

Jazztel

**JAZZTEL ZERBITZUEN
BALDINTZA OROKORRAK**

JAZZTEL ZERBITZUEN BALDINTZA OROKORRAK

1. HELBURUA. ORANGE ESPAGNE S.A. pertsona bakarrekotzietateak (IFZ A-82009812 duena, egoitza soziala Paseo del Club Deportivo nº1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid (JAZZTEL) duena), Bezeroari ("Bezeroa"), azken erabiltzaile gisa, eta merkataritza-helbururik gabe, komunikazio elektronikoko mugikorren zerbitzuak (Zerbitzu mugikorrak), finkoak (Zerbitzu finkoak), ikus-entzunezko komunikazioen zerbitzuak (Telebista-zerbitzuak) eta, hala badagokio, balio erantsiko zerbitzuak (BEZ), baita haren esku jarritako gailuak ere (Zerbitzuak edo Zerbitzuak batera) emateko baldintzak arautzen dituen parte dira Baldintza Orokor hauek ("BO"). Balio erantsiko zerbitzutzat (BEZ) hartuko dira komunikazioen zerbitzuen gehigarri aktibatuko direnak. Zerbitzuak banaka edo baterako eskaintzen bidez kontratatu ahal izango dira. Kontratua sinatzailea Bezeroaren (pertsona fisikoa edo juridikoa) ahaldua bada, kontratua sinatzeko eta bezeroaren eta Jazztel-en arteko harremanean beharrezkoak diren gestio guztiak egiteko ahalak dituela bermatzen du ahalduak. Era berean, Bezeroak ahalordeak ezeztatu ondoren, ahalordeak konpromisoa hartzen du Jazztel-i ahalordeen baliogabetzearen berri emateko eta bezeroaren izenean inolako kudeaketarik ez egiteko. Bestela, Jazztel-ek zuzenean jasanarazi ahal izango dio Bezeroaren izenean konprometitutako edozein ordainketa, aurrez aurre hitz eman izan balu bezala, kalterik egin gabe Jazztel-i, Bezeroari eta, hala badagokio, kaltetuak izan daitezkeen hirugarrenei egon dakizkiekeen gainerako eskubideei.

2. ZERBITZUEN EZAUGARRIAK. Bezeroak indarrean dauden zerbitzuen baldintzekin eta tarifekin bat etorritz kontratatzen ditu Zerbitzuak, eta baldintza eta tarifa horiek unero kontsultatu ahal izango ditu www.jazztel.com helbidean, dendetan eta 1565 telefono-zenbakian.

Bezeroak emandako datuen zehaztasuna, kalitatea eta zilegitasuna egiaztatu ondoren, eta Zerbitzua teknikoki bideragarria dela eta estaldura egokia dagoela ziurtatu ondoren, JAZZTEL konprometitzen da Zerbitzuaren prestazioarekin hasiera edo hura baztertzerako, kontratazioa egiten denetik, gehienez, 30 eguneko epean. Zerbitzua kontratatzeke, nahitaezkoa da eskatutako datu eta dokumentazio guztiak aurkeztea; JAZZTELeK, horien egitasuna edo zehaztasuna egiaztatu ahal izango du eta hori beteko ez balitz, JAZZTEL k Zerbitzua ez aktibatzea edo Kontratua desegitea erabakitzeke ahalmena izango du.

JAZZTELeK ez badu Zerbitzua aipatu epean barruan aktibatzen, soilik horri egozgarriak diren arazoak direla eta: Bezeroak aipatu Zerbitzua ezeztatu ahal izango du, aktibatu aurretik, eta horri dagokion edozein erantzukizunetatik salbuetsita geratuko da. Zerbitzu Finkoaren kasuan, Bezeroak ezeztatzea eskatzen ez badu, JAZZTELeK data hori igarotzen denetik hamar eguneko gehieneko epean eskatzen duen bezeroa indemnitzatuko du, Zerbitzuaren kuota baten baliokidea den zenbatekoarekin, kopuru hori lehenengo fakturan ordaintzearen bidez. JAZZTELeK larrialdi zerbitzuetarako sarbidea emango du, bere Ahots Zerbitzuen bitartez, deia egiten duen erabiltzailearen kokapen geografikoaren berri emanez.

2.1. Zerbitzu Mugikorrak. Zerbitzu Mugikorrak honakoak dira: deiak ezartzea, tramitatzea, mantentzea eta jasotzea edota datu mugikorretarako sarbidea izatea, sare mugikorra izatea (estaldura), kokapena eta Zerbitzu Mugikorrekin lotutako BEZak edo etorkizunean eskuragarri egongo diren gainerako zerbitzuak. Zerbitzu horiek geroko ordainketako modalitatean ematen dira, hots, Bezeroak JAZZTELen faktura bat jasoko du emandako Zerbitzuagatik, eta Espainian bizi beharko da.

Zerbitzu Mugikorrean alta ematean, bezeroak honakoa jasoko du: (i) SIM Txartel bat, JAZZTELen jabetzakoa, edonoz ordezkatu ahal izango du, arrazoi teknikoak edo operatiboak direla eta; (ii) identifikazio pertsonalaren ezkutuko zenbaki bat "PINa" SIMera sartzeko; eta (iii) desblokeatzeko kode pertsonala "PUKa". Ondorioz, SIMetik egindako komunikazio oro Bezeroak edo norbaitek bere baimenarekin egin duela ulertuko da, beraz, eragiketaren erantzulea izango da. Bezeroak era konfidentzian zaindu beharko ditu bere PINa eta PUKa. Linea bakar batetik, baina gailu ezberdinetan aldi berean erabiltzeko SIM bat baino gehiago baldin baditu, JAZZTELeK Bezeroari linea horietako edozeinetatik egindako komunikazioak izango dira baliozkoak.

JAZZTELeK ez du bere gain hartuko inolako erantzukizunik SIMa edo PINa galdu, hondatu, lapurtu edo gaizki erabiltzeagatik, aldi, Bezeroa izango da trafikoko guztiaren eta egindako erabileraren erantzulea. Hori gertatzen bada, JAZZTELeK bere eskura dituen neurriak hartu ahaliko ditu kalteak saihesteko; behar beste egiaztapen egin ahal izango ditu eta Bezeroari salaketaren kopia eskatu ahal izango dio. Bezeroak SIM berri bat eskatu ahal izango du, indarrean dauden Tarifekin bat etorritz. SIM txartela fisikoa edo digitala (eSim) izan daiteke, eta horrek aukera ematen du Bezeroak sinatutako zerbitzua eta kontratatutako linea identifikatzeko, hari Zerbitzu mugikorra eman ahal izateko. Aurrerantzean, SIM edo SIM Txartela terminoak SIM Txartel fisikoak nahiz eSIM Txartelaz ari direla ulertu ahal izango da. SIM Txartel fisikoaren kasuan, Bezeroak fisikoki sartu beharko du bere Gailu mugikorrean.

eSIMen kasuan, Bezeroak eSIM estandararekin bateragarria den Gailu batean deskargatu eta aktibatuko du, eta, horretarako, une horretan, gailuan Internetarako sarbidea eduki beharko du. eSIM txartelak Gailu bakar batean erabil daitezke; hortaz, zure linea mugikorra beste Gailu batetik erabili behar baduzu, JAZZTELI beste SIM Txartel bat eskatu beharko diozu. Zerbitzua aktibatzerakoan edo ondoren, JAZZTELeK SIM Txartel fisikoa edo eSIM Txartela eman ahal izango ditu konektatuko diren Gailuaren eta JAZZTELeK une bakoitzean zehazten duen esleipen-irizpidearen arabera.

JAZZTELeK SIM aktibazioen gehienezko kopurua eta Tarifa edota Bezero jakin bati lotutako lineen kopurua mugatu ahal izango du, JAZZTELeK bere Web orrian ematen duen informazioaren arabera.

2.2. Zerbitzu Finkoak: Interneterako sarbidea eta Telefono finkoa. Zerbitzu finkoak honako hauek dira: deiak ezartzea, tramitatzea, mantentzea eta jasotzea eta/edo datu finkoetarako sarbidea izatea, sare finkoa izatea, eta Zerbitzu mugikorrei lotutako BEZak edo etorkizunean eskuragarri egongo diren gainerako zerbitzuak.

Gaur egun, JAZZTELeK Zuntzaren bitartez eskaintzen du Interneterako sarbidearen Zerbitzua, estaldura guztiaren arabera sarbide zuzena edo zeharkakoa, eta etorkizunean zehaztuko diren beste teknologia batzuen bitartez eskaini ahal izango du. Bezeroak JAZZTELi baimena ematen dio Zerbitzua ematean modalitate-aldaketaren izapideak egiteko, hau da, ADSLtik Zuntzera aldatzea edo zeharkako sarbidea duen modalitate batetik sarbide zuzena duen beste batera aldatzea, edo zeharkakoa teknologiaren aldaketarekin, JAZZTELeK Zerbitzua eskaintzeko baliabide teknikoak dituenean, teknologia hauen baitan edo hala eskatzen duten egoera tekniko edo legalak gertatzen direnean. Aipatu aldaketa egin aurretik, Bezeroari jakinaraziko zaio eta baimena eskatuko zaio, eragiketak Bezeroaren bizilekuan esku-hartzeren bat egitea edo beretzat kalteren bat eragiten badu. Baimena lortzen ez bada eta JAZZTELeK Bezeroaren bizilekuan teknologia hori izateari uzten badio, Zerbitzuan baja eman ahal izango da eta ez da inolako penalizaziorik aplikatuko.

Telefonia-finkoaren zerbitzua kontratazioa egin den kokapen geografikoaren arabera mugatuta dago. Telefonia-zerbitzua VoIP-arekin eskainiko da, beraz, behar bezala funtzionatzeko, ezinbestekoa da sarbide-tresneria piztuta eta korronte elektrikora konektatuta egotea. JAZZTEL ez da zerbitzu elektrikoaren etete batek sortutako akatsen erantzule egingo. Baliteke Zerbitzua beste batzuekin bateraezina izatea, adibidez: alarma-sistema batzuk; gailu telefonikoak eta fax-zerbitzuak; Bezeroaren bizilekuan harguneeen barneko sareak; Pay per View-ren (PPV) bidezko erosketak; datafonoak; hari musikala; SZLT eta ZISD lineak; eta CENTREX.

2.3. Telebista-zerbitzuak Orange Espagne, S.A.U. ikus-entzunezko komunikazio-zerbitzuak agregatzeko zerbitzua ematen du, eta hirugarrenen edukiak agregatzen ditu, hain zuzen, Jazztel markarentzat, Jazztel TV eta Orange TV izeneko produktuen bitartez (aurrerantzean, Telebista-zerbitzua). Telebista-zerbitzua eskuratzeko, Bezeroak horrekin bateragarria den Jazztel-en telekomunikazio-eskaintza bat kontratatuta eduki behar du, besterik adierazi ezean. Orange TV Libre-ren kasuan, ez da beharrezkoa izango aurrez Jazztel bezero izatea, baina kasu horretan, Orange TV Libre Zerbitzuaren baldintzak soilik aplikatuko dira. Telebista-zerbitzuak hainbat eduki agregatu ditzake, une bakoitzean, hala nola telebista-kanal linealak eta ez-linealak; hirugarrenen edukietarako harpidetza; SVOD zerbitzuak; bideklub-zerbitzuak edo Premium packak, besteak beste, zeinen gaiak, konfigurazioa eta berriazko prezio gehigarria, bat edukiz gero, unean-unean jakinaraziko zaien Bezeroei, eta www.jazztel.com webgunean kontsultatu ahal izango den. Hirugarrenetik harpidetza-zerbitzuetan edo hirugarrenen batek eskaintutako bideklub-zerbitzuetan, bezeroek hirugarren horrek bere baldintza orokorretan zehaztu dituen betebeharrak eta eskubideak bete beharko dituzte.

Jazztel-ek hauek aldatu ahal izango ditu, informazio gisa soilik: agregatzen dituen edukiak, kanalen emankizunen zerrenda, SVOD edo premium packak, kanalen ordena, kopurua eta mota, baita Telebista-zerbitzuaren ezaugarriak, irismena eta formatua ere, negozioaren beharretatik edo zerbitzuaren bilakaera teknologikora egokitzeko, hark erabakitzen duelako edo ordura arte zuen moduan eta irismenarekin merkaturatzeko eskubideak galtzen dituelako eta iruzurraren aurkako neurrietarako Zerbitzura baimenik gabe sartzei dagokionez. Kasu horretan, Jazztel-ek Bezeroei jakinaraziko die, ohiko komunikazio-moduen bidez.

Jazztel-ek "Gailu anitzeko funtzioa" eskaintzen du, kontratatutako Telebista-zerbitzuaren arabera dagokion aplikazioa (www.jazztel.com webgunean eskuragarri) instalatuta duen Bezeroak gehienez ere 5 gailu desberdinetan (deskodegailua barne) eduki jakin batzuk ikus ditzan Jazztel-en webgunean adierazitako lehia-arauekin, betiere hardware eta software mailan bateragarriak badira. Hirugarrenen edukietara harpidetzeak berekin ekar dezake bezeroek hirugarren horien aplikazio ofizialak deskargatu eta aktibatu behar izatea edukietara sartu ahal izateko.

Jazztel TV zerbitzuaren oinarriko modalitatea deskodegailurik gabe eskuratzeko, Jazztel-ek emango dituen telebista-zerbitzurako sarbide-

gakoak erabili beharko dira. Segurtasun-arrazoia direla medio, 2 hilabetez edo gehiagoz Telebista-zerbitzura sartzeko gakoak erabiltzen ez badira, horiek desaktibatu egin daitezke; horrelakoetan, Bezeroak pasahitz berriak sortzeko eskatu dezake, Zerbitzuaren aplikazioaren edo Bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bidez, zerbitzua eskuratu ahal izateko.

Jazztel-ek edukien kalitatea zainduko duen arren, ikus-entzunezko komunikazio-zerbitzuen agregatzaile Orange Espagne S.A.U.ren produktua denez, eduki horien lizentzia-emailearen ardura eskusiboan izango da indarreko araudia errespetatzea, edukien sailkapenari buruzko araudia eta gazteen eta haurren babesari eta helduen edukiei dagokienez dauden betebeharrak barne. Hala ere, Jazztel-ek baditu gurasoen kontrolerako sistemak ere, gurasoek edo tutoreek adingabeentzat desegokitzat jotzen dituzten eduki jakin batzuk PIN kode batekin babestuta egon daitezuten umeak.

2.3.1 Telebista-zerbitzuaren kalitatearen xehetasunak

Ez da ulertuko Zerbitzua ez dagoela erabilgarri: (a) Zerbitzua sarea mantentzeko lanak egiteko eteten bada; (b) Bezeroak Zerbitzuaren berezko elementuekin edo zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko behar diren elementuekin bateragarriak ez diren hardware edo software elementuak erabiltzeagatik Zerbitzua eteten bada, edo Orange TV Libre-ren kasuan, komunikazio-hornitzailearekin kontratatutako Interneteko sarbide-zerbitzuaren identifikatutako matxuren edo ikuspentakatsen kasuan; (c) JAZZTELEna ez den sarbide-sareko tartean matxurak aurkitzen badira; (d) Zerbitzua erabilgarri ez badago Bezeroari egotz dakizkiokeen arazoengatik, ezusteagatik, ezinbesteagatik, errekerimendu edo eabazpen judizial edo administratiboengatik edo JAZZTELI egotz ezin dakiokkeen beste edozein arazoengatik, eta e) Bezeroaren ardurapeko linea-tarteko arazo teknikoaren ondorioz edukia gaizki ikusten badira.

2.3.2 Telebista-zerbitzuaren xehetasunak

a) Zerbitzua erabiltzeko baldintzak, bezero-motaren arabera, eta iruzurraren aurkako konpromisoa:

Telebista-zerbitzua Jazztel Bezeroentzat (pertsone fisikoak edo autonomoak) bakarrik dago eskuragarri. Telebista-zerbitzuaren eskaintza guztiak kontratatu ahal izango dituzte, Orange TV ere bai (Orange TV Bares eta Orange TV Libre izan ezik), eskusiboki mugatuta geratuko da erabilera jabetza pribatuko espazioetan, edozein modutan, eta berariaz debekatuta dago horren erabilera komertziala edota jendaurrean ematea, establezimendu publikoetan edo kolektibitateetan (adibidez, auzokoen erkidegoetan) gozatzea, baita Zerbitzuaren titularrak den bezeroaren etxean bizi diren gertuko familia-gunekoak ez direnei beste telebista-gailuetatik gailu anitzeko sarbide-gakoak, Telebista-zerbitzua eskuratzeko aukera ematen dutenak, ezagutzera eman, maileguz eman, laga edo eskura jartzeko beste edozein modu ere, kostu bidez ala doan, sarbide-gako horiek ustiatzeko moduak barne (saldu, alokatu, trukatu, oparitu...), helburua edozein dela ere, bereziki, baina izaera mugatzaile gabe, legez kanpo edo beste edozein modu irregularrean edo berariaz Telebista-zerbitzuan baimenik gabe sar daitezzen. Jazztel-ek dagozkion legezko neurri guztiak hartuko ditu Bezeroak eta/edo hirugarrenek Baldintza hauetan ezarritakoa bete dezaten, baita bere interesak babesteko ere, bai bezeroaren aurrean, bai zuzenean edo zeharka Jazztelen edukietan parte hartzen, laguntzen, errazten, iragartzen edo beste edozein modutan onura ateratzen duen beste edozein hirugarrenen aurrean, eta/edo beste edozein modutan, Jazztel-en eskubideak urratzea ahalbidetzen edo laguntzen duen edozein modutan.

Bezeroak kontratatutako klausula honetan xedatutakoaren arabera baimendu zaion eremuan erabili eta edukia eman beharko ditu Zerbitzuak. Jazztel-ek dagozkion ikuskaritzak egiteko eskubidea erreserbatzen du Bezeroak Telebista mota zuzena kontratatu duela egiaztatzeko, pertsona juridiko motaren eta haren erabilaren arabera. Bestela, Bezeroa izango da edukioak baimenik gabe edo gaizki erabiltzearen ondorioz sor daitekeen edozein erantzukizunaren erantzule bakarra Jazztel-en eta hirugarrenen aurrean, eta Jazztel-i ordaina eman beharko dio arrazoi horrengatik eduki dezakeen edozein kalterengatik. Bezeroari dagokion Telebista-zerbitzua bidegabe edo iruzurrez kontratatzen bada, zerbitzuak behar ez bezala, modu irregularrean, legez kontra edo baimenik gabe erabiltzen badira edo zerbitzua edota sarbide-gakoa, kostu bidez ala doan, ezagutzera eman, laga, saldu, alokatu, xede komertzialekin ustiatu edo beste edozein modutan eskura jartzen badira, Jazztel-ek zerbitzua behin betiko etetea eskubidea erreserbatzen du, eta Bezeroari lanegunetako 48 ordu lehenago jakinaraziko dio.

Hori guztia, bai Jazztel-ek bai hirugarrenek pertsona horien aurka aurkez ditzaketen akzio zibil edo penalen kalterik gabe.

Bezeroek honako hauek egin beharko dituzte:

- Ez partekatu kredentzialik. Debebatuta dago Bezeroaren Gailu baimenduak ez diren beste gailu batzuetatik Telebista-zerbitzura sartzeko aukera ematen duten gailu anitzeko Gakoak ezagutaraztea, mailegatzea, lagatzea edo eskura jartzeko beste edozein modu, dela kostu bidez dela doan, Zerbitzuaren titularrak den Bezeroaren etxean bizi diren familia-nukleotik kanpoko pertsonen ematea, Sarbide-gako horien

edozein ustiapen mota barne (saltzea, alokatzea, trukatzeta, oparitza eta abar) edozein helbururekin, bereziki baina izaera mugatzaile gabe, Telebista-zerbitzura legez kanpo, baimenik gabe edo modu irregularrean edo berariaz baimendu gabeko beste edozein modutan sar daitezzen.

Edukien babesa eta Gurasoen kontrola errespetatzea: Bezeroak konpromisoa hartzen du gurasoen kontrol-sistemak erabiltzeko adingabeak eduki desegokietatik babesteko, eta babes-sistema horiek ez manipulatzeko edo saihesteko.

- Alderantziko ingeniariaririk ez erabiltzea edo ahultasuneg baliatzea: Erabat debekatuta dago alderantziko ingeniariatza egitea, deskonpilatzea, desmihizatzea edo beste edozein modutara Telebista-zerbitzuaren plataformaren edo aplikazioaren iturburu-kodea aurkitzen saiatzea, baita eduki edo zerbitzuetara iruzurrez sartzeko sistemaren edozein ahulezia, akats edo akats erabiltzea ere.

- Iruzurraren aurkako neurriak errespetatzea: Jazztel-ek eskubidea du behar diren neurri teknikoak, operatiboak edo zerbitzukoak hartzeko, Zerbitzuaren edozein iruzurrezko edo baimenik gabeko erabilera prebenitzeko eta hautemateko, edo Baldintza hauetan jasotako Zerbitzua emateko arauak betetzen ez dituenak, arrisku edo mehatxu berrietara egokitzea. Zerbitzuaren erabilera monitorizatu ahal izango du, ezohiko erabilera-ereduak detektatzeko, eta egiaztapen- eta autentifikazio-sistemak ezarri ahal izango ditu, bai eta Zerbitzua blokeatzeko sistemak ere, baimenik gabeko sarbideak eragozteko beharrezkoa bada. Bezeroa behartuta dago Zerbitzuaren eguneratzeak, segurtasun-neurriak eta iruzurraren aurkako klausulen egokitzapena baimentzera, eta, zehazki, edozein eguneratze ahalbidetzera, zerbitzuko iruzurra detektatu eta blokeatzeko eta eguneratze berriak detektatzeko.

- Iruzurrezko erabilerririk ez egitea: Adibidez, legez kontra edo baimenik gabe erabil daitezkeen aplikazioak deskargatzea eta erabiltzea, edo telebista-plataforman, ekipoetan edo telebista-zerbitzuko beste aplikazio batzuetan iruzurra egiteko erabiltzea, aplikazio horiek edozein aplikazio-marketinatan eskuragarri egon arren. Erabiltzailea da aplikazio horien erabilerraren arduradun bakarra, eta Jazztel-ek beretzat gordetzen du aplikazio horietarako sarbidea blokeatzeko eta IPTVren edo deskodetzaileen IDa agintariekin eta iruzurra prebenitzeko informazio-sistemekin komunikatzeko eskubidea, betiere indarrean dagoen araudiaren arabera eta, zehazki, datuak babesteko araudiaren arabera. Bezeroak edo baimendu gabeko hirugarrenek telebista zerbitzua iruzurrez erabiltzen dutela antzemanaz gero, Jazztel-ek neurriak hartu ahal izango ditu, besteak beste, Zerbitzua berehala etetea edo ezereztea eta dagozkion lege-ekintzak hastea.

- Gorabeherak jakinaraztea: Bezeroak konpromisoa hartzen du Jazztel-i berehala jakinarazteko telebista-zerbitzuko bere kontuan baimendu gabeko edozein erabilera edo sarbide, edo Telebista-zerbitzuan baimenik gabe sartzeari buruzko beste edozein gorabehera, horren berri badu. Halaber, Jazztel-ek eskumena duten agintarie eta iruzurra prebenitzeko informazio-sistemen jakinarazi ahal izango ditzkie Telebista-zerbitzurako baimenik gabeko erabilerrak edo sarbideak.

Gainera, bezeroak Telebista-zerbitzuaren erabilera zuzena eta arduratsua egingo du Baldintza hauen arabera, eta gailu anitzeko sarbiderako, bere Webguneko Laguntza atalean adierazitako lehia-arauekin, horretarako homologatutako gailuak soilik erabili ditzu, eta gailu horien konfigurazio eta mantentze egokia mantenduko du. Bezeroak ez du inolako elementu, ekipo eta instalaziorik manipulatu edo aldatu, azken hartzailea bezero partikular gisa ez den beste kalitate batean telebista-zerbitzua erabiltzeko edo erabiltzeko aukera izan dezan. Telebista-zerbitzurako sarbidea pertsonala denez, ezin izango zaie hirugarrenei klaserik birsaldu, laga edo ustiatu Jazztel-en berariazko baimenik gabe.

b) Ekipamendua: JAZZTELEk Bezeroari, unean uneko araubide juridikoaren arabera, Zerbitzuaz gozatzeko behar den ekipamendua emango dio, Baldintza Orokor hauetan ezarritakoarekin bat etorriz. Ekipamendu horrek osagai hauek izan ditzake:

1. Routera edo horren ordeko gailua, TB Zerbitzuarekin bateragarria dena.

2. Aukeran, behar den eskaintzetan bakarrik, Bezeroaren TB hargailuarekin dagokion bideo-konexioaren bidez konektatuko den deskodegailu bat. Deskodegailu horrek ez du ematen beste operadore batzuen sarbide-seinalera sartzeko aukerarik. Bezeroak deskodegailua TB hargailura konektatu nahi ez badu, dagokion aplikazioa deskargatu ahal izango du bere telebista adimendunean, baldin eta TB hargailu bateragarria badu. Deskodegailurik ez izateak eduki jakin batzuk (esaterako, helduentzako edukia) eskuratzeko eragozteko lezake, baita Premium kanal batzuk ere. Ekipamendu eta eduki bateragarriari buruzko informazioa, hemen: www.jazztel.com.

3. Beharrezkoak izan daitezkeen beste gailu batzuk. Ekipamendu informatikoa eta telebista-hargailua ez dira zerbitzuaren parte eta JAZZTELEk ez ditu emango. Beraz, Bezeroak JAZZTELEn ekipamenduetan bateragarri diren baldintza teknikoaren arabera eduki behar ditu ekipamendu horiek.

TB Zerbitzua aktibatzeke epea 30 eguneko izango da, gehienez ere, 50 eguneko, Bezeroaren linearen bateragarritasuna egiaztatzearen

eta, beharrezkoa izanez gero, zerbitzua aktibatzen Bezeroarekiko hitzorduaren arabera. Bezeroaren etxean Zerbitzua instalatu behar bada, bukatutzat joko da instalazioa nabigazioa eta Zerbitzuaren menurako sarbidea egiaztatu direnean, bai Bezeroaren ekipo informatikotik, bai haren telebista-hargailutik. Instalazioak kostu gehigarria izango du, eta hori alde aurretik jakinaraziko zaio Bezeroari.

2.4 Eskaintza bateratuak. Baterako eskaintzek zerbitzu mugikorrek eta finkoak dituzte, eta, gainera, pack hori kontratatzen beharrezkoak diren beste zerbitzu batzuk ere barne hartu ahal izango dituzte, hala nola telebista-zerbitzu propioak edo hirugarrenenak, batera kontratatzen direnez, Bezeroarentzat onura dakartenak, esaterako, horietan beharpena, eta baterako Packa osatzen duten zerbitzu guztiak aktibatuta dauden bitartean soilik aplikatuko dena. Zerbitzuak aktibatzen zehar, eskaintza bateratua osatzen duten Zerbitzuetako bat aktibatu ezin bada, JAZZTEleri egozgarriak diren arazoak direla eta, honakoa egingo da:

a) Bezeroak aurretik kontratatuta ez dituen Zerbitzu berriei dagokienez, kontratazio berria eskatu izango zukeena, Bezeroak penalizaziorik gabe baja ematea edo altan jarraitzea erabaki ahal izango du, hornitutako Zerbitzuetan, Tarifa eta eskatutako eskaintza bateratuko antzeko merkataritza-ezaugarrietan (Pakete Bateratua kontratzearekin lotutako promozio edo deskonturik aplikatu gabe), edo hala badagokio, Bezeroak eskatzen duen beste Tarifa batean.

b) Dagoeneko JAZZTElko Bezero baldin bazen, kontratatuta zituena Zerbitzuekin jarraituko du, eta Bezeroak Zerbitzu horietan baja ematea edota Tarifa aldatzea eskatu ahal izango du, bere eskaintzan ezarritako baldintzetan.

Kontratuak irauten duen bitartean Bezeroak eskaintza bateratu bat osatzen duten Zerbitzuetako batean baja emango balu, baja ematen duen Zerbitzuari dagozkion iraunkortasun konpromisoak aplikatuko dira eta alta emanda jarraituko du gainerako Zerbitzuetan, Tarifa eta eskaintza bateratuarekin kontratatutako merkataritza-ezaugarrien antzeko ezaugarrietan. JAZZTElek, aurrez, Bezeroari horren guztiaren berri emango dio, BOetako 18. klausulan ezarritako bitarteko baten bidez.

2.5 Beste zerbitzu batzuk. JAZZTElek une bakoitzean eskaintzen dituen Balio Erantsiko Zerbitzuak kontratatu ahal izango ditu Bezeroak. Gainera, JAZZTElek automatikoki aktibatu ahal izango ditu Bezeroari kosturik eragiten ez dien BEZak, aurrez jakinarazita; hala ere, Bezeroak edozein unetan desaktibatzen aukera izango du.

2.6 Zenbakiaren kontserbazioa eta beste Prozesu Arautu batzuk Prozesu arautu guztietan, Bezeroaren Eskaerak baimena emango dio JAZZTEleri, Operadore onuradun gisa, bere izenean izapide eta komunikazio guztiak egiteko, gainontzeko operadore edota hirugarrenen aurrean, dagokion Zerbitzua eskaintzeko beharrezkoak direnak Zerbitzuen antolaketa-prozesuan zehar eta Bezeroa JAZZTElen alta emanda dagoen denboran zehar.

2.6.1 Eramangarritasuna. Bezeroak bere egungo telefono finkoko edota mugikorreko zenbaki bera izateko eskubidea dauka operadore aldaketa (Eramangarritasuna) bat eskatzean. Eramatea eskatzean, Bezeroak JAZZTElko Zerbitzuaren alta eskatzen du eta egun zerbitzua hornitzen dion operadorean baja emateko aldi bereko asmoa komunikatzen du, bere telefono-zenbakia mantenduz. Operadore emailean Bezeroa eta telefono-linearen titularra bat ez badatoz, JAZZTElen numerazioaren titular izaten jarraituko du operadore emailearen lehengo titularrak, numerazioaren titularitasuna aldatzea eskatzen ez den bitartean. Numerazioaren titularra izango da, eskaera egiten den unean, titularitasuna aldatzeko edo, hala badagokio, ezeztatzen ondorengo eskaera egingo duena. Numerazioaren titularrak ez badu eramangarritasuna eskatzen, ukatu egingo da, indarreko araudiarekin bat etorritik JAZZTElek Eramatea gauzatzeko aurreikusitako egunaren eta orduaren berri emango du, baita hori ezeztatzen ordu-mugaren berri ere (operadore emaileak baliozkotu ondoren eskuratutakoan). Eramangarritasuna egun baliodun bateko epean izapidetuko da, azken erabilizalearekin adostutako egunetik zenbatzen hasita, baldin eta eramangarritasun finkoa banda zabaleko handizkako prozesu batekin lotuta ez badago, eta operadore hurrengo egun balioduneko goizaldean aldatuko da, betiere egungo operadoreak eskaera ukatu ez badu indarrean dauden eramangarritasun-zehaztapen teknikoetan onartutako edozein arazoiengatik. Edonola ere, kontratu finkoen eta mugikorren baterako kontratazioen kasuan, JAZZTElek Zerbitzu Finkoa instalatu ondoren egin ahal izango du eramangarritasuna, eta numerazioaren titularrak data hori ez den beste data bat ezarri ahal izango du uneoro, egokitzat jotzen badu. JAZZTElek harpidedunari jakinaraziko dio eskaera ukatu zaionean, JAZZTElek horren berri emango dio eta ukatzeko arazoia azalduko dio, datuak berrikusteko aukera izan dezan. Eramatea egin ondoren, abonatuak JAZZTElen trafikoa erabili ahal izango du, telefono-zenbaki berarekin, Zerbitzu Mugikorraren kasuan, bere gailuan JAZZTElek emandako SIMa sartu ondoren.

Bezeroak eramangarritasun-eskaera baliogabetzeko eskatzeko eskubidea du, kosturik eta penalizaziorik gabe, JAZZTElen zerbitzua kontratatzen erabilitako modu berberen bidez, saltokien bidez,

bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren eta www.jazztel.com webgunearen bidez ere, bezeroentzako orduetan. Hala ere, Zerbitzu mugikorretan, eramangarritasuna gauzatu aurreko egun balioduneko 14:00ak arte dago araututa operadoreek eramangarritasuna baliogabetzeko gehieneko epea, eta eramangarritasuna gauzatu aurreko eguneko 19:00ak arte, zenbaki finkoetan. Geroago eskatzen bada, ezin izango da baliogabetu, eta JAZZTElek hori jakinaraziko dio Bezeroari.

Ezeztatzen Eskaeran, Bezeroak honako datu hauek eman beharko dizkio JAZZTEleri: ahalduaren izen-abizenak edo izen soziala, datuak eta eskriturak (Bezeroak enpresa direnean), IFZ, helbidea, zein lineetako Eramatea ezeztatu nahi den eta harremanetarako telefono mugikorra. Datuen bat falta bada edo datuak okerrak badira, lineako titularra eta ezeztatzen eskaera egin duena bat ez badatoz edo eskatzailearen identitatea egiaztatzea posible ez bada, ezingo da ezeztatzea izapidetu hautemandako akatsak konpondu arte.

Ezeztatzen Eskaera zuzena bada, JAZZTElek tramitatuko du identifikaziorako adierabakarreko erreferentzia-zenbakia adieraziz (non Eskaeraren ordua eta eguna adieraziko diren); Bezeroak hala nahi badu, erreferentzia-zenbakia agiri, SMS edo posta elektronikoko baten bidez helaraziko zaio, edo BOen 18. atalean deskribatutako beste edozein bitartekoren bidez.

Ezeztatzen eskatutako informazioa ematen den egunean bertan egingo da, salbuespen batekin: arazoi teknikoengatik edo Eskaeraren izapidea lan-ordutegitik kanpo egin izanagatik, hurrengo egun baliodunean egin behar izatea.

Bezeroak Eramatea ezeztatu ezin izan badu, araututako epearen barruan eskatu arren, bere aurreko Operadoreari itzulerako Eramatea eskatu ahal izango dio, eta operadore hartzaileak ezingo dio inolako penalizaziorik aplikatu.

Bezeroak lehenago azaldutako politikari buruzko erreklamaziorik egin nahi badu, akordio honen 18. klausulean adierazitakoaren arabera izapidetu ahal izango du erreklamazioa.

2.6.2 Orange eta Jazztel-en arteko markaren aldaketen xehetasunak. Orange-n baja eman eta Jazztel-en alta hartzeko prozesuak (edo alderantziz, marka hartzailearen arabera), zenbakiari eutsita, ez du behar eramangarritasun-prozesu arauturik, eta eramangarritasuntzat hartzen da, kasu jakin batzuetan, Orange markatik Jazztel markara - edo alderantziz- zenbakiak aldatzeko prozesu operatiboak sortzeko ondorioetarako soilik.

3. ZERBITZUEN INSTALAZIOA ETA MANTENTZE-LANAK. Bezeroak horretarako baimena duten JAZZTElko langileei etxean sartzen utziko die Zerbitzuaren instalazioa edo mantentze-lanak egiteko.

JAZZTElek Zerbitzu Finkoen mantentze-lanak eta sarearen amaiera-puntura arteko matxuren konponketak egingo ditu, eta jazo daitezkeen gertaerak Bezeroaren ohartarazpenetik (Bezeroaren Arreta Zerbitzuan) 48 orduko epean kudeatuko ditu. Linea barne hartzen ez duten Zerbitzuetan, linearen mantentze-lanak Bezeroaren sarbideko operadoreak egingo ditu. Zerbitzuaren jarraitutasunak gorabeherak izan ditzake sarearen eta hura eusten duen azpiegituraren mantentze-lanen ondorioz; horren berri emango zaio Bezeroari.

Kontratutako Zerbitzuetan gertakariren bat jazotzen bada, Bezeroak JAZZTEleri jakinarazi ahal izango dio, 18. klausulan adierazten diren Bezeroaren Arreta-zenbakietara deituz. JAZZTElek gertakariaren diagnosi bat egingo du eta konpondu egingo du, beharrezko arabera laguntza tekniko emanaz, Zerbitzua eskaintzen den bizilekuan bertan, JAZZTElen salmenta-puntu batean edo urrutiko mantentze-lan bat eskainiz. Matxura Bezeroari egotzi dazkizkiokeen arazoiengatik gertatu bada, JAZZTElek Bezeroari jasanarazi ahal izango dizkio jarduketara horretatik eratorritako kostuak.

4. GAILUAK.

4.1. Zerbitzu Finko eta Mugikorretarako gailuak. JAZZTElek Zerbitzuak erabiltzeko ekipamendu aproposa eskainiko dio Bezeroari, edo beste helburu batzuekin ("Gailuak"), dagokion merkataritza-eskaintzan zehazten den erregimenean; honakoa barne hartu dezake:

a) Lagapena: JAZZTElek Bezeroari Gailuaren erabilera eta luperketa lagako dizkio hilean ezer kobratu gabe, hitzartutako epean. Edozelan ere, JAZZTElek Bezeroei hasiera batean lagatu zizkien Gailuen truke hileko alokairua kobratzen hasteko edo haiek saltzeko eskubidea erreserbatzen du, eta hori alde aurretik, hilabete lehenago jakinarazi beharko dio Bezeroari.

b) Alokairua, hileroko kuota batekin.

c) Salmenta, eskura edo epeka.

Bezeroak ordainketa geroratu erosketa aukeratzeko badu, adostutako epean eta zenbatekoan arabera egin beharko ditu ordainketak, eta bere gailua eskura erosteko aukera izango du beti Bezeroak. Jazztel-ek berriaz onartu ezean, Bezeroak ezingo du gailua besterentzeko egintzarik egin, harik eta Jazztel-i gailu osoa ordaindu arte. Ordainketa geroratu erosketa baten kasuan, Bezeroak hamalau eguneko epea dauka uko egiteko, Gailua erregatzen denetik. Bezeroak epeka ordainduko duen Gailua salmenta-puntu fisiko batean erosten badu, honek Gailuaren balio osoari dagokion faktura igorriko

du eta JAZZTELi Gailuaren erosketa-prezioaren ordainketa atzeratetik eratorritako kreditu osoa, eta horri datzekion eskubideak edo eratorritako osagarriak besterendu ahal izango dizkio. Kasu honetan, aipatu kreditua kobratuko dio JAZZTELeK Bezeroari, horren zenbatekoa JAZZTELen Zerbitzuen fakturan txertatuz.

Halaber, JAZZTELeK hirugarren batengan besterendu dezake Gailuaren erosketa-prezioaren ordainketa atzeratetik eratorritako kreditu osoa edo zati bat, eta horri datzekion eskubideak eta eratorritako osagarriak. Jazztel-ek Banco Cetelem, S.A.U. erakundeari (IFZ: A-78650348; helbidea: Paseo de los Melancólicos 14 A, 28005 Madril, aurrerantzean "Cetelem Bankua") jakinaraziko dio gailuak epeka erostetik eratorritako kreditu-eskubideak laga ahal izango dizkiola, Jazztel-en finantza-erakunde laguntzaile gisa. Lagapen hori gauzatzen bada, zure telekomunikazio-fakturen bidez jakinaraziko zaizu, eta gure kolaboratzaile Cetelem Bankuak kreditu-eskubideak kudeatzea ekarriko du. Ondorioz, Cetelem Bankuak zure datu pertsonalak tratatuko ditu tratamenduaren arduradun gisa, jakinaraziko zaizkizun helburuetarako.

Edozein arrazoi dela eta, Bezeroak ordainketa atzeratuaren bi kuota ordaintzen ez baditu, Zerbitzuetan baja ematen badu edo Zerbitzu horiek bertan behera gertzen badira (ez ordaintzeagatik edo Kontratuan jasotako arrazoiengatik), JAZZTELeK ordaintzeke dauden atzeratutako ordainketa guztiak kobratuko ditu beharpen edo sustapenik aplikatu gabe. Halaber, Gailuaren hileroko lehen bi kuota ordaindu ezean edo, lehen kuota ordaindu ez eta lotutako Komunikazioen Zerbitzua bertan behera uzten bada, Bezeroak Gailuaren prezio osoa adierazitako epearen barruan ordaintzen ez badu, JAZZTELeK berretzat gordetzen du Gailua blokeatzeko eskubidea; era horretan, ezingo da JAZZTELen edo hirugarrenen sarearekin erabili.

Bezeroari Gailua lagatzen edo alokatzen bazaio, hark arretaz erabili beharko du eta lagapenaren xederako erabili, eta, hortaz, ezin izango du berrakuratu -osorik edo horren zati bat-, aldatu, manipulatu, hondatu edo besterendu, eta hemen xedatutakoa ez betetzeak eragingo dituen kalteak bere gain hartuko ditu.

4.2. Gailuak itzultzea eta bermeak.

Bezeroak utzitako edo alokatutako Gailuak baldin baditu eta horiei lotutako Zerbitzuen Kontratua amaitzen bada, Zerbitzuan beste Gailu bat behar izatea eragiten duen aldaketa bat eskatzen badu, edo arrazoi teknikoak edo Zerbitzuarenak direla eta JAZZTELeK hala eskatzen badu, Gailua itzuli egin beharko du, osagarri guztiakin, JAZZTELeK zehaztutako prozedurari jarraikiz. JAZZTELeK doako bideak eta ordainketak egiteko bideak gaituta izango ditu eta horien baldintzak web-orrian eta Bezeroaren arreta-zerbitzuan kontsulta daitezke. Gailu horiek funtzionamendu-egoera egokian itzuli behar dira, erabilera arrunt batek eragin dezakeen narriadurarekin. Utzi edo alokatu den Gailuak matxurak baldin baditu edo gaizki funtzionatzen badu, baina Bezeroari egotzi ezin bazaio, JAZZTELeK konpondu edo prestazio baliokideak dituen beste batekin ordeztu nahi duen erabakiko du. Prezioak www.jazztel.es webgunean eta kontratatutako unean zehazten dira. Utzi edo alokatu den Gailuak matxurak baldin baditu edo gaizki funtzionatzen badu, baina errua Bezeroari egotzi ezin bazaio, JAZZTELeK konpondu edo prestazio baliokideak dituen beste batekin ordezkatu erabakiko du.

JAZZTELeK saldutako Gailu berriek hiru urteko bermea izango dute adostasun-faltagatik, Bezeroari entregatzen zaizkion egunetik zenbatzen hasita, eta bigarren eskuko Gailuak badira, edo eguneratutakoak badira, urte betekoa izango da bermea, Bezeroari entregatu zaizkion egunetik zenbatzen hasita, eta JAZZTELeK Gailua konpondu edo ordeztuko du. Bezeroak bermea gauza dezan, JAZZTELeK Gailuaren erosketaren egiaztagiria eskatu ahal izango dio, hala nola faktura edo emate-agiria. Bezeroak JAZZTELi Gailuen adostasun-faltak jakinarazi beharko dizkio, eta, horretarako, JAZZTELen www.jazztel.es webgunean adierazi diren saldu osteko zerbitzuetara jo beharko du. Bermea ez da aplikatuko Gailua JAZZTELeK baimendutako zerbitzu teknikokoa ez den batek maneiatu badu, adostasun-falta Gailuaren maneiu desegoki baten ondorio bada, edo Gailuaren erabilera normalak edo anormalak eragindako narriaduragatik.

5. PREZIOA, ORDAINTZEKO MODUA ETA BERMEAK.

5.1. Prezioa. Bezeroak kontratatutako Zerbitzuaren prezioa ordainduko du, honakoak barne hartuz: linearen erabileraren ordainketa-kuota, hileroko kuota edo bonuak, Gailuen prezioa, egindako kontsumoak, hirugarrenei egindako ordainketak eta Bezeroak onartutako beste zenbateko oro, une bakoitzean indarrean dauden Tarifekin bat etorritik. Halaber, JAZZTELeK, kontratatutako Zerbitzuen arabera, honako zenbatekoak fakturatu ahal izango ditu, besteak beste:

-Zerbitzu Finkoen instalazio-kuota: Hala badagokio, Bezeroak ordainduko du, lehenengo fakturan, zordunketa sortu ondoren. Bezeroak eskatu badu atzera egiteko aldiaren zerbitzua ematen hasteko, Bezeroak zerbitzu finkoa instalatzeak eragindako gastuak, jakinarazi zaizkionak, ordaindu beharko ditu, baita, hala badagokio, emandako zerbitzuei dagokien zatia ere. JAZZTELeK ezin badizkio Zerbitzuak eman Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik, ez

zaizkio horri kobratuko.

-Zerbitzuan edota Tarifan alta ematearen kuota: Bezeroak ordainduko du kargua egin ondorengo lehenengo fakturan.

-Bidalketaren kostua: JAZZTELeK kontratatutako produktua bidaltzearen kostuak fakturatuko ditu; kontratazioaren unean, bidalketa-kostu horiek zeintzuk diren jakinaraziko dira.

-Ibiltaritza: Zerbitzu Mugikorrean, Bezeroak atzerrian egindako kontsumoari (Ibiltaritza) dagokion prezioa ordaindu beharko du, kontratatutako Tarifa nazionalak barne hartzen ez dituztenak; aipatu prezioa JAZZTELen Bezeroaren Arreta Zerbitzuan eta web orrian kontsulta daiteke. Bezeroak aurkakorik adierazten ez badu, Ibiltaritza Zerbitzua aktibatuta egongo da, baina Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango du hura desaktibatzea.

Europako Esparru Ekonomikoko -EEE- (Europar Batasuna, Islandia, Liechtenstein eta Norvegia) herrialde batean Ibiltaritzan dagoen Bezero batek bere Eskaintza (deiak/SMSak/MMSak, datu mugikorrak) Tarifa nazionalaren baldintza berdinetan erabiltzen badu, gehiegizko erabileratzat hartuko da:

a) Bezeroak Espainian bizileku edo lotura egonkorrik ez izatea (JAZZTELeK egiaztagiriak eska diezazkio).

b) SIM jakin bat denbora luzez ez erabiltzea eta gehien bat edo ia beti Ibiltaritzaz baliatzea.

c) Bezero bakar batek hainbat SIM Ibiltaritzan aktibatzea eta erabiltzea.

d) Bezeroak/lineak gainerako herrialdeetan egindako kontsumoak eta egonaldiak Espainian egindako kontsumoa eta egonaldia gainditzen dituela ikusten bada gutxienez 4 hilabetez zehar.

Gehiegizko erabilera bat hautematen bada, JAZZTELeK Bezeroari jakinaraziko dio, SMS bidez edo BO hauetan edo Bezeroaren Kontratuan ezarritako harremanetarako beste bide batzuen bitartez, bere erabilera-ohiturak aldatzeko 14 egun natural dituela. Egiten ez badu, JAZZTELeK EEEen Ibiltaritzan eginiko zerbitzuen kontsumoari (gehiegizko erabilera hauteman zaientei) www.jazztel.com web orriko Ibiltaritzaren atalean edo Tarifaren baldintzetan zehaztutako prezioa aplikatuko dio. Prezio hori, gehienez, kontratatutako Tarifa nazionalaren arabera aplikatutako prezioa gehi Europako araudiak onartutako Ibiltaritza Zerbitzuetarako gehieneko handizkako prezioaren berdina izango den gainordaina izango da. Gainordain hori aplikatzeari utziko zaio JAZZTELeK Bezeroaren gehiegizko erabilera-ohitura behar bezala amaitu dela egiaztatzen duenean. Hori guzti hori, iruzur-kasuetan JAZZTELeK izan ditzakeen eskubideei kalterik eragin gabe.

Bezeroak aurrez deskribatutako politika aplikatzearekiko erreklamaziorik badu, 18. klausulan adierazitakoari jarraikiz tramitatu ahal izango du, egokitzen hartzen dituen eta Zerbitzua Ibiltaritzan gehiegi erabiltzen ez duela egiaztatzen duten frogak aurkeztuz. Hori guzti hori, indarrean dagoen araudiaren arabera komenigarritzat hartzen den beste edozein erreklamazio-bideri kalterik eragin gabe.

JAZZTELeK alde aurretik kontrakoa xedatzen ez badu behintzat, tarifakazio gehigarriko zerbitzuen, hileroko kuoten eta nazioarteko kontsumoen edo Europako Esparru Ekonomikotik kanpoko ibiltaritzaren ordainketa, eta Jazztelek hala adierazten duen Europako Esparru Ekonomikoaren barruko Ibiltaritzan kasuetan, ezin izango da JAZZTELeK Bezeroaren alde aurretik ezarritako edo Bezeroari inolako kosturik gabeko sustapen-saldoen aurka egin; aitzitik, kontzeptu horrengatik dagokion ordainketa egin behar izango da beti, Bezeroak erabilitako Zerbitzua edozein dela ere. Halaber, tarifakazio gehigarriko zerbitzuek eta zenbaki berezietan ezin inolako deskontu edo promoziorik izango. Gainera, Bezeroak eskubidea badu deskontuetarako, kosturik gabeko edo prezio murriztuko denbora-tarteak dituzten Tarifetarako, Tarifa finko edo trafiko-denbora edo bolumenagatik gehieneko kontsumo-muga bat duten Tarifetarako, bateraezina izango dira deien edo trafikoaren kontzentrazioa, eraldaketa edo bihurketa barne hartzen duten edozein sistemarekin. Hemen ezarritako baldintzak betetzen ez badira, JAZZTELeK zerbitzua eten edo indarrean dauden oinarritako Tarifan arabera erabilitako trafikoa fakturatu ahal izango du, praktika horiek egin ezean izango litzuzkeen mugak edo deskontuak aplikatu gabe; hori guzti hori, JAZZTELeK bere interesak defendatzeko gauzatu ahal izango dituen ekintzei kalterik eragin gabe.

5.2. Fakturazioa eta ordaintzeko modua. Kontratutako Zerbitzu bakoitzarekin banakatuta agertuko diren kopuruak fakturako dizkio JAZZTELeK Bezeroari, une bakoitzean eskaintutako deskontuak eta promozioak barne. Gainera, Bezeroak banakatu gabeko fakturazio bat jasotzea eta tarifakazio gehigarriaren zerbitzuetarako faktura askeak aurkezteak eskatu ahal izango du. Bezeroarentzako doako deiak ez dira banakatuko.

Halaber, tarifakazio gehigarriko zerbitzuetan, JAZZTELeK Zerbitzu telefonikoari eta tarifakazio gehigarriaren zerbitzuari dagokion zatia banakatuko du, eta zerbitzu horiek eskaintzen dituztenek izango dute horren erantzukizuna; eskaintzaile horien identitatea adieraziko da. Identitatea ezagutzen ez bada, JAZZTELeK tarifakazio gehigarriko sareko operadorea nor den jakinaraziko du, eta Bezeroak beregana jo ahal izango du eskaintzailearen identitatearen berri izateko. JAZZTELen fakturazioa neurtzeko, tarifakatzeko eta kudeatzeko sistemak

ISO 9000 familiako kalitatea egiaztatzeko arauak jarraituz ikuskatzen dira. Bezeroak egindako kontsumoaren inguruan desadostasunak badaude, JAZZTELen sistemetako erregistroak zuzenak direla uste izango da, Bezeroak aurkakoa frogatzen ez badu.

Bezeroak faktura paperean edo formatu elektronikoa jasoko du, berak aukeratzen duen eran. Bezeroak edozein unetan aldatu ahal izango du faktura jasotzeko hautatu duen formatuaren modalitatea. Gainera, fakturak JAZZTELen Bezeroen Eremuan.

Bezeroak faktura zehatza badauka (indarrean dagoen araudiarekin bat etorriz), JAZZTELeK zehazpen zehatz horrengatik zenbateko bat kobratu ahal izango du, JAZZTELeK berak zehaztutakoa eta Bezeroari jakinaraziko zaiona, JAZZTELen web orrian adieraziz. Zehakapena erreklamazio baten ondorioz eskatzen bada, JAZZTELeK ez du inolako zenbatekorik kobratuko.

Bezeroak ordaintzeko modua aukeratu ahal izango du, merkataritza-trafikoan erabili ohi diren artean. Banku-helbideratzearen bidezko ordainketaren kasuan, ordaintzaileak (zordun gisa) zorra helbideratzeko SEPA Agindua igorriko du; JAZZTEleri (hartzekodun gisa) baimena emango dio bere banku-erakundeari JAZZTELen fakturak bere kontuan kargatzeko argibideak bidaltzeko, eta banku-erakundeari zorduntak bere kontuan gauzatzeko, JAZZTELen argibideak jarraituz. Ordaintzaileak eskubidea dauka erakundeak dirua itzultzeko, berarekin hitzartutako baldintzei jarraikiz. Itzultzeko eskaera kontuko zorduntak-egunaren hurrengo zortzi asteen barruan egin behar da. Eskubideei buruzko informazio gehiago eskura dezake bere finantza-erakundearen.

Fakturazio-zikloa hilerokoa izango da eta, aurkakoa adierazten ez bada, aurreko aldiaren gozatutako Zerbitzuari egokituko zaio. Hala ere, JAZZTELeK fakturatu egin ahal du eta kobratu ondoren, dagokion zenbatekoa edo saldoa helarazi, honako kasu hauetan: (i) Zerbitzua eteten denean; (ii) Kontratua deuseztatzen denean; (iii) Bezeroak Kontratua hausten duenean; edo (iv) ordaindu beharreko kopuruaren zenbatekoak edo kontsumoak emandako konturako aurrerakinak edo berme-gordailuak gainditzen dituenean.

Bezeroak epemugan ordaindu beharko ditu fakturak. Bezeroak faktura ordaintzen ez badu, Jazztel-ek jakinarazpen pertsonalizatu baten bidez jakinaraziko dio ordaindu gabeko zenbatekoa, betiere pribatutasuna errespetatuta eta arriskua zuhurki kudeatzeko irizpideak aplikatuta. Bezeroari gutun bidez, telefono-dei bidez edo beste edozein bitarteko telematikoren bidez jakinarazi ahal izango zaio, hala nola SMS, e-mail, mezularitza-aplikazio edo banakako beste komunikabide batzuen bidez, dagokion aurreabisua eginda.

Jazztel-ek, kasua aztertu ondoren, Bezeroari jasanarazi ahal izango dizkio ez ordaintzeagatik benetan jasanakoa gastuak. Kostu horien barruan daude Jazztel-ek ordaindu gabeko fakturen zenbatekoa berreskuratzeko egindako kudeaketenak (bezeroari egin beharreko jakinarazpenen gastuak barne, hala nola gutunak, SMSak, deiak eta faktura kobratzera bideratutako beste ekintza batzuk bidaltzea), baita baliabide materialen eta giza baliabideen kostuak ere, gastu finkoak dakartzatenak, hala nola langileen, plataformen, egituraren, garapen informatikoen, lizentzien eta abarren gastuak. Bezeroari jakinarazten zaio berreskuratzearen kudeaketa zuhurrari lotutako kostu horiek jasanaraztea onuragarriagoa dela harentzat, kostu handiagoko beste berreskuratze-bide batzuekin alderatuta.

Zehazki, Jazztel-ek faktura kobratzen duen egunean, bezeroak faktura ordaintzen ez duen unetik hasiko dira berreskuratze-prozesuak, eta Jazztel bezeroarekin harremanetan jartzen saiatuko da, zorrari eta zorra ordaintzeko prozesuei buruzko informazioa emateko. Abian jartzen diren hasierako komunikabideak hauek dira: eskubideak aitortu eta babesten dituenak, telefono-deiak, SMSak edo mezularitza-aplikazioen bidezko mezuak, bere titulartasunpean kontratatutako edozein lineatara, mezu elektronikoak bidaltzea, eta bezeroarekiko komunikazioak, komunikazio proportzionalak izanik.

Bigarren fasean, aurretiazko ordainketa-errekerimenduei buruzko jakinarazpenak egingo dira prozesuan, eta bezeroari jakinaraziko zaio bere datu pertsonalak kreditu-informazioko sistemetan sartuko direla, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko Lege Organikoan xedatutakoa betetze aldera.

Behar bezala zehaztutako eta bereizitako kudeaketa horiek egiteagatik, Jazztel-ek hogeita zortzi (28€) euroko zenbatekoa jasanarazi ahal izango dio bezeroari, ordaindu gabeko faktura bakoitzeko berreskuratze-gastu gisa, hargatik eragotzi gabe beste ekintza batzuk, hala nola gordailuak, fidantzak edo gainerako bermeak egikaritzea edo bezeroaren datuak ondare-kaudimeneko eta kreditu-kaudimeneko fitxategietan sartzea, hala badagokio. Bezeroari ez zaio berreskuratze-gasturik jasanaraziko ordaindu gabeko faktura batean kasu hauetan: a) - Jazztel-ekin duen lehen faktura bada, b) - bezeroak Zerbitzuari baja ematea eskatu duenean Jazztel-ek egindako azken faktura bada, c) - azken hogeita lau hilabeteetan (24) ordaindu ez duen lehenengo faktura bada. Azkenik, azken hiru fakturen batez besteko zenbatekoa hamar (10) eurotik beharokoa bada, Jazztel-ek bezeroari kobratu ahal izango dion ordaindu gabeko fakturagatik kargua hamabi eurokoa (12€) izango da. Jazztel ziur badago bezero batek zorra ordaindu duela, lanegun bateko (1) epean berrezarriko du Zerbitzua, ordaindu duela dakienetik

zenbatzen hasita. Jazztel-ek hogeita lau euro eta hemeretzi zentimo (24,19 €) kobratu ahal izango dizkio bezeroari, BEZa barne, zerbitzua berrezartzeari lotutako kostuengatik, eta horrek, besteak beste, hornidura-plataformen bidez zerbitzuak berraktibatzea ekarriko du. Jazztel-ek ordaindu ezean aplikatu beharreko zorduntken berri emango dio Bezeroari faktura guztietan, eta, horrez gain, informazio xehatu guztia ere jasoko du www.jazztel.com webgunean.

JAZZTELeK berehala kobratu ahal izango ditu ordaindu gabeko zenbatekoa eta gordailuen edo hark emandako gainerako bermeen kargua sortutako gastuak, eta ez-ordaintzeak konpentsatu ahal izango ditu JAZZTELeK Bezeroari zor dizkion beste zenbateko batzuekin. Halaber, JAZZTELeK ordaindu gabeko fakturen kobrantza osorik edo zati batean laga ahal izango die berreskuratze-erakundeak edota kreditua hirugarrenei laga ahal izango die, osorik edo zati batean. Halaber, fakturarik ordaintzen ez bada, JAZZTELeK zorrari loturiko datuak jakinarazi ahal izango dizkie kreditu-informazioko sistemei, hain zuzen ere, Asnef eta Badexcug Kreditu Bulego eta Ondare Kaudimenekoiei, baita Bezeroari alde aurretik jakinarazi zaizkion beste batzuei ere.

5.3 Bermeak

5.3.1. Konturako aurrerakinak. JAZZTELeK kopuru batzuk ematea eskatu ahal izango dio Bezeroari, fakturazioaren konturako aurrerakinaren kontzeptuarekin, kontratatutako Zerbitzuen edota erabilitako kontsumo-bolumenaren arabera, JAZZTELeK ezarri eta Bezeroak onartzen duen zenbatekoarekin. Aurrerakina entregatzean, JAZZTELeK fakturan kontzeptu hori zehaztuko da. Kontratua iraungitzen denean eta JAZZTELeK egiaztatzen duenean Bezeroak zor zituen kopuruak ordaindu dituela, aurrerakinaren soberakina itzuliko da. Aurrerakin horiek ez dute interesik sortzen.

5.3.2. Berme-gordailuak. Berme-gordailua eskudituarekin edo banku-abal baten bidez osatuko da, lehen eskaeran, eta aginduei, banaketei eta bazterketa onurei berariaz uko egingo zaie. JAZZTELeK adierazitako epean edo 15 egun naturaleko epean gordailua osatzen ez bada, JAZZTELeK Zerbitzua eteteko, Zerbitzuan baja emateko edo alta eskaera gaitzesteko ahalmena izango du.

Gaitzestea, Zerbitzuan baja ematea, titularrak aldatzea edo Kontratua amaitzea eskatzen den unean, Bezeroak Zerbitzuarekiko zorren bat baldin badauka, JAZZTELeK zorpetutako kopuru osoaren bermea exekutatuta ahal izango du eta soberakina Bezeroaren eskuetan geratuko da.

a) Zerbitzu Finkoetan: JAZZTELeK berme-gordailu bat sortzea eskatu ahal izango dio Bezeroari, Zerbitzuak kontratatutako unean edo geroago, honako kasuetan: (i) Bezeroa Zerbitzura harpidetuta badago edo egon bada eta faktura bat edo batzuk ordaindu gabe utzi baditu, berankortasunak irauan arte; (ii) titularrak zorrak baldin badiu beste harpidetza-kontratu batekin, indarrean dagoena edo ez, edo behin eta berriz, fakturen ordainketa atzeratzen bada; eta (iii) Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzak baimentzen dituen kasuetan. Gordailuaren zenbatekoa azken hiru fakturen zenbatekoa batuz zehaztuko da. Hiru faktura baino gutxiago badaude, kopurua azken fakturaren zenbatekoa bider hiru ateratzen dena izango da.

JAZZTELeK gordailua itzuliko du: aurreko paragrafoko (i) kasuan, zorra osorik ordaindu dela dakienean; eta (ii) kasuan, urtebetean fakturen ordainketa inolako atzerapenik egon ez dela frogatuta geratzen denean.

b) Zerbitzu Mugikorretan: JAZZTELeK, kontratazioaren unean edo geroago, berme-gordailu bat osatzea eska dezake, kontratatutako Zerbitzuen edota erabilitako kontsumo-bolumenaren arabera.

6. IRAKUNKORTASUN-KONPROMISOAK. JAZZTELen Zerbitzu edo Tarifa batzuek iraukortasun-konpromiso bat izan dezakete, deskontuei edota baldintza onuragarriekin lotuta. Konpromiso horren iraupena eta konpromisoa ez betetzeagatik kargua eskaintza bakoitzean zehaztuko dira, eta, hala badagokio, Kontratuaren iraupena iraukortasun-konpromisoaren iraundera luzatuko da. Bezeroak konpromisoa urratzen badu, ez betetze horri dagokion kargua ordaindu beharko du, zeina hura amaitzeko geratzen den denborarekiko proportzionala izango den. Bezeroari kargu horien berri emango zaio eskaintza onartzen duen unean eta www.jazztel.com helbidean ere kontsultatu ahal izango dira.

7. ZERBITZU JAKIN BATZUK DESKONEKTATZEKO ESKUBIDEA. Bezeroak tarifakizko gehigarriko edota nazioarteko deien zerbitzuak konektatzea edo deskonektatzea eskatu ahal izango du. JAZZTELeK, geroago, 10 egun baliodunen epean gauzatuko du deskonexioa, eta epe horren barruan egiten ez badu, Bezeroari egozgarriak ez diren arrazoiak direla eta, zerbitzutik eratorritako kostuak bere gain hartuko ditu. Bezeroak aipatu eskaera zuzendu ahal izango du Bezeroentzako Arreta Zerbitzua.

8. ZERBITZUAREN KALITATEA. JAZZTELeK BO hauetan ezarritako kalitate-mailen arabera Zerbitzua eskainiko du. Ezinbesteko arrazoiak direla eta Zerbitzu telefonikoa eteten bada, JAZZTELeK Bezeroa konpentsatuko du hileroko kuotari dagokion zenbatekoak eta telefono-trafikutik aske dauden beste zenbateko batzuk automatikoki itzuliz, zeintzuek etenaldiak irauten duen denborarekiko proportzionalki banatuko diren.

Fakturazio aldiaren zehar Bezeroak Zerbitzu telefonikoaren aldi baterako etenaldiak jasaten baditu, JAZZTEleri egozgarriak diren arrazoiak direla eta, egoki diren egiaztapenak egin ondoren, automatikoki indemnitzatuko du, betiere, indemnitzatzeko kopurua euro batetik gorakoa bada; indemnizazioaren kopurua, gutxienez, honako bi aukeretatik handienaren berdina izango da:

a) Etendako Zerbitzuarengatik fakturatutako zenbatekoaren batezbestekoa, etenaldiaren aurreko hiru hilabeteetan zehar, etenaldiaren iraupenarekiko proportzionalki banatuta. Zerbitzuan hiru hilabeteetik beharago antzinatutasuna badauka, egindako hileroko ordainketen batezbesteko fakturaren zenbatekoa hartuko da kontuan, edo kontsumo eraginkorraren aldiarekiko modu proportzionalan zenbatetsitako hileroko ordainketa batean lortu zena.

b) Harpidetzaren hileroko kuota bost aldiz, horren iraupenarekiko proportzionalki banatuta.

Interneten sartzeko Zerbitzua edo datuen Zerbitzua aldi baterako eteten bada, Bezeroak, egoki diren egiaztapenak egin ondoren, indemnizazio bat jasotzeko eskubidea izango du, zeina Zerbitzuaren hileroko kuota linea etenda egon den denborarekiko proportzionalki banatuko den. Aldi baterako etenaldiak, fakturazio-aldi batean zehar, sei ordu baino gehiago irauten badu (08:00ak eta 22:00ak artean), konpentsazioa automatikoa izango da.

Gainera, JAZZTElek, bere Zerbitzuetan, Kalitatearen aparteko konpromiso bat eskaintzen die Bezeroei eta honakoan oinarritzen da JAZZTElek konpromisoa hartzen du kontratatutako Zerbitzuaren hileko kuota dagokion kalte-ordaina emateko hala eskatzen duen Bezeroari, baldin eta, JAZZTELi egotz dakizkikeen arrazoiengatik Bezeroak Zerbitzuan berrogeita zortzi (48) ordu naturaletik gorako etenaldia jasaten badu, hain zuzen, Bezeroa, matxuraren berri emateko, JAZZTElako Bezeroentzako Arreta Zerbitzuekin harremanetan jartzen den unetik, Zerbitzua berriz ezartzen den unera arte. Aipatu indemnizazioa fakturazio aldiari dagokion fakturan egingo da eraginkorra, non kalte-ordaina komunikatu eta baliozkotuko den.

Sarearen segurtasun, osotasun, mehatxu edo ahultasun gertakarien kasuan, JAZZTElek egoki diren neurriak hartuko ditu, jazotako gertaeraren arabera, gertakari horiek ahal bezain laster konpontzeko eta segurtasuna berrezartzeko helburuarekin. JAZZTElek Negozioarekin Jarraitzeko Plan bat (BCM) eta segurtasun-gertakariak kudeatzeko planak dauzka. Legeak hala onartzen duen kasuetan, gertakari horiek egoki diren erakundeetara ere jakinaraziko zaizkie.

JAZZTELi egotzi ezin zaizkion eta Bezeroari egotz dakizkikeen arrazoiengatik Zerbitzua eteten bada, hura salbuetsita geratuko da horren inguruan sor daitezkeen erantzukizun guztietatik. Ezingo da inolako indemnizaziorik jaso Bezeroak Kontratua urratzeagatik gertatutako Zerbitzuaren etenaldien ordez.

Zerbitzua eten izatearen ordezko indemnizazioak zenbatzeko helburuarekin, erabat baztertzin dira deien nazioarteko estalduraren zerbitzuak eta JAZZTEl ez den beste operadore batzuek atzerrian eskaintako datuetarako sarbidea (Ibilitaritzea).

JAZZTElek une bakoitzean ezarrita dagoen lurralde nazionalaren estaldura-guneetan bakarrik eskainiko du Zerbitzua, erabilgarri dagoen teknologiaren arabera eta Bezeroari kontratazioaren aurretik emandako estaldurari buruzko informazioaren arabera. Edonola ere, JAZZTEl ez da Zerbitzuaren etenaldien edo funtzionamendu txarraren erantzule izango, baldin eta orografia edota atmosfera baldintzek hura eskaintzea eragozten edo galarazten badute.

JAZZTElek eskaintutako Zerbitzu jakin batzuetan, horiek erabiltzea mugatuko duten murrizketak egon daitezke (Internetera sartzeko Zerbitzuaren gaitasuna edo abiadura barne), eta kasu horietan, kontratazioaren unean produktu eta Zerbitzu horien berri emango da.

JAZZTElek trafikoa neurtzeko eta kudeatzeko erabiltzen dituen prozedurek, sarea agortzea edo asetzea saihesteko, Zerbitzuaren kalitatean eragin dezakete, Internetera sartzeko abiaduran barne.

JAZZTElek Bezeroari eskaintzen dizkion Internetera Sartzeko Zerbitzuaren abiaduraren eskaintza ezberdinei dagokienez, 1.º Eranskin gisa atxikitzen da erabilgarri egon ohi den gutxieneko abiadurari buruzko informazioa, baita gehienekoa eta iragarria (beherakoa eta gorakoa, sare finakoaren eta sare mugikorraren kasuan) eta Internetera Sartzeko Zerbitzuaren abiadura eraginkorra muga dezaketen faktore garrantzitsuei buruzko informazioa ere. Aipatu Eranskinean barne hartutako informazioa bat dator Baldintza hauek editatu ziren egunean indarrean zegoenarekin, informazio hori JAZZTElek aldizka eguneratzen du eta Bezeroak uneoro eskura dezake informazio eguneratu hori URL honen bitartez: <https://ayuda.jazztel.com/tramitaciones/informacion-util/>.

Edonola ere, JAZZTElek bere ahalegin onenak egingo ditu Bezeroak Internetera Sartzeko dagokion Zerbitzuarekin teknikoki ahal bezain abiadura handiena izan dezan.

Bezeroak Internetera Sartzeko Zerbitzuarekin lotutako erreklaazioaren bat badauka, JAZZTEleri helarazi ahal izango dio, 18. klausulan ezarriarekin bat etorriz. Hori guzti hori, indarrean dagoen araudiaren arabera komenigarritzat hartzen den beste edozein erreklaazio-bideri kalterik eragin gabe.

9. ZERBITZUEN ERABILERA. Bezeroak kontratatutako Zerbitzuaren erabilera egoki eta arduratsu bat egingo du, BO hauekin bat etorriz, helburu horretarako homologatutako gailuak soilik erabiliko ditu eta behar bezala konfiguratu eta zainduko ditu. Bezeroak ez du Zerbitzua erabiltzea (azken hartzailea ez den beste izaera batekin) ahalbidetzen dioten elementuak, ekipoak eta instalazioak manipulatu edo aldatuko. BO hauek ez dute onartzen SIM Txartelak gailu mugikorretatik kanpo erabiltzea, JAZZTElen berariazko baimena badago salbu.

JAZZTElek eskaintzen duen Zerbitzua pertsonala da eta beraz, ezingo da hirugarrenei birsaldu, laga edo beste era batera erabili, JAZZTElen berariazko baimenik gabe.

JAZZTElek berak eskaintzen edo hornitzen duen Zerbitzuaren erantzulea soilik izango da eta ez du bere gain hartuko, zuzenean ala zeharka, honako erantzukizunak:

-Ezinbesteko arrazoiek eragin dituztenak.

-Bezeroaren ekipoen edo instalazioen konfigurazioan egokitzapen falta bat egon denean sortzen diren erantzukizunak, Zerbitzuak behar bezala funtzionatzea ahalbidetzeko, JAZZTElek hornitu baditu eta Bezeroak edo hirugarrenek manipulatu ez badituzte salbu.

-Bezeroak edo hirugarren pertsonak edo erakundeek eskaintako produktu edo zerbitzuen ondoriozko erantzukizunak.

-Bezeroarengandik edo hirugarren pertsona edo erakundeengandik eratorritako eduki, informazio edo iritzi orok eragindako erantzukizunak.

-Zuzenean JAZZTElek sortu edo hornitu ez dituen edukiengatik sortutako erantzukizunak, BEZen bitartez atzitu ahal direnak barne.

-Programa informatikoetara nahita edo nahigabe sartzek, horiek instalatzeak, erabiltzeak edo exekutatzek sortzen dituen erantzukizunak, sarean sartzeko edo sarbide gailuen lehenetsitako konfigurazioa aldatzea eragiten dutenak.

-Sarbide operadorearen sarean sortzen diren Zerbitzuaren matxuren edo etenaldien kudeaketak eragindako erantzukizunak.

-Bezeroaren bizilekuko instalazioen eta tresnen funtzionamenduari buruzko guztiengatik sortutako erantzukizunak, JAZZTElek hornituak badira salbu.

-Bezeroarentzako zerbitzu bat edo batzuk etetea edo amaitzea dakarren agindu judiziala edo administrazio-agindua betetzeagatik, edo eduki, webgune edo trafikoa jakin batzuetarako sarbidea debekatzeagatik edo murrizteagatik.

Edonola ere, JAZZTEl ez da izango zeharkako kalte-galeren erantzulea, bereziki, negozioren, ondasun-galeren, merkataritza-galeren edota moralen bolumenari dagokion galerena.

Bezeroak ez ditu Zerbitzuak erabiliko legezko kontrako edo gehiegizko helburuekin, esaterako:

-Hirugarrenen eskubideak urratzea, besteak beste, jabetza intelektual edota industrialerako eskubidea, pertsonaren eta familiaren intimitaterako eskubidea edota norbere irudia babesteko eskubidea.

-Kalteak, aldaketak edota baimenik gabeko deskargak eragiten dituzten edo eragin ditzaketen jarduketak (birus bat edo antzekoak sartzeari barne), edukiei, JAZZTElek edo hirugarrenek eskaintako Zerbitzuei, ekipoei edota programa informatikoei dagokienez, fitxategiak eta dokumentuak barne.

-Beste erabiltzaile edo hirugarren batzuen web orriak, posta elektronikoa edo sistemak aldatu edo nahastea, haien baimenik izan gabe.

-Mezuak identitate faltsu batekin bidaltzea edota mezuaren jatorria nolabait kamuflatzea.

-Hartzaileek berariaz eskatu gabeko edo aurrez eta berariaz baimendu gabeko komunikazio elektronikoa bidaltzea.

-Komunikazio elektronikoa era masiboan edota errepikakorrean bidaltzea (spam).

-Era honetako edukiak argitaratzea, hedatzea, bidaltzea, iragartzea edo banatzea: legez kontrako edukiak, lizunak, pornografikoak, bortitzak, gehiegizkoak, iraingarriak, xenofoboak, umiliagarriak, engainagarriak, moralaren edo ordena publikoaren aurkakoak, jardunbide arriskutsuen apologia egiten dutenak eta osasunerako arriskuak direnak.

Bezeroa Zerbitzuak eta Zerbitzuen bitartez izan ditzakeen edukiak soilik erabilera pertsonalerako erabiltzera konprometitzen da, eta zuzenean ala zeharka Zerbitzuen edo horiek erabiltzeari esker lortutako emaitzen merkataritza-ustiapen bat ez egitera, JAZZTElen berariazko edota idatzizko baimenik ez badauka.

Gainera, Bezeroak ez du honako jardunbiderik egingo: hirugarrenen baimenik gabe euren kreditu-txartelekin ordainketak egitea; hirugarrenen bankuko datuak edo identitatea erabiltzea Zerbitzuak kontratatutako edo ordainketak egiteko; telefonoguneen edo Gailuen pirateria edo baimenik gabeko manipulazioa; nazioarteko zenbakia, premium zenbakia edo Interneteko zenbakia duten deien bitartez pilotutako saldoak deskargatzea; router edo modem arteko deiak datuak transmititzeko, trafikoa bihurtzeko, trafikoa deitutako zenbakia ez beste batzuetara birzuzentzea barne; telefono-trafikoaren edo datuen deskarga masiboak, Premium Zerbitzuen iruzurrezko edo gehiegizko erabilera, honakoak barne: SMS bidezko zenbaki premiumetara

egindako deskargak, eta hirugarrenen Zerbitzuetarako sarbidea osatzen eta errazten duten komunikazio-ekipoetarako sistemen edo ekipoen konexioa.

Klausula honetan zehaztutako betebeharrak haustea edo iruzurrezko eredu bati erantzuten dioten portaerak izatea, iruzurra egiteko arrisku objektibo bat edo arrazoizko susmo bat dagoenean edo Zerbitzua baimenik gabe, ohiz kanpoko moduan, legez kontra edo neurrigabe erabili izana frogatzen duten beste arrazoi batzuek daudenean, JAZZTELeK honako neurri hauek hartu ahal izango ditu, ez du inolako konpentsaziorik eragingo Bezeroarentzat eta ez dio kalterik eragingo JAZZTELeK bere interesak defendatzeko dagozkion gainontzeko ekintzei: (i) Zerbitzuaren prestazioa berehala amaitzea edo etetea; (ii) legez kontrakoak edo hemen ezarritakoaren aurkakoak izan daitezkeen edukia edo Zerbitzuak kentzea edo blokeatzea; edota (iii) trafikoa tarifikatzea, indarrean dauden oinarriko Tarifekin bat etorriz eta inolako deskontu edo abantailarik aplikatu gabe.

10. HIRUGARRENEI LAGATZEA. JAZZTELeK eskainitako Zerbitzuak pertsonalak dira eta beraz, ezingo dira laga JAZZTELen berariazko baimenik gabe. JAZZTELeK baimena dauka, Bezeroari aurrez jakinarazita, Zerbitzuaren prestazioa lagatzeko, guztiz edo neurri batean, osatzen duen Taldeko edozein enpresari, baita JAZZTELen berregituraketa baten ondorioz Zerbitzuak eskaintzen hasten diren enpresei ere, JAZZTELen eskubide eta betebeharretan subrogatuz.

11. JABETZA INDUSTRIALERAKO ETA INTELEKTUALERAKO ESKUBIDEAK. Zerbitzuen bitartez eskura daitezkeen edukia JAZZTELen edo hirugarrenen jabetza intelektual eta industrialerako eskubideen mende dute. Zerbitzuen prestazioak inola ere ez du eragiten eskubide horiei uko egitea edo lagatzea, guztiz edo neurri batean. Zerbitzuen bitartez aipatu edukietara sartzeak ez dio Bezeroari inolako eskubiderik ematen eduki horiek erabiltzeko, eraldatzeko, ustiatzeko, kopiatzeko, banatzeko edo publikoki komunikatzeko, baldin eta JAZZTELeK edo erasandako eskubideen titularrak den hirugarrenak aurrez horretarako baimen idatzia ematen ez badu. Guztiz debekatuta dago pirateria-jarduketako oro.

Bezeroak bermatzen du, Zerbitzuaren bitartez helarazten dituen edukiei dagokienez, bere erantzukizuna izango dela aipatu edukien legezko osotasunerako beharrezkoak diren baimenak eta lizentziak eskuratzea, hirugarren pertsonak edo enpresek eduki horiengan izan ditzaketen jabetza-eskubideei dagokienez. Bezeroa izango da JAZZTELen aurka zuzendutako edozein erreklamazioaren erantzulea, Bezeroak transmititutako edukietatik eratorriak; beraz, JAZZTEL erreklamazio horren ondorioz sortzen diren kostu eta indemnitazioetatik salbuetsita geratuko da.

Bezeroak ezingo du bere burua JAZZTELko ordezkari baimendutza hartu, ezta logotipoak, marka komertzialak, zerbitzuen markak, edota aipatutako en dozein aldaera erabili edo JAZZTEleri edo Kontratu honi buruzko edozein komunikazio publiko kaleratu ere.

Bezeroa izango da berak edo hirugarrenek egindako arau-hausteen erantzule bakarra, baldin eta zerbitzuaz baliatzeko aukera eman badiete eta jabetza intelektual edo industrialeko eskubideen titularraren eskubideei eragiten badiete. Bezeroak eragindako kalte-galerak ordaindu beharko ditu, eta edozein kasutan ere JAZZTELi kalterik gabe utziko dio balizko arau-hausteen ondorioz haren aurrean aurkezten den erreklamazio judicial edo estrajudicial ororen aurrean.

12. KOMUNIKAZIOEN SEKRETUA. JAZZTELeK legediak une bakoitzean eskatzen dituen beharrezko neurriak hartuko ditu bere zirkulazioko komunikazioen sekretua bermatzeko, JAZZTELen sarearen bitartez, baita komunikazioen legezko interzeptazioari dagokiona betetzeko ere.

Bezeroak berariazko baimena ematen du JAZZTELko Bezeroen Arreta Zerbitzuarekin izandako elkarriketen grabaketak egiteko, deiak jasota uzteko eta zerbitzuaren kalitateari buruzko kontrol bat eramateko.

13. DATUEN BABESA. Tratamenduaren arduraduna: Orange Espagne S.A.U. (aurrerantzean, "JAZZTEL"), A-82009812 IFZ duena eta Egoitza Soziala La Finca enpresa-parkea, Club Deportivo pasealekua 1, 8. eraikina, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madril) helbidean duena. Madrilgo Merkataritza-erregistroan izena emanda: 13.183 liburukia, 129. folioa, M-213468 orria. Datuen Babeserako Ordezkaría (DBO): Erabiltzailea DBOekin harremanetan jar daiteke, JAZZTELen helbidera zuzendutako idatzi baten bidez, edo orangeproteccion.datos@es.orange.com posta elektronikora idatziz, "DBO Bulegoa" erreferentziarekin.

13.1 JAZZTELeK jakinarazten du, **pertsona fisikoa den Bezeroaren** datu pertsonalak Pribatutasunaren Eranskinean ezarriari jarraituz tratatuko direla, zeintzuek Bezeroari erakutsi zaizkion eta honek onartu dituen.

13.2 **Pertsona juridikoa den Bezeroaren** datu pertsonalak behar-beharrezkoak direnak izango dira eta JAZZTELeK tratatuko ditu, betiere, hitzartutako Zerbitzuen prestazioaren mantentze-lanak, betetzea eta kontrola ahalbidetzeko helburuarekin. Halaber, konpainiaren eta hirugarrenen merkataritza-jakinazapen pertsonalizatuak edozein bidez bidaltzeko tratatuko dira datuak. Tratamendu horretarako oinarri

legitimatzailea Jazztel-en interes legitimoa da. Edoniz erabili ahal izango da tratamendu horien aurka egiteko eskubidea. Lehenago adierazitako gain beste helburu batzuetarako tratamenduak egiten diren kasuetarako, beharrezkoa izango da ukituaren alde aurreko baimena, eta tratamendu horren oinarri legitimatzailea baimen hori izango da. Baimenak dirauen bitartean gordeko dira Bezeroaren datuak, baita geroago ere, haren ondoriozko behin-behineko erantzukizunak preskribatu arte. Kontratua sinatzen duenaren datuak Administrazio Publikoari komunikatu ahal izango zaizkie Legean aurreikusitako kasuetan, bankuei eta finantza-erakundeak, eskainitako Zerbitzuak kobratzeko, eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoei eta Inteligentzia Zentro Nazionalari, 25/2007 Legean ezarriaren arabera. Kontratuaren sinatzaileak bere datu pertsonalak atzitzea, zuzentzea, ezabatzea edo Eramatea eska dezake, baita bere datuen tratamendua mugatzea edo ukatzea ere, "Datuen babesa" erreferentzia duen idatzi bat bidaliz eta bere NAN edo nortasun agiri baliodunaren fotokopia bat txertatuz, Orange Espagne S.A.U "Erref. "Datuen babesa", Orange Espagne S.A.U., La Finca enpresa-parkea, Club Deportivo pasealekua 1, 28223. eraikina, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madril) edo orangeproteccion.datos@es.orange.com posta elektronikora idatziz. Orobat, zure datu pertsonalak babesteari buruzko erreklamazioa aurkeztu ahal izango diozu Datuak Babesteko Espainiako Agentziari, horren web-atariaren egoitza elektronikoren bidez (www.aepd.es).

13.3 Oro har, pertsona juridikoki diren Bezeroen erabiltzaile-zerbitzuak emateak berekin ekarriko du Jazztel-ek datuak tratatzea, horien Tratamenduaren Arduraduna baita. **Pertsona juridikoa den Bezeroaren** batek kontratatutako Zerbitzuen prestazioak JAZZTELeK jarduketak egitea eragiten badu, zeintzuek Bezeroaren erantzukizunpean dauden datuak atzitzea dakarten, datuen babeserako arloan aplikatu beharreko araudiaren arabera, JAZZTELeK, Tratamenduaren Arduradun gisa, Bezeroaren izenean egingo ditu aipatu tratamenduak, honako betebeharrak betetzen direla ziurtatuz:

(i) JAZZTELeK Bezeroak kontratatutako Zerbitzuak behar bezala eskaintzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak bakarrik tratatuko ditu.

(ii) Ildo horretan, Zerbitzuen prestazioaren ondorioz, JAZZTELeK honako tratamenduak egin ditzake: datu pertsonalak bildu, erregistratu, kontsultatu, kontserbatu, aldatu eta ezabatu.

(iii) JAZZTELeK Bezeroaren datu pertsonalak tratatuko ditu, kontratatutako Zerbitzuak eskaintzeko bakarrik. JAZZTELeK datuak beste helburu batekin tratatzea beharrezkoa dela uste badu, aurrez, Bezeroaren baimen idatzia eskatu beharko du.

(iv) Areagotu edo murriztu daitezkeela jakinda, JAZZTELeK Bezeroaren datu pertsonal mota hauek tratatuko ditu:

-Identifikazio-datuak (izen-abizenak, IFZ/NAN, Gizarte Segurantzako/Mutualitateko zenbakia, helbidea, telefonoa, sinadura, irudia/ahotsa, sinadura elektronikoa).

-Komunikazio elektronikoen metadatuak (deien eta SMSen erregistroak -CDak-, MSISDN, MAC-helbideak, IP-helbideak, nabigazio-datuak, kokapen-datuak).

-Ekonomia eta finantza-datuak (fakturazioa, bankuko datuak, kreditu-txartela, aseguruak).

-Datu pertsonalak (egoera zibila, jaiotze-data, jaiolekua, adina, sexua, herritartasuna).

-Enpleguaren xehetasunei buruzko datuak (lanbidea, lanpostua).

(v) Honakoak dira JAZZTELeK tratatu ahal izango dituen datuen interesatuak:

- Bezeroak.

- Harremanak duten pertsonak.

- Langileak.

(vi) Bereziki, JAZZTEL honako betebeharrak betetzera konprometitzen da:

a. Datu pertsonalak tratatzea, soilik kontratatutako Zerbitzuak eskaini ahal izateko, une bakoitzean Bezeroak adierazitako argibideak jarraituz (tratamendu osagarriak egitera behartzen duen araudi bat baldin badago salbu; kasu horretan, JAZZTELeK Bezeroari legezko betebeharrak horren berri emango dio datuak tratatu aurretik, betiere, interes publikoko arrazoi garrantzitsuek debekatzen ez badute).

b. Eskura ditzakeen izaera pertsonaleko datuekiko sekretuaren betebeharrari eustea, kontratuzko harremana amaitu ondoren ere, baita bere kargu dauden pertsonak idatziz konprometitzea ere, tratatutako datu pertsonalen konfidentialtasuna errespetatzea.

c. Neurri tekniko eta antolakuntzako neurri aproposak aplikatzen direla bermatzea, kontuan izanik: teknikaren egoera, aplikazioaren kostuak, tratamenduaren izaera, irismena, testuingurua eta helburuak, baita pertsona fisikoen eskubide eta askatasunen probabilitate eta larritasun arriskuak ere, arriskuari egokitutako segurtasun-maila bat bermatzeko, zeinak barne hartuko dituen, besteak beste: (i) datu pertsonalak pseudonimizatzea eta zifratzea; (ii) tratamendu-sistemen eta zerbitzuen etengabeko konfidentialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna eta erresilientzia; (iii) gertakari fisiko edo tekniko bat jazotzen denean, datu pertsonalen erabilgarritasuna eta sarbidea azkar konpontzea; (iv)

neurri teknikoaren eta antolakuntza neurrien egiaztapen, ebaluazio eta balioztatze prozesu erregularak, tratamenduaren segurtasuna bermatzeko.

d. Zerbitzua eskaintzeko arrazioa dela eta atzitzen dituen datu pertsonalak bere kontrol eta zaintzaren pean gordetzea, eta ez hedatzea, transferitzea edo beste era batean komunikatzea (ezta kontserbatzeko ere) tratamendutik eta Zerbitzutik kanpoko beste pertsona batzuei. Hala ere, Bezeroak JAZZTEleri baimena eman ahal izango dio, berriaz eta idatziz, Tratamenduaren beste Arduradun batengana jotzeko (aurrerantzean, "Azpikontarista"). Era berean, JAZZTElek Bezeroari Azpikontaristak txertatzean edo ordezkatzean aurreikusitako edozein aldaketa jakinaraziko dio eta, horrela, Bezeroari aldaketa horiei uko egiteko aukera emango dio. Aurreko paragrafoan emandako ahalmena erabiltzen badu, JAZZTEL behartuta dago Azpikontaristari Tratamenduaren Arduradunak dituen betebeharrak (Klausula honetatik eratorriak) komunikatzera eta helaraztera eta, bereziki, neurri tekniko eta antolakuntza neurri proposak aplikatuko direla bermatzea, tratamendua aplikatu beharreko araudiarekin bat etor dadin. Edonola ere, JAZZTEleri bere antolakuntza-markoan zerbitzuak eskaintzen dizkieten pertsona fisikoek datuak atzitzeko baimena dute, merkataritza-harreman bat betez, eta ez lan-harreman bat. Halaber, JAZZTElek bere antolakuntza-markoan kontratatuta dituen enpresek eta profesionalak datuak atzitzeko baimena dute, zerbitzu orokorrak edo mantentzekoak eskaintzeko (informatika zerbitzuak, aholkularitza, ikuskaritzak, etab.), betiere, JAZZTElek ez baditu eginkizun horiek hitzartu hirugarren batekin Bezeroari eskaintzen dizkion zerbitzu guztiak edo batzuk azpikontaritzeko helburuarekin.

e. Zerbitzua eskaintzeko eskuratu dituen datu pertsonal guztiak ezabatzea edo Bezeroari itzultzea. Hala ere, JAZZTElek datuak gorde ahal izango ditu, behar bezala blokeatuta, Bezeroarekiko harremanetik erator daitezkeen erantzukizunak direla eta.

f. Alde batetik, bezeroa babestea Datuen Babeserako Espainiako Agentziari jakinarazten eta, hala badagokio, gertatzen diren segurtasun-urraketa kasuetako interesatuei; bestetik, beharrezkoa denean, pribatutasunaren eraginaren ebaluazioa egiten eta aurrez Datuen Babeserako Espainiako Agentzian kontsultatzen laguntzea, baita Bezeroari laguntzea eskubideak erabiltzeko eskaerei erantzun bat emateko betebeharrak betetzen ere.

g. Egindako tratamendu-jardueren kategoria guztien erregistro idatzi bat izatea.

h. Datuen Babeserako Espainiako Agentziarekin edo Kontrol-agintzaritzarekin kooperatzea, honek hala eskatuta, bere atribuzioak betetzen.

i. Klausula honetan ezarritako betebeharrak betetzen direla egiaztatzeko beharrezko informazio guztia Bezeroaren esku jartzea.

14. TELEFONO BIDEZKO KONTSULTARAKO GIDETAN EDOTA ZERBITZUETAN AGERTZEKO ESKUBIDEA.

Bezeroak harpidedunen zenbakiei buruzko kontsulta telefonikoen gidetan edota zerbitzuetan agertzeko eskubidea dauka, JAZZTEleri emandako datuen arabera, betiere, barne hartzeko nahia adierazi badu; eskubidea izango du datu horiek baztertzea, zuzeneko salmentarako ez erabiltzea, edo bere helbidea edo beste datu pertsonal batzuk ezabatzea (guztiz edo neurri batean) eskatzeko ere.

JAZZTElek Bezeroaren esku uzten ditu deitzen duen linea eta konektatuta dagoen linea identifikatzeko erraztasunak mugatzeko bitartekoak. Harpidedunen Gidan euren datu pertsonalak agertzea nahi ez duten Bezeroek, baina telefonia-zerbitzu aurreratu hauek kontratatuta nahi dituztenek, jatorriko linearen identifikazioa ezkatuzeko funtzioa konfiguratu beharko dute beren gailuan, bestela, euren telefono-zenbakia beste gailu batzuetan ikusi ahal izango da. Gai honi buruzko informazio gehiago dago Bezeroaren Arreta Zerbitzuan.

15. ZERBITZUAREN BALDINTZEN ALDAKETAK.

Arau batek hala ezartzen duenean, Kontratua aldatu egin ahal izango du. Kasu honetan, JAZZTElek aurrez emango dio aldaketa horren berri Bezeroari, berak emandako harremanetarako datuen bitartez, 18. klausularekin bat etorritik. Halaber, JAZZTElek BO hauek aldatu ahal izango ditu, baldintza ekonomikoak barne, edozein unetan eta honako arrazioak direla eta: arrazoi legalak, teknikoak, operatiboak, ekonomikoak, zerbitzuarekin edo merkatuarekin lotutakoak edo zerbitzuaren antolakuntza edo beharrek lotutakoak. Ildo horretan, JAZZTElek bere Zerbitzuen prezioa handiagotu ahal izango du, estalduraren hobekuntzak sortutako gastuen, azpiegituren mantentze-lanen eta sarearen eta ekipoen zaharkitzearen ondorioz, zuzenean Bezeroaren Zerbitzuarekin lotuta daudenak, baita honako gehikuntzei aurre egiteko ere: txikizkako prezioa, Bezeroaren zerbitzuei lotutako hornitzaileen zerbitzuak eta hornidurak, zergak eta tasak. Halaber, JAZZTEL-ek Telebista-zerbitzuan sartutako edukiak aldatu ahal izango ditu, hirugarrenekin lotutako akordioetara egokitzeko eta Zerbitzura baimenik gabe sartzeari

dagokionez iruzurraren aurkako neurriak prebenitzeko.

Aldaketa horiek ukitutako Bezeroei jakinaraziko zaizkie horiek emandako harremanetarako datuen bidez, 18. klausularen arabera, faktura, posta elektronikoko edota sms bidez. Komunikazio elektronikoen zerbitzuen aldaketak, indarrean sartu baino gutxienez hilabete lehenago jakinaraziko dira, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera. Bezeroa ez badago ados aldaketekin, kontratua sunstiarazi ahal izango du, arrazoi horrengeatik inolako zigorrak jaso gabe, proposatutako aldaketak azken erabiltzaileen onurarako ez badira, administratuzio-izaerakoak ez badira eta azken erabiltzaileengan ondorio kaltegarriak ez badute edo arauak ezarri ez baditu behintzat. Bezeroak kontratua sunstiarazteko eskubidea baliatu ahal izango du hilabeteko epean, JAZZTElek baldintza-aldaketa jakinarazten duenetik zenbatzen hasita.

JAZZTElek BO hauetan barne hartutako ekintza, eskubide edo xedapen bat ez erabiltzeak ez du esan nahi haiei uko egiten diela, baldin eta hori dioen berariazko adierazpen idatzi bat ez badago.

Kontratututako Zerbitzua edozein izanik ere, Bezeroa JAZZTElen Zerbitzu edota Tarifa batetik beste batera alda daiteke, betiere, merkataritza-eskaintzan ezarritako baldintzekin bat etorritik eta une horretan indarrean dauden iraunkortasun konpromisoen baldintzen arabera, eta hala badagokio, Tarifaz aldatzeagatik une bakoitzean indarrean dagoen kuotaren ordainketaren baitan. JAZZTElek Bezeroari jakinaraziko dio Zerbitzu berria zein egunetatik aurrera izango duen aktibo, eta une horretatik aurrera, Bezeroari zerbitzuari dagozkion Tarifa eta baldintzak aplikatuko dizkio.

Zerbitzu Finkoa instalatuta dagoen bizilekua aldatzen bada, Bezeroak honako arteen aukeratu ahal izango du: (a) bere etxebizitza berrian beste Zerbitzu Finko bat kontratatzea (teknikoki posible bada) eta hasieran kontratatu zuen bizilekuko Zerbitzu Finkoan baja emateko eskatzea; edo (b) Kontratua desegitea eta iraunkortasun konpromisoa ez betetzeari dagokion kargua ordaintzea. Bezeroak bere lehengo bizilekuko Zerbitzuan baja emateko asmoa adierazi ez badu, Zerbitzu Finkoak bere horretan jarraituko du eta Bezeroak kontratatutako eskaintzaren arabera dagozkion karguek sortzen jarraituko dute.

16. ZERBITZUA ALDI BATERAKO KENTZEA ETA BEHIN BETIKO ETETEA.

16.1 Aldi baterako kentzea. Ordaindu ez izanak eragindako kintzeak ordaindu gabeko Zerbitzuei bakarrik eragingo die. Zerbitzu Finkoak ordaintzen ez badira, Bezeroari faktura aurkezten zaionetik 30 egun baino gehiago igaro ondoren, JAZZTElek, Bezeroari aurrez jakinarazita, ordaindu gabeko Zerbitzu Finkoa aldi baterako kendu ahal izango dio. Zerbitzu Mugikorrek ordaintzen ez badira, JAZZTElek, Bezeroari aurrez jakinarazita, Zerbitzuaren prestazioa eten ahal izango du, Bezeroak kopuru egokien ordainketa egiten ez badu. Bi kasuetan, JAZZTElek zorpetutako zenbatekoa kitatu dela jakiten duen egunaren hurrengo lanegunean berrezarriko du Zerbitzua. Zerbitzu telefonikoa eteteak inola ere ez die eragingo sarrerako deiei (hartzaileak ordaintzeko deiak edo kostua duten bestelako deiak izan ezik) edo larrialdi-zerbitzuetara egindako deiei. Zerbitzua kentzeak ez du Bezeroa salbuesten Zerbitzuaren kuota finkoak ordaintzeko betebeharrak.

Bezeroa tarifakazio gehigarriko zerbitzuen fakturazioarekin ados ez badago, JAZZTElek kontratatutako Zerbitzu guztiak eten ahal izango ditu, Bezeroak tarifakazio gehigarriko zerbitzuak bakarrik ordaintzen ez baditu salbu. Kasu horretan, tarifakazio gehigarriko zerbitzuen hornitzaileak faktura kobratu ahal izango du, ohiko bitartekoaren bidez, JAZZTElerekin kontratatutako komunikazio Zerbitzuen fakturen kobrantzatik bereizita.

JAZZTElek Zerbitzu Mugikorra aldi baterako etetea ahalmena izango du, Bezeroak zerbitzua elkarren segidako sei (6) hilabetez erabiltzen ez badu. Zerbitzua berraktibatzea hilabeteko epean eskatzen ez bada, JAZZTElek Kontratua hau ebazteko ahalmena izango du, eta Bezeroak Zerbitzuari esleitutako telefono-zenbakia (k) galduko ditu.

16.2 Zerbitzuak aldi baterako kentzea, Bezeroak hala eskatuta. Bezeroak eskubidea izango du Zerbitzuak aldi baterako etetea eskatzeko, urte naturalean hilabete bat baino gehiago eta laurogeia hamar egun baino gutxiagokoa izango da etenaldia (edo JAZZTElek gaitutako aldi luzeagoa) eta eskaera egin beharko da, Bezeroaren Arretara deituta. Etenaldia jazotzen denean, hileroko kuotatik, gutxienez, etenaldiari dagokion zenbateko proportzionalaren erdia kenduko da eta, hala badagokio, Zerbitzuen iraupena luzatu ahal da etenaldiak irauten duen denbora berdina irau dezaten.

16.3 Behin betiko etetea. Zerbitzuaren ordainketan 3 hilabetez gorako atzerapen bat gertatzen bada, edo Kontratua aldi baterako eteten bada ordainketa 2 aldiz atzeratu izateagatik, JAZZTElek eskubidea izango du, aurrez Bezeroari jakinarazita, Zerbitzua behin betiko etetea eta Kontratua desegiteko. Eteteak ordaindu gabe dauden Zerbitzuei soilik eragingo die.

Bezeroak egoki diren instantzia administratibo eta judizialen aurrean erreklamazio bat aurkezten badu, JAZZTElek ez du Zerbitzua kenduko edo etengo, erreklamazioa funtsatzen dagoen bitartean, betiere, Bezeroak zenbateko proposa modu frogagarrian ordaintzen badu, dagokion ordainagiria JAZZTEleri aurkeztuz.

17. KONTRATUAREN IRAUNALDIA ETA AZKENTZEA Kontratu honek 24 hilabeteko iraunaldia izango du (edo Alderdien artean berariaz adostutako beste iraunaldi bat eta, bezero partikularrak badira, iraunaldia ezin izango da 24 hilabetetik gorakoa izan). Hasierako iraunaldia amaitu ostean, eta bezeroak kontratua ez luzatzeko asmoa duela jakinarazten ez badu behintzat, automatikoki luzatuko da 24 hilabeteko aldi bererako (edo, hala badagokio, alderdiek adostutako eperako). Bezeroak edozein unetan suntsiaraz dezake kontratua, osorik edo zati batean, Jazzteli hilabete lehenago jakinarazita, kosturik gabe, aurreabisu-aldian zerbitzua jasotzea izan ezik, eta Bezeroak berariaz hartutako beste konpromiso batzuen kalterik gabe. Luzapen hori amaitzen bada, Kontratuaren luzapenaren aldi berberetan luzatuko da, edo alderdiek adostutako epearen arabera.

Horrez gain, kontratuak azkentzeko ohiko arrazoiak izango dira Kontratuaren azkentzekoak, eta Bezeroak kontratua suntsiarazi ahal izango du kasu hauetan:

- JAZZTEleri egozgarria den kausa batengatik edo arrazoi tekniko edo operatiboak direla eta Zerbitzua hitzartutako epean eskaini ez bada. Kasu horretan, ez du inolako gastu edo zenbatekorik ordainduko, ezta iraunkortasun konpromisoa haustearen zordunketa ere.
- Zerbitzua hitzartutako epean aktibatu ez bada, Bezeroari egozgarriak diren arrazoiak direla eta. Kasu horretan, JAZZTELek zerbitzuen instalazioaren kostuak eskatu ahal izango dizkio Bezeroari, baita iraunkortasun konpromisoa hautsi izanaren zordunketa ere (ez da kobratuko deuseztapena gaitzespen-eskubide baten baitan edo Eramangarritasuna ezeztatzeko eskaeraren baitan baldin badago) Kostu horiek Zerbitzuen merkataritza-eskaintzetan adieraziko dira.

Bajaren eskaera 18. klausulan adierazten diren Bezeroaren Arreta zenbakien bitartez egin ahal izango da, non erreferentziatzko zenbaki bat emango zaion, edo idatziz, Nortasun Agiriaren fotokopia bat bidaliz eta baja eskatzen duen telefono-zenbakia, erreferentziatzko zenbakia, sinadura eta baja emateko arrazoiak adieraziz. Aipatu idatzia posta elektronikoz bidali daiteke, honako erreferentzia honekin: BAJAK, bajas.jazztel@es.orange.com edo honako helbide honetako erakundera: Orange Espagne S.A.U., La Finca enpresa-parkea, Club Deportivo pasealekua 1, 8. eraikina, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madril) helbidean duena.

Urrerako salmenta bidez edo saltokitik kanpo saltzen bada, Bezeroak atzera egiteko eskubidea baliatu ahal izango du, BOen 18. klausulan zehaztutako komunikazio-bideen bidez, ondasanak entregatzen direnetik edo, zerbitzuak emanez gero, kontratua egiten denetik hamalau egun naturaleko epean (araudi aplikagarriak bestelako eperik ezartzen ez badu behintzat). Atzera egiteko eskaera-eredua nahi baduzu, joan www.jazztel.com webgunera. Era berean, bezeroak eramateari uko egiten badio edo hori ezerezteko eskatzen badu, eta gailuak erosi badira, uko egin edo ezeztatzeko eskaera egiteaz gain, gailuak itzuli beharko ditu egoera ezin hobean, 14 eguneko epean. Horrelakoetan, JAZZTELek Bezeroari egindako ordainketak itzuliko dizkio, eta itzulketa atzeratu ahal izango du, gailuak egoera ezin hobean jaso arte. Egoera onean jasotzen ez baditu, Jazztel-ek Bezeroari Gailuaren prezioa kobratu ahal izango dizkio beherapenik aplikatu gabe. Zerbitzuen prestazioa gaitzespen fasean zehar hastearrekin ados badago, JAZZTELek Zerbitzutik dagoeneko eskaini den zatiarekiko zenbateko proportzionala kobratu ahal izango dio, atzera botatzeko nahia komunikatzen digunera arte.

Bestalde, JAZZTELek Kontratuaren desegin eta Zerbitzua eten ahal izango du BO hauetan aurreikusitako kasuetan eta, bereziki, honako arrazoiak direla eta: ordainketan atzerapenak egotea, Bezeroak BO hauetatik eratorritako betebeharrak modu larrian haustea, edo JAZZTELen edo hirugarrenen sareak, Zerbitzuak edo irudia nahasteko, eragozteko edo galarazteko helburua duten ekintzak gauzatzea.

Kontratuaren suntsiarazteak ez du Bezeroa salbuetsiko kontratatutako Zerbitzua benetan suntsiarazten den unera arte sortutako betebeharrak guzti-guztiak betetzetik, hauek barne: ekipamenduak itzultzea, epekako salmenta bidez erositako gailuen Zerbitzua edota ordaindu gabeko kuotak ordaintzea, Zerbitzua hornitzeko edo aktibatzeak kostuak eta iraunkortasun-konpromisoa ez betetzeagatik karguak. Zerbitzuan baja eman eta gehienez ere hilabeteko epean, Bezeroak baja-eskaeran ez badu zenbakiari eusteko eskaerarik egin, horri lotutako telefono-zenbakia galduko du.

18. KOMUNIKAZIOAK ETA ERREKLAMAZIOAK. JAZZTELek Zerbitzuaren kudeaketa egiteko Bezeroaren kontaktu-datu gisa erabiliko ditu Bezeroak helburu horretarako emandako datuak, harremanetarako telefono-zenbakia edota posta elektronikoa eta Zerbitzuaren instalazio edota fakturazio helbidea barne. Horrez gain, bezeroak baimena ematen dio Jazztel-i bere titulartasunpean kontratatutako edozein linea harremanetarako datu gisa erabiltzeko. Era berean, Jazztel-ek Bezeroa aktibo dagoen mezularitza-aplikazioak (adibidez, WhatsApp) erabili ahal izango ditu, Zerbitzuekin lotutako komunikazioak egin ahal izateko. Bezeroa JAZZTELekin harremanetan jarri ahal izango da Bezeroaren Arretaren bitartez 1565, bere erreklamazioaren arrazoiaren berri izaten denetik hilabete bateko epean. Halaber, Bezeroa JAZZTELekin harremanetan jarri ahal izango, posta elektronikoen helbide honetara

idatziz: atencion.cliente@orange.com edota JAZZTELen Egoitza Sozialera idatziz (La Finca enpresa-parkea, Club Deportivo pasealekua 1, 8. eraikina, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madril).

Jazztelek Bezeroari bere gorabehera edo erreklamazioa aurkeztu izanaren eta horren edukiaren egiaztagiri bat emango dio, baita erreferentzia-zenbaki bat ere. Bezeroak erreklamazio bat aurkezten badu, erreklamazio hori hilabeteko epean konpondu ez bada edo, konpondu bada, Bezeroa emaitzarekin pozik ez badago, Bezeroak gatazkak konpontzeko erakundeei aurkeztu ahal izango die erreklamazioa. Bezeroa pertsona fisikoa bada (autonomoak edo norberaren konturako langileak eta mikroenpresak barne), eta egokitzat jotzen badu, hona jo ahal izango du: (a) Telekomunikazioen Estatu Idazkaria. Kontsultarako telefonoa: 911 11 44 00; web-orria: www.usuariostelesco.es, JAZZTELen erantzunetik hiru hilabeteko epean edo JAZZTELek erantzuten ez badu, aipatu epearen amaieran (ebazpena gauzatzeko eta jakinarazteko epea sei hilabetekoa izanik), edo (b) Zerbitzuak online plataformen bitartez kontratatzen baditu, Gatazken Ebazpenerako Europako Plataformara, URL honen bitartez, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, edo (c) Confianza Online-en eztabaidak judiziorik kanpo ebazteko sistemara (www.confianzaonline.es), kontratazioaren eta online publizitatearen arloko eztabaiden kasuan, eta Autocontrol-era (www.autocontrol.es/servicios/mediacion), datu pertsonalen babesarekin lotutako eztabaiden kasuan.

19. APLIKATU BEHARREKO ARAUBIDE JURIDIKOA. JAZZTEL eta Bezeroaren artean ezarritako kontratuzko harremana dagokion Zerbitzua eskaintzean aplikatu beharreko Espainiako legedi erkideak zuzenduko du.

© **Orange Espagne S.A.U., Sozietate pertsonabakarra.**

JAZZTEL taldearen marka erregistratua da, eta talde horren barruan dago Orange Espagne S.A.U., sozietate pertsonabakarra. Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madril helbidean du egoitza eta Madrilgo Merkataritza-erregistroan dago inskribatuta (13.183 liburukia, 129. orria, M-213468 orrialdea, IFK: A82009812). 2025eko otsaileko bertsioa

I. ERANSKINA. JAZZTEL-EN INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZUEN NABIGAZIO-ABIADURAREKIN LOTUTAKO INFORMAZIOA

2015eko azaroaren 25eko Europar Batasuneko Erregelamenduan ezarriarekin bat etorritik, sare ireki baterako sarbidearekin lotutako neurriak ezartzen dituen dokumentu honetan barne hartzen da: banda zabaleko Internetera sartzeko abiadurei buruzko informazioa, bai sare finkorako, bai sare mugikorrerako.

1. INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZU FINKOA. Honako hauek dira Zerbitzu Finkoko Interneteko nabigazioaren abiadura eraginkorra muga dezaketen faktore garrantzitsuak, eta operadoreak kontrola ditzakeenak:

- Harpidedunaren begitzaren arazoak, narriadura edo kalitatea.
- Sarean aldi baterako pilaketa.
- Sarearen Mantentze-eragiketak.

Honako hauek dira operadorearenak ez diren faktore mugatzaile garrantzitsuak:

- Une bakoitzean dagoen Interneteko trafikoa, konektatutako erabiltzaile-kopurua eta beste faktore tekniko batzuk, esaterako, IP protokoloaren eraginkortasuna, zerbitzarien okupazioa, atakak eta abar.
- WiFi teknologiaren erabilera, izan ere, estaldura ezberdina izan daiteke eraikinaren eraikuntzaren arabera, alboko eraikinen arabera edo seinalearen igorlearen eta hartzailearen arteko interferentzien arabera.
- PLC Ethernet egokigailuen erabilera, Bezeroaren gailuak eta rounterrasare elektrikoaren bidez konektatzeko. Estaldura hainbat elementuren araberakoa izango da, hala nola: PLC ereduak, egokigailuen arteko sarearen distantzia, sare elektronikora konektatutako beste gailu batzuek sartutako zarata elektrikoa edo interferentziak, egokigailua konektatzen den entxufearen oinarrira aldi berean konektatutako ekipa edo tresna kopurua, etab.
- Bezeroak Interneterako konexioan erabilitako Hardware eta Software elementuak, eta Bezeroaren bizilekuko kable-sarea.
- Bezeroaren gailuan exekututzen ari diren peer to peer programak eta une horretan gailuarekin egiten ari den erabilera edo egikaritzen ari diren eguneratzeak, baita bertan birus edo Software maltzur bat egotea ere.

Internetera sartzeko erreferentziak abiadurak barne hartzen dira, Internetera Sartzeko Zerbitzu Finkoak barne hartzen dituen Tarifa eta produktu ezberdinen arabera, JAZZTELe merkaturatzen dituen dokumentu honen edizio-egunear.

*Mbps	Iragarritako abiadura (Mbps)	
Finkoa Jazztel	Jaitsiera	Igoera
ZUNTZA 1Gb/1Gb	1.000	1.000
ZUNTZA 600/600	600	600
ZUNTZA 300/300	300	300
ZUNTZA 100/100	100	100

*Mbps	Abiadurak (Mbps)					
Finkoa Jazztel	Jaitsiera			Igoera		
	GUTXIENAKOAK	ERTAINA	GEHIENAKOAK	GUTXIENAKOAK	ERTAINA	GEHIENAKOAK
ZUNTZA 1Gb/1Gb	749,908	928,496	1.000	673,175	933,947	1.000
ZUNTZA 600/600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
ZUNTZA 300/300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
ZUNTZA 100/100	74,955	99,940	100	74,583	99,444	100

Aurreko taulan ZUNTZA 300/300rako barne hartutako abiadurak zerbitzu garrantzitsuetarako neurtutako abiaduren datuetatik abiatuz kalkulatu dira, Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzak ezarritako irizpideei jarraituz, IETI090/2014 Agindua betez.

- “Gehieneko abiadura” kalkulatzeko faktorea zerbitzu garrantzitsurako zunden sistemako konexio bizkorrenen 95. pertentilaren sinkronizazio-abiaduraren betetze-mailaren bidez zehazten da.
- “Erabilgarri egon ohi den abiadura” kalkulatzeko faktorea zerbitzu garrantzitsurako zunden sistemako konexioen batezbestekoarekin bat datorren sinkronizazio-abiaduraren betetze-mailaren bidez zehazten da.
- “Gutxieneko abiadura” kalkulatzeko faktorea profil eta teknologia bakoitzaren ezaugarrien arabera zehazten da.
- Zerbitzu garrantzitsuen abiadurak zunden sistema baten bidez neurtzen dira, eta horien kopurua eta kokapena Zerbitzu bakoitzeko Bezero errealean araberakoa izango da.

Barne hartzen diren gainontzeko abiadurarako, lehengo neurrietatik abiatuz estrapolatutako kalkulu teorikoak egin dira. Azken Bezeroak hautemandako abiadura aurreko paragrafoetan adierazitako faktore murriztaileek baldintzatzen dute.

2.- INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA

Internet Mugikorrerako Sarbide Zerbitzua barne hartzen duten tarifa edo produktueterako abiadura-taula adieraziko da jarraian. Tarifa eta produktu horiek Jazztelek merkaturatzen ditu, agiri hau argitaratu den datan.

Adierazitako nabigazio-abiadura iragarritako abiadura da, hau da, hedapen-baldintza egokienetako Zerbitzuaren gehieneko abiadurarekin bat datorrena; hala ere, abiadura hori nabigazio-abiaduran eragina izan dezaketen faktore aipagarri hauen mende dago:

*Mbps	Abiadura (Mbps)	
Mugikorra Jazztel	Kargatzeko	Deskargatzeko
5G	200	1.600
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

- Erabiltzailea dagoen lekuan eta unean erabilgarri dagoen sarearen estaldura eta gaitasuna.
- Sare mugikorrera (2G/3G/4G/5G) sartzeko gailuak onartutako teknologia.
- Bezeroaren sarbide-gailuaren modelo, prozesadorea, WiFi gaitasunak, Software eguneratzeak, birusa.
- Sarean aldi baterako pilaketa egotea.
- Sarearen Mantentze-eragiketak.

2025eko otsaileko bertsioa