturazio-helbideari eta ordainketak helbideratzeko banku-kontuari dagokionak.

Movistar-ek, Alderdien arteko prestazioen oreka berrezartzeko helburu bakarrarekin, kontratuan zehaztutako baldintzak aldatu ahal izango ditu, eta, bereziki, horren prezioa. Horretarako, arrazoi hauetako bat izango du, Movistar-ek Zerbitzuaren tarifak finkatu eta geroagoko egoera baten ondorio direnean:

- Movistar sartuta dagoen enpresa-sektoreko kostuak handitzea, estaldura, sarearen kalitatea edo emandako Zerbitzuaren ezaugarriak hobetzeko.

- Zerbitzua emateko baldintzei eragiten dieten arau-aldaketak (zergak, tasak edo ebazpen administratibo edo judizialak barne).

- Kontsumorako prezioen indizearen (KPI) edo, horrelakorik ezean, prezio industrialen indizearen (IPRI) gehikuntza.

Movistar-ek edozein aldaketaren berri eman behar dio bezeroari dagokion arrazoi xedatuarekin, gutxienez, aldaketa gauzatu baino hilabete BAT (1) lehenago. Bezeroak eskubidea du kontratua penalizaziorik gabe eteteko, bezeroak berak hartutako beste konpromiso batzuei kalterik egin gabe. Hilabete bateko epean Movistar-ek jakinarazpenik jaso ez badu, Bezeroak aldaketak onartzen dituela ulertuko da.

JAKINARAZPENAK: Kontratu honetan aurreikusitakoaren arabera eta hura betetzeko, BEZEROAK MOVISTAR-i egin behar dizkion jakinarazpenak telefono bidez egingo dira **MOVISTAR**-en arreta pertsonalerako zenbakien bidez, edo idatziz, kontratu honetan zehar aurreikusitako posta-kutxetara edo posta-helbideetara.

MOVISTAR-ek BEZEROARI egiten dizkion jakinarazpenak eta komunikazioak modu hauetakoren batean egingo dira:

MOVISTAR-EN MUGIKORREN TXARTEL- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK.



(a) kontratazioa egitean BEZEROAK horretarako adierazitako posta-helbidera bidalita. Adierazi ezean edo hasieran adierazitako helbidearen aldaketarik jakinarazi ezean, ondorio guztietarako, BEZEROAREN helbidea zerbitzua ematen den tokia dela ulertuko da, eta bat baino gehiago badira, horietako edozein;

(b) posta elektronikoz bidalita, ahal dela, BEZEROAK **MOVISTAR**-i horretarako ematen dizkion edozein helbide elektronikora;

(c) telefonoz edo SMS bidez jakinarazita, hala badagokio, bai BEZEROARI ZERBITZUA ematen zaion telefono-zenbakira, bai BEZEROAK ZERBITZUAN alta eskatzeko inprimakian adierazitako telefono-zenbakira, edo BEZEROAK, Baldintza honen arabera, geroago aldatutako telefono-zenbakira;

d) bezeroaren "Mi Movistar" gune pribatuaren bidez jakinarazita, zeina www.movistar.es webgunearen edo "Mi Movistar" aplikazioaren bidez atzi daitekeen, edo horien ordez erabiltzen diren izenen bidez.

Zentzu horretan, BEZEROAK adierazten du berak emandako datu guztiak egiazkoak eta zuzenak direla, eta konpromisoa hartzen du MOVISTAR-i bere etxean edo beste edozein helbide edo harremanetarako datuetan, kobrantza-datueta eta MOVISTAR eta BEZEROAREN arteko kontratu-harremana kudeatu eta mantentzeko beharrezkoa den beste edozein informaziotan gertatzen diren aldaketak jakinarazteko.

Berme-gordailuak:

1. Zerbitzuan alta emateko eskaera jaso ondoren eta kontratu honen indarraldiko edozein unetan, **Movistar**-ek aukera hauek izango ditu kontratu honen ondoriozko betebeharrak beteko direla bermatzeko:

- Bezeroari berme bat eratzea eskatzea, ordaindu gabeko gordailu baten bidez edo banku-abal baten bidez.

- Bezeroari kreditu-muga bat esleitu.

2. Neurri horiek hartzeko, arrazoi hauetako bat izan beharko da:

- Bezeroak ordaindu gabeko zenbatekoak izatea, **Movistar**-ekin formalizatutako edozein kontratutan.

- Dagozkion fakturak behin eta berriz berandu ordaintzea.

- **Movistar**-ek ezin izatea egiaztatu bezeroak kontratu honen ondoriozko betebeharrei erantzuteko behar adinako kaudimena duela. Egiaztapen hori indarrean dagoen legeria erabat errespetatuz egingo da, fitxategi automatizatuetara sartuz, non datu pertsonalak Datuak Babesteko Europako 2016/679 Erregelamenduari 6.1 b) artikuluan adierazitakoaren arabera lortu diren, dokumentu beraren 22. artikuluari dagokionez, bai eta haren ordezko edo aplikatzekoa den beste edozein arautegiren arabera ere.

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

3. Eskatutako bermea eratzten ez bada, Movistar-ek ahalmena izango du bezeroaren zerbitzuan alta emateko eskaera ezesteko, irteerako deiak murrizteko, kontratua bertan behera uzteko eta/edo eteteko eta kontratua behin betiko eteteko.

Zorrak dituen bezeroak kontratua bertan behera uzteko edo Movistar zerbitzuan baja emateko, titulartasuna aldatzeko edo kontratua lagatzeko eskatzen badu, Movistar-ek zor duen zenbateko osoaren bermea exekutatu ahal izango du, eta gerakina bezeroaren esku geratuko da.

Ordaintzen ez bada, Movistar-ek bezeroak aurkeztutako abala erabili ahal izango du, edo ordaindu gabeko zenbatekoan

gordailuaren zenbatekoa bere gain hartu, dagozkion berandutze-interesa barne, eta hori guztia kontratu honetan edo indarrean dagoen legedian ezarritakoaren arabera ez ordaintzeagatik sor daitezkeen gainerako ekintzei kalterik egin gabe.

Ordaindu gabeko zorrak: Halaber, ordaindu ezean, zorrari buruzko datuak kreditu-informazioko sistemak kudeatzen dituzten erakunde hauei jakinarazi ahal izango zaizkie: ASNEF, EQUIFAX IBERICA, S.L. merkataritza-enpresak kudeatzen duen sistema, eta BADEXCUG, Experian Bureau de Crédito, S.A. merkataritza-enpresak kudeatzen duen sistema, baita BEZEROARI behar bezala jakinarazten zaion beste edozein ere.

Erreklamazioak: Zuzenbidean aurreikusitako beste lege-ekintza batzuei kalterik egin gabe, zerbitzuaren funtzionamenduari, tarifari, fakturazioari, kalitateari edo zerbitzuaren prestazioari buruz sor daitezkeen beste edozein gairi buruzko erreklamazioak **Movistar**-engana jo ahal izango dira, horretarako gaitutako telefono-arretako zenbakien bidez edo www.movistar.es helbidearen bidez, hilabete bako epean, erreklamazioak eragiten duen gertaera edo arrazoiaren berri izaten den unetik kontatzen hasita, indarrean dagoen araudiak horretarako beste epe batzuk ezartzen baditu ere. Egoera jakin batzuetan, eta horiek hobeto ebazteko, **Movistar**-ek erreklamazioa idatziz aurkezteko aukera ematen dio bezeroari. Erreklamazioa egiten den unean berean, haren erreferentzia zenbakia emango zaio bezeroari eta, gainera, erreklamazioaren aurkezpena eta edukia frogatzen dituen agiria eskatu ahal izango du. Erreklamazioa egin ondoren, bezeroak ez badu erantzun egokia jaso **Movistar**-engandik, hilabete epean, dagozkion Arbitraje Batzordean edo Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzan (SETID) edo haren ordezko erakundearen aurkez dezake erreklamazioa.

Kontratu lagatzea: Kontratu honen xede den zerbitzua pertsonala da, baina bezeroak hirugarren bati laga diezaiok, Telefónica Móviles España S.A.U.-k alde aurretik horretarako baimena ematen badio. Telefónica Móviles España, S.A.U.-k kontratu hau lagatu ahal izango du, bezeroari alde aurretik jakinarazita indarrean dagoen araudiaren arabera, eta bezeroak kontratua ebazteko izan dezakeen eskubideari kalterik egin gabe.

Erregistro-liburua: Telefónica Móviles España, S.A.U.-k jakinarazten dizu urriaren 18ko 25/2007 Legeak, komunikazio elektronikoen datuak kontserbatzeari eta komunikazio-sare publikoei buruzkoak, xedatzen duena betez, nahitaez bildu behar dituela honako datu pertsonal hauek **Movistar**-en mugikorren txartelak eskuratzeko unean: pertsona fisikoaren kasuan, izena, abizenak, eroslearen nazionalitatea eta erabilitako identifikazio agiriaren zenbakia, eta, pertsona juridikoaren kasuan, sozietatearen izena eta IFK. Datu horiek **Telefónica Móviles España, S.A.U.**-ren Erregistro-liburuan sartuko dira, eta lege horretan aurreikusitako helburuak betetzearen mende egongo dira. Legea indarrean sartu ondoren txartelak eskuratzeko, identifikazio datuak jakinarazi beharko dira linea aktibatu aurretik.

Egun hori baino lehen eskuratutakoei dagokienez, jakinarazpena bi urteko epean egin ahal izango da. Epe hori iraganik, txartela baliogabetu edo desgaitu ahal izango da, legoiokean konpentsazioari kalterik egin gabe.

Baldintza bereziak:

Baldintza berezi hauek kontratuaren aurrealdean dagozkion atalak sinatu dituzten bezeroei bakarrik aplikatuko zaizkie.

1.- Iraunkortasun-konpromisoa

Bezeroak terminal bat edo bereziki onuragarriak diren beste merkataritza-baldintza batzuk eskuratzeko laguntza ekonomikoa jasotzen badu (aurrerantzean, "laguntza ekonomikoa") **Movistar**-engandik, eta bezeroak hala adostu eta onartu badu, **Movistar**-en mugikorren zerbitzuko laguntza ekonomikoari lotutako lineari eusteko

MOVISTAR-EN MUGIKORREN TXARTEL- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK.



konpromisoa hartzen du, bai eta kontratatutako kontsumo-konpromiso bera edo handiagoa dakarren prezio-plan bati ere (aurrerantzean, "iraunkortasun-konpromisoa"). Jasotako laguntza ekonomikoaren zenbatekoa eta iraunkortasun-konpromisoaren hilaite-kopurua kontratuaren aurrealdean bezeroarekin hitzartutakoak izango dira. Bezeroak noiznahi eman dezake baja **Movistar**-en mugikorren zerbitzuan, edo kontsumo-konpromiso txikiagoa dakarren prezio-plan batera aldatu; hala ere, kasu horietan, adostutako iraunkortasun-konpromisoaren aldi ez-eraginkorarekiko proportzionala den zenbatekoa ordaindu beharko dio **Movistar**-i. Zenbateko hori bezeroari kobratuko zaio fakturan. Kontratuaz ez betetzeagatik penalizazioa ordaintzen ez bada, **Movistar**-ek kontratu hau bertan behera uzteko eskubidea izango du. Aurrekoa aplikatuko da, halaber, zerbitzua behin betiko eten eta aldiakako kargatze automatikoaren zerbitzua eteten denean. Linea **Movistar**-en mugikorren kontratutako zerbitzura migratzen bada, Terminal bat erosteko beste laguntza ekonomiko bat jasotzen badu eta txartelaren iraunkortasun-konpromisoa betetzeko zenbat hilaite falta diren kontuan hartuta, **Movistar**-i dagokion zenbatekoa ordaindu beharko dio. Bezeroak beste laguntza ekonomikorik jasotzen ez badu, txartelean hartutako konpromisoari eutsiko zaio. Bezeroari jakinarazten zaio terminal bera edo beste batzuk eskuratzeko edo zerbitzu berak kontratatzeko aukera dagoela, laguntza ekonomikorik jaso gabe eta, beraz, iraunkortasun-konpromisorik gabe.

2.- Eramangarritasun-eskaera

Aldatu nahi den operadoreari abonatuak sinatutako eramangarritasun-eskaera entregatzeak operadorez aldatzeko prozesua abiaraziko du. Telefonía mugikorreko operadoreen denda eta banatzaile baimenduetan eman ahal izango da eskaera. Eramangarritasun-eskaera sinatu eta entregatu ondoren, klausula hauek onartzen dira: 1. Eramangarritasuna eskatuz gero, kontratuaren aurrealdean dagokion blokea osatuz, kontratuan jasotzen diren datuak dituen pertsonak zerbitzuaren alta eskatzen du **Movistar**-en, eta, aldi berean, zerbitzua ematen dion operadorean baja eman nahi duela jakinarazten du, operadore emaila den aldetik, eta telefono mugikorreko zenbakia mantendu nahi duela.

2. Abonatuak onartu egiten du noizbait zerbitzua etetea, operadore-aldaketa aplikatzen den eguneko 2:00etatik 6:00etara bitartean, operadoreek beharrezko jarduerak egin ahal izateko. 3. Abonatuak eramangarritasun-eskaera sinatua entregatzen duenetik, operadore-aldaketa gehienez ere egun baliouduneko epean egin beharko da, entrega egin eta hurrengo egun balioudunetik kontatzen hasita, baldin eta abonatuak ez badu eskatu, borondatez, eramangarritasuna gauzatzeko geroagoko data bat, eta, eramangarritasun-zehaztapenetan onartutako arazoirekin bat betetzeagatik uneko operadoreak eskaera ukatu ez badu. 4. Bezeroak doan ezeztatu ahal izango du mugikorraren eramangarritasun-eskaera, aldaketa egin aurreko eguneko 14:00ak arte. Eramangarritasuna ezeztatu nahi den lineako titularak egin beharko du ezeztatzeko eskaera, <http://www.movistar.es/contratos> webgunearen bidez, **1004** zenbakira edo erantzun profesionaleko **1489** zenbakira deituta, edo **Movistar**-en banatzaile batengana jota. Ezeztatzeak tramitatzeke ordutegi eraginkorra, 8:00etatik 20:00etara, asteleheneetik ostiralera, jai nazionalak izan ezik. Partikularren eta autonomoen kasuan, Bezeroak bere identitatea egiaztatuta beharko du, NAN, Egoiliar-txartel, AIZ edo Pasaporte agiriaren bidez; eta izen-deiturak, eta ezeztatu nahi duen eramangarritasunari dagokion zenbakia adierazi beharko ditu. Enpresen kasuan, behar bezala ahaldundutako pertsona batek eskatu beharko du ezeztatzea, enpresa titularren izena eta IFK adieraziz, eta bere nortasuna NANaren, Egoiliar-txartelaren, AIZaren edo Pasaportearen bidez frogatuz. Era berean, eramangarritasun-eskaeran adierazitako harremanetarako telefono-zenbakia berretsi beharko du. **Movistar**-ek ezeztatzeko prozesuari buruzko jakinarazpenak bidaliko ditu bezeroak eramangarritasun-eskaeran adierazi duen mugikorraren zenbakira.

5. **Movistar**-ek bezeroari jakinarazi beharko dio bere eskaera ukatu bada, eta, kasu horretan, horren arrazoiak adieraziko dio. Onartutako eskaerari dagokienez, abonatuak doan eskatu ahal izango du bere etorkizuneko operadoreari bere eskaerari buruzko informazioa eta operadorez aldatzeko benetako eguna. Une horretatik aurrera, abonatuak deiak egin eta jaso ahal izango ditu **Movistar**-ekin eta telefono-zenbaki berarekin, operadore berriak emandako SIM txartela terminal mugikorrean sartu ondoren.

6. Erreklamaziorik izanez gero, abonatuak operadorearen bezeroarentzako arreta-zerbitzu espezializaturako jo beharko du, erreklamazioaren arrazoiak jakiten duenetik hilaiteko epean.

Abonatuak erreklamazioa aurkezten duenean, operadoreak erabiltzailearen erreklamazioari emandako erreferentzia-zenbakia eman beharko dio. Hilaiteko epean erabiltzaileak operadorearen erantzun egokirik jaso ez badu, erreklamazioa ondoko bideetatik bideratu ahal izango du, erakunde bakoitzari dagokion araudiaren arabera: Kontsumoko Arbitraje Batzordeak, zuzenean edo kontsumitzaileen elkarte baten bidez. Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza (SETID) edo horren ordezkari erakundeak - Kontsulta-telefonoa: 901336699. Web orria: <http://www.usuariosteles.es>

7. Eskatzaileak baimena ematen du datu pertsonalen tratamendu automatizatua egiteko, bai eskaera honetan sartutakoena, bai zerbitzua kontratatua duen operadoreak ezagutzen dituen datuena, eramangarritasun-eskaera kudeatzeko.

8. Era berean, eskatzaileak baimena ematen du bere zerbitzuak kontratatuta dituen operadorearen datu pertsonalak aurrerantzean emango dituenari lagatzeko, eramangarritasun-prozesuan bere zenbakia gordetzeko eta horretarako bakarrik.

3.- Movistar-en mugikorren kontratuaren fakturarekin edo banku-kontuarekin lotutako kargatze automatikoa.

Hainbat kargatze-sistema aktibatzea: Kargatze-sistema bat baino gehiago (bata bestearen atzetik edo ez) aktibatzean, ordainketa-sistema bakar bat erabiliko da **Movistar-en mugikorren txartel-linea bakoitzeko**.

Bezeroak **Movistar**-en mugikorren txartel-linea bererako kontratatu ahal izango ditu automatikoki kargatzeko erraztasunak.

Kontratuaren aurrealdean ageri den hileko gehienezko zenbatekoari buruz (hileko kargaren gehienezko zenbatekoa) erraztasuna kontratatzeke unean jakinaraziko zaio bezeroari.

Fakturazioa: **Movistar**-ek hilean kargatzeko gehienezko zenbatekoa ezarri du

automatikoki kargatzeko erraztasunetan.

Salbuespen gisa, **Movistar**-ek hileko gehienezko kargatze-zenbatekoa gaitzetzeko baimena eman dezake. Arau orokor gisa,

zenbateko horretara iritsita, ezin izango da beste kargatzerik egin erraztasun horien bidez, hurrengo fakturazio-aldia hasi arte.

Movistar-ek kargatutako linearen egungo saldotik linea horretan egindako kargatzeei dagozkien itzulitako fakturen zenbatekoa deskontatu ahal izango du. Kontratu honetan ezarritako kargatze fakturatu beharrezko zenbatekoa dagokion zeharkako zergaren aplikazioaren arabera izango da.

Fakturak ez ordaintzea: Faktura bati dagokion kargua ez ordaintzeagatik itzultzen bada, **Movistar**-ek itzulketa-egunetik bertatik automatikoki kargatzeko erraztasun eteteke eta bajaran emateko aukera izango du, bai eta kontratua ebazteko ere. Etenduratzat joko da kargatzeak adostutako baldintzetan egitea ezinezkoa izatea. Zor diren zenbatekoak ordaintzen direnean berrezarriko da erraztasun hori, etenaldia eragin zuen kargatzearen ondoren egindako kargatzeei dagozkien zenbatekoak barne.

Movistar-ek jakinarazten dizu, ez ordaintzekotan, zorrari buruzko datuak diru-betebeharrak bete edo ez betetzeari buruzko fitxategiei jakinarazi ahal izango zaizkiela.

Movistar-en mugikorren zerbitzura abonatzeko kontratuarekiko lotura: Dokumentu honetan aurreikusten ez den orotan, kargatzeko erraztasunak lotuta dituen **Movistar**-en mugikorren zerbitzuko ordainketa-kontratuaren klausulak aplikatuko dira. Halaber, bezeroak onartzen du **Movistar**-en mugikorren kontratuan edozein egoera-aldaketa egiteak (baja, etetea, titulartasun-aldaketa, migrazioa, etab.) kontratatutako kargatze-erraztasunak bertan behera uztea edo kentzea ekar dezakeela.

Berreik: **Movistar**-ek berme bat eskatu ahal izango dio bezeroari, eskudirutan edo abal baten bidez, egindako kargen ordainketa bermatzeko, eta/edo kargatze automatikorako erraztasunak berehala eteteke, baldin eta hauetakoren bat gertatzen bada:

1.- Kontratu hau sinatzen den unean edo geroago, emandako datu pertsonalak egiazkoak direla egiaztatzen duen dokumentazioa ez aurkeztea bezeroari, datuak eguneratzeko xedearekin.

2.- Bezeroak ordaindu gabeko zenbatekoak izatea **Movistar**-ekin kontratatutako edozein zerbitzutan.

3.- Kontratu honen ondorioz bezeroari dagozkien betebeharrak betetzeko kaudimen-egiaztapenik ez izatea. Bezeroaren kaudimena egiaztatuta ahal izango du **Movistar**-ek, datu pertsonalak datu pertsonalen tratamendu automatizatuari buruz indarrean dagoen legediaren arabera lortu diren fitxategi automatizatueta sartuz eta bezeroak emandako datuen zehaztasuna egiaztatuz.

MOVISTAR-EN MUGIKORREN TXARTEL- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK.



4.- **Movistar-ek finkatutako gehienezko kargatze-zenbatekoa gainditu nahi denean.**

Kontratuko datuen aldaketa: Bezeroak konpromisoa hartzen du kontratuko datuetan gertatzen diren aldaketa guztien berri emateko **Movistar-i**, batez ere fakturazio-helbideari eta ordainketak helbideratzeko banku-kontuari dagozkionak.