

SIMYO-REN ZERBITZUEN BALDINTZA OROKORRAK

1. XEDEA

Baldintza Orokor hauek ("BO") ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L. Pertsona Bakarreko Sozietateak ("simyo") (IFZ: B-85057974; egoitza soziala: Paseo del Club Deportivo 1, La Finca Enpresa Elkartegia. 8. eraikina. 28223 Pozuelo de Alarcon, Madril) Bezeroari azken erabiltzaile gisa eta helburu komertzialik gabe ("Bezeroa") emango dizkion zerbitzuak arautzen dituzten zehaztapenak jasotzen dituen kontratuaren ("Kontratua") parte dira. Zerbitzu hauek emango dizkio: komunikazio elektronikoko mugikorrek ("Zerbitzu mugikorrek"), Interneterako sarbide finkoaren zerbitzua (Zuntz Zerbitzua), eta, hala badagokio, balio erantsia duten zerbitzuak ("BEDZ"), eta Bezeroaren eskura jarritako gailuak ("Zerbitzua" edo "Zerbitzuak", batera). Balio erantsiko zerbitzutzat (BEDZ) hartuko dira komunikazio-zerbitzuez gain modu osagarrian aktibatzen direnak. Zerbitzuak banaka edo eskaintza bateratuen bidez kontratatu ahal izango dira.

2. ZERBITZUEN EZAUGARRIAK

Bezeroak indarrean diren zerbitzu-baldintzen eta tarifen arabera kontratatzen ditu Zerbitzuak, eta horiek noiznahi kontsulta ditzake www.simyo.es webgunean, dendetan eta 1644 zenbakian.

simyok Zerbitzua 30 eguneko gehieneko epean ematen hasteko edo ukatzeko konpromisoa hartzen du, Bezeroak emandako datuen zehaztasuna, kalitatea eta zilegitasuna egiaztatu eta zerbitzua teknikoki bideragarria dela eta horretarako estaldura egokia dagoela egiaztatu ondoren. Zerbitzua kontratatzeko behar diren datuak eta dokumentazioa nahitaez eman beharko dira, eta simyok horien egiazkotasuna edo zehaztasuna egiaztatu ahal izango du. Datu horiek ez badira ematen edo ez badira zuzenak, simyok Zerbitzua ez aktibatzeko edo, hala badagokio, Kontratua suntsiarazteko ahalmena izango du.

simyok ez badu Zerbitzua aipatu epean aktibatzen berari bakarrik egotz dakizkiokeen arrazoiengatik: Bezeroak bertan behera utzi ahal izango du Zerbitzua, aktibatu aurretik, bere gain inolako konpromisorik hartu beharrik gabe. Zuntz Zerbitzuaren kasuan, Bezeroak ez badu ezeztatzen, simyok kalte-ordaina emango dio Zerbitzua eskatu izan duen Bezeroari, gehienez ere hamar eguneko epean, egun hori igarotzen denetik zenbatzen hasita. Kalte-ordainaren zenbatekoa Zerbitzuaren kuota bati dagokiona izango da, eta lehen fakturan ordainduko da.

simyok larrialdi-zerbitzuetara doan sartzeko aukera eskainiko du bere Ahots-zerbitzuetatik, eta, horretarako, deia egiten duen Erabiltzailearen kokapen geografikoaren berri emango du.

2.1. Zerbitzu mugikorrek

2.1.1. Zerbitzu mugikorren Ezaugarri Orokorrak.

Zerbitzu mugikorren barruan sartzen dira deiak edota datu mugikorretarako sarbidea ezartzea, izapidetzea, mantentzea eta jasotzea, sare mugikorraren erabilgarritasuna (estaldura), lokalizazioa, eta zerbitzu mugikorrei edo etorkizunean izango diren beste batzuei lotutako BEDZak.

Zerbitzu mugikorrek bi modalitatetan ematen dira: postordainketa eta aurreordainketa. Bezeroak postordainketa bidezko Zerbitzu mugikor bat kontratatzen badu, Espainian bizi beharko du, eta simyoren faktura bat jasoko du emandako

zerbitzuagatik. Aurreordainketa bidezko Zerbitzu mugikorrean, ordainketa SIM txartelean metatutako saldoko karguaren bidez egiten da.

2.1.2. SIM txartela

SIM txartela fisiko edo digitala "eSIM" deritzona izan daiteke eta bezeroak harpidetuta duen zerbitzua eta kontraturiko lineari mugikor zerbitzua emateko da. Aurrerantzean, "SIM" terminoak edo "txartela SIM" bi erataria ulertu ahalko dira SIM txartela fisikora edo eSIMera. Tarjeta SIM fisikoaren kasuan, bezeroak sartu beharko du fisikoki mugikorrean. ESIM kasuan, bezeroak deskargatu eta aktibatu beharko du standard eSIM bateragarri den gailu batekin, horretarako eduki beharko du, momentu horretan, interneteko sarbidea gailuan. ESIM txartelak gailu bakarrean erabil daitezke, horregatik, zure mugikor linea beste gailutik erabil behar badu, Simyori beste SIM txartela bat eskatu beharko dio. Zerbitzuaren aktibazioaren momentuan edo geroago, Simyok txartela fisikoa edo txartela eSIM eman dezake konektatuko den gailua eta esleitzeko irizpideen arabera.

Zerbitzu mugikorrean alta ematen denean, Bezeroak elementu hauek jasoko ditu: (i) simyoren jabetzako SIM txartel bat, edozein unetan ordezka dezakeena arrazoi tekniko edo operatiboengatik; (ii) SIMera sartzeko identifikazio pertsonaleko zenbaki sekretu bat (PINa); eta, (iii) desblokeatzeko gako pertsonala (PUKa). Ondorioz, SIM txartelatik egindako komunikazio oro Bezeroak egindakotzat edo haren baimenarekin egindakotzat hartuko da, eta beraz, Bezeroa izango da horren erantzule. Bezeroak modu konfidentzian zaindu beharko ditu PINa eta PUKa.

simyok ez du bere gain inolako erantzukizunik hartuko SIMa edo PINa galdu, hondatu, lapurtu edo gaizki erabiltzeagatik, eta Bezeroa izango da horrekin egiten den trafikoa eta erabilpen ororen erantzule. Halakoetan, simyok eskura dituen neurriak hartu ahalko ditu kalteak saihesteko, eta dagozkion egiaztapenak egin ahalko ditu eta, besteak beste, Bezeroari egin duen salaketaren kopia eskatu ahal izango dio. Bezeroak SIM berri bat eskatu ahal izango du, indarrean diren tarifen arabera.

simyok mugatu ahal izango du bai SIM txartelak gehienez zenbat aldiz aktibatu daitezken, bai tarifa edota Bezero jakin bati lotutako linea kopurua, simyok bere webgunean emandako informazioari jarraituz.

2.1.3. Zerbitzu mugikorraren berezitasunak aurreordainketa modalitatean

Aurreordainketa zerbitzua automatikoki aktibatuko da SIMaren titularra identifikatu ondoren. Datuak Gordetzeari buruzko 25/2007 Legearen arabera, simyoren erregistro-liburuan gordeko dira SIM aurreordainketa txartelaren eskuratzailak Bezero gisa emandako linearen zenbakia, izen-abizenak edo sozietatearen izena, nazionalitatea eta nortasun-agiriaren zenbakia eta mota, lege hori betetzeko behar den denboran.

SIMa eskuratzeko unean beste epe bat ezartzen denean izan ezik, aurreordainketa txartelek 4 hilabeteko balio-epea izango dute, lehen deia edo konexioa egiten denetik, saldoaren azken karga egiten denetik edo kuota finko baten edozein ordainketa egiten denetik zenbatzen hasita. Kuota hori mugaeguneratuta denean, beste bi hilabetez jaso ahal izango dituzte deiak. SIMa desaktibatzen bada, galdu egiten da esleitutako telefono zenbakia. Hori saihesteko, gutxienez behin birkargatu behar da edo kuota bat ordaindu behar da aurreikusitako 4 hilabeteko epearen barruan, gehi beste bi hilabete gehiagoan. Arrazoi horregatik SIM txartela desaktibatzen bada, bai eta beste operadore bati aurreordainketaren zenbakia eramateko eskaera eginez gero ere, Bezeroak beste hilabeteko epea izango du txartelean kargatutako saldoa itzul diezaiotela eskatzeko, Bezeroaren Arretarako Zerbitzura zuzenduta.

SIMaren balio-aldian, Bezeroak deiak edo datu-konexioak egin ahal izango ditu, birkargatutako saldo bat erabilgarri egotekotan, betiere. Bezeroak egin dituen birkargari buruzko informazioa lortu ahal izango du bere mugikorretik* 126 #kodea markatuta, 1644 zenbakira deituta, simyo.es webguneko gune pertsonalean eta simyok Bezeroari jakinarazitako beste bitarteko batzuen bidez.

Saldo erabilgarria agortzen bada baina SIMa aktibaturik izanez gero, hartzailearentzat kargurik ez dakarten deiak bakarrik jaso ahalko ditu Bezeroak, eta Bezeroaren Arreta Zerbitzura eta 112 larrialdi-zenbakira besterik ezingo du deitu.

Sustapen-saldoak simyok merkataritza-eskaintzan adierazten duen iraungipena izango du, eta ezingo da erabili Bezeroak aurrez ordaindutako saldorik izan ezean.

2.2 Zuntz Zerbitzua: Interneterako sarbidea

Zuntz Zerbitzuak, gaur egun, Internet finkorako sarbidea, sare finakoaren erabilgarritasuna eta Zuntz Zerbitzuei lotutako edo etorkizunean izango diren BEDZren erabilgarritasuna biltzen ditu. Gaur egun, simyok ez du telefono-zerbitzurik ematen.

Gaur egun, simyok Zuntz teknologiaren bidez Internetera sartzeko zerbitzua ematen du, zuzeneko edo zeharkako sarbidearekin, estaldura-eremuaren arabera, eta etorkizunean zehazten diren beste teknologia batzuen bidez ere eskaini ahal izango du. simyok Zerbitzua teknologia horien arabera emateko baliabide teknikoak baldin baditu edo hala eskatzen duten baldintza teknikoak edo legalak daudenean, Bezeroak baimena ematen dio simyori Zerbitzua emateko modalitate-aldaketa izapidetzeko, zeharkako sarbidea duen modalitate batetik zuzeneko sarbidea duen beste batera aldatzeko. Aldaketa hori Bezeroari aldez aurretik jakinarazita eta haren baimenarekin egingo da, horrek Bezeroaren etxean esku-hartzea edo harentzako kaltea baldin badakar. Baimenik ez bada jasotzen eta simyok teknologia hori Bezeroaren etxean edukitzeari uzten badio, Zerbitzuari baja eman ahal izango zaio inolako zehapenik aplikatu gabe.

simyo ez da izango argindar zerbitzua eteteak eragindako edozein akatsen erantzule. Zerbitzua bateraezina izan daiteke beste batzuekin, adibidez hauekin: alarma-sistema batzuekin; telefono-gailuekin eta fax-zerbitzuekin; Bezeroaren etxean den erroseten barne-sarearekin; Pay per View (PPV) bidezko erosketekin; datafonoekin; hari musikalarekin; SZLF (sarbide zelularreko landa-telefonía) eta ZISD (zerbitzu integratuen sare digitala) lineekin; eta CENTREXekin.

2.4 Eskaintza bateragarriak

Eskaintza bateragarrietan sartzen dira Zerbitzu Mugikorrek eta Zuntz Zerbitzua, eta, horrez gain, pack hori kontratatze beharrezkoak diren beste zerbitzu batzuk ere sartu ahal izango dira, horiek titular berak batera kontratatzeagatik Bezeroarentzat onuragarria izango delako. Onura deskontu bat izan daiteke, eta Pack konbergentea osatzen duten zerbitzu guztiak aktibatuta dauden bitartean bakarrik aplikatuko da. Zerbitzuak aktibatzen diren aldian, simyori egotz dakizkiokeen arrazoientzat ezin bada aktibatu eskaintza konbergentea osatzen duten zerbitzuetakoren bat, hau egingo da:

- a) Bezeroak aldez aurretik kontratatuta ez dituen eta kontratatzea eskatu dituen zerbitzu berriei dagokienez, Bezeroak bi aukera izango ditu: penalizaziorik gabe baja ematea, edo eman ahal izan zaizkion zerbitzuetan altan jarraitzea, Pack Konbergentearen kontratazioari lotutako sustapenak edo deskontuak aplikatu gabe eskatutako eskaintza konbergentearen tarifa eta ezaugarri komertzial antzekoenetan edo, hala badagokio, Bezeroak eskatzen duen beste tarifa batean.
- b) Dagoeneko simyoren bezero bazen, kontratatuta zituen zerbitzuekin jarraituko du, eta Bezeroak zerbitzu horiei baja ematea edo tarifa aldatzea eskatu ahal izango du, eskaintzan ezarritako baldintzetan.

Kontratua indarrean dagoen bitartean Bezeroak eskaintza bateratua osatzen duten zerbitzuetakoren batean baja emango balu, baja eragin duen zerbitzuari dagozkion konpromisoak aplikatuko zaizkio, eta gainerako zerbitzuetan altan jarraituko du, eskaintza bateratuarekin kontratatuta dituen tarifa eta merkataritza-ezaugarri antzekoenekin. simyok horren guztiaren berri emango dio Bezeroari, aldez aurretik, BOren 18. klausulan zehaztutako edozein bideren bidez.

2.5 Beste zerbitzu batzuk

Era berean, Bezeroak simyok unean-unean eskaintzen dituen BEDZak kontratatu ahal izango ditu. Horrez gain, simyok automatikoki aktibatu ahal izango ditu Bezeroarentzat kosturik ez dakartzaten BEDZak, horri aldez aurretik jakinarazita, eta Bezeroak horiek edozein unetan desaktibatzeko aukera izango du.

2.6 Zenbakia gordetzea

Araututako prozesu guztietan, Bezeroak eskaera egiten duenean simyo baimenduta egongo da, operadore onuradun gisa, haren izenean izapide eta komunikazio guztiak egin ditzan gainerako operadoreen edota hirugarrenen aurrean, zerbitzuak gaitzeko prozesuan zehar eta simyok zerbitzua emateko Bezeroa alta emanda dagoen bitartean.

Bezeroak operadorea aldatzea eskatzen badu, bere telefono mugikorraren zenbakia gordetzeko eskubidea du (eramangarritasuna). Eramangarritasuna eskatzean, Bezeroak Zerbitzuan alta ematea eskatzen du simyon, eta jakinarazten du aldi berean baja hartu nahi duela gaur egun zerbitzua ematen dion operadorean, eta telefono-zenbaki berarekin jarraitu nahi duela. Bezeroa eta telefono-linearen titularra ez badatoz bat operadore emailearekin, operadore emailearen telefono-linearen titularrak eskatutako simyoren zenbakia eta simyora aldatzeko eskaeraren sinadura aurkeztu ondoren, titular horrek onartu egiten du simyora zenbakia eraman ondoren Bezeroa izango dela linearen titularra. simyok eramangarritasunerako aurreikusitako exekuzio-data eta -orduaren berri emango dio Bezeroari, bai eta eragiketa ezerezteko muga-orduaren berri ere (horren berri izan bezain laster, operadore emaileak baliozkotuta dagoelako). Eramangarritasuna egun baliodun bateko epean izapidetuko da, azken erabiltzailearekin adostutako datatik zenbatzen hasita, eta operadore-aldaketa hurrengo egun balioduneko goizaldean gauzatuko da, baldin eta egungo operadoreak eskaera ez badu ukatzen, indarrean dauden eramangarritasunaren zehaztapen teknikoetan onartutako edozein arrazoiengatik. Zuntzaren eta mugikorreko zerbitzuen kontratazio bateragarrien kasuan, simyok Zuntz Zerbitzuaren instalazioa burutu ondoren egin ahal izango du eramangarritasuna, eta zenbakiaren titularrak data horren bestelako bat ezarri ahal izango du edozein unetan, egoki iritziz gero. simyok abonatuari jakinaraziko dio eskaera ukatu zaionean, eta uko egiteko arrazoia adieraziko dio, datuak berrikus ditzan. Behin eramangarritasuna eginda, Zerbitzu mugikorraren kasuan, abonatuak simyorekin eta telefono-zenbaki berarekin bideratu ahal izango du trafikoa, simyok emandako SIMa bere gailuan sartu ondoren.

Bezeroak eskubidea du bere eramangarritasun-eskaera baliogabetu dadila eskatzeko, inolako kosturik gabe eta zehapenik jaso gabe, simyon zerbitzua kontratatuzko gaitutako bide berberak erabiliz, salmenta-puntuak, bezeroarentzako arreta-zerbitzua eta www.simyo.es webgunea barne, merkataritza-ordutegian. Hala ere, operadoreek gehieneko epe bat izango dute eramangarritasunak ezeztatzeke, eramangarritasun mugikorra gauzatu aurreko egun balioduneko 14:00ak arte, alegia. Geroago eskatuz gero, ezeztapena ezin izango da gauzatu, eta simyok horren berri emango dio Bezeroari.

Ezeztatzeke eskaeran, bezeroak datu hauek eman beharko dizkio simyori: ahalordedunaren izen-abizenak edo sozietate-izena, datuak eta eskriturak (enpresa diren bezeroen kasuan), IFZ, helbidea, eramangarritasuna ezeztatzeke eskatzen d(ir)en linea(k) eta harremanetarako telefono mugikorraren zenbakia. Datuen bat falta bada, zuzena ez bada, linearen titularra ez badator bat ezeztatzea eskatzen duenarekin edo eskatzailearen nortasuna ezin bada egiaztatu, eskaera ezingo da izapidetu antzemandako akatsak zuzendu arte.

Ezeztatzeke eskaera behar bezala egin bada, simyok izapidetuko du, eta identifikazioko erreferentzia-zenbaki unibokoa adieraziko dio (eskaeraren ordua eta data jasoko dira bertan). Bezeroak hala nahi badu, berriz, egiaztagiri baten inprimakia, SMSa, posta elektronikoa edo BOrren 18. atalean deskribatutako beste bideren bat erabiliz emango zaio.

Ezeztapena eskatutako informazioa aurkeztu den egun berean egingo da, salbu eta arrazoi teknikoengatik edo eskaeraren tramitazioa lanorduetatik kanpo amaitu delako hurrengo egun baliodunean egin behar bada.

Bezeroak ez badu lortu bere eramangarritasuna ezeztatzea, nahiz eta araututako epearen barruan eskatu izan, eramangarritasuna itzul dakiola erreklamatu ahal izango dio aurreko operadoreari, eta operadore hartzaileak ezingo dio inolako zehapenak jarri horregatik.

Bezeroak arestian azaldutako politikaren aplikazioari buruzko erreklamazioren bat badu, hitzarmen honen 18. klausulan adierazitakoaren arabera izapidetu daiteke.

3. ZERBITZUAK INSTALATZEA ETA MANTENTZEA

Bezeroak bere etxera sartzen utziko die simyok baimendutako langileei, Zerbitzua instalatzeko edo mantentzeko.

simyok Zuntz Zerbitzua mantenduko du eta sarea amaitzen den punturainoko matxurak konponduko ditu, eta gerta daitezkeen gorabeherak 48 orduko epean kudeatuko ditu, Bezeroak Bezeroaren Arreta Zerbitzuari abisua ematen dionetik kontatzen hasita. Zerbitzuaren jarraipenak gorabeherak izan ditzake zerbitzuaren euskarri den sarea eta azpiegitura mantentzeko lanen ondorioz. Bezeroari lan horien berri emango zaio.

Kontratututako zerbitzuetan gorabeheraren bat gertatzen bada, Bezeroak simyori jakinarazi ahalko dio, 18. klausulan adierazitako Bezeroaren Arretarako zenbakietara deituta. simyok gertakariaren diagnostikoa egingo du, eta konpondu egingo du, Zerbitzua ematen den etxean laguntza teknikoa emanaz edo urrutiko mantentze-lanak eginez. Matxura Bezeroari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik gertatu dela frogatzen bada, simyok Bezeroari jasanarazi ahal izango dizkio jarduketa horrek eragindako kostuak.

4. GAILUAK

4.1. Zuntz Zerbitzuetarako eta Zerbitzu mugikorretarako gailuak

simyok zerbitzuetara sartzeko edo beste helburu batzuetarako ekipamendu egokiak ("Gailuak") eskainiko dizkio Bezeroari, dagokion merkataritza-eskaintzan zehazten den araubidean. Besteak beste, hauek:

- a) Lagapena: simyok hileko kosturik gabe eta hitzartutako epean lagako dio Bezeroari Gailuaren erabilera eta gozamina. Nolanahi ere, simyok eskubidea izango du Bezeroei hilero alokairu bat kobratzen hasteko, hasieran lagatzen zitzaizkien Gailuengatik, edo saldu egingo dizkie, Bezeroari hilabete lehenagotik jakinarazita.
- b) Alokairua, hileko kuota batekin.
- c) Eskura edo epeka saltzea.

Bezeroak ordainketa atzeratuko erosketa aukeratzen badu, Hitzartutako epeen eta zenbatekoaren arabera egin behar dira ordainketak. Bezeroak beti izango du bere gailua epeka erosteko aukera, gehienez ere 24 hileko kuotatan. Bezeroak ezin izango du gailua inorenganatu hari eta SIMYOri osorik ordaindu arte.

Ordainketa geroratua duen erosketaren kasuan, Bezeroak hamalau eguneko epea du eskaeran atzera egiteko, Gailua entregatzen denetik kontatzen hasita.

Bezeroak ordainketa geroratuko Gailua salmenta-gune fisiko batean eskuratzen badu, salmenta-gune horrek dagokion faktura egingo du, Gailuaren guttziko balioa jasoko duena, eta simyori laga ahal izango dizkio Gailuaren erosketa-prezioaren ordainketa geroratzearen ondoriozko kreditu osoa eta hari datxezkion eskubide edo osagarri guztiak. Kasu horretan, simyok Bezeroari kobratuko dio kreditu hori, eta zenbatekoa simyoren Zerbitzuen fakturan sartuko da.

Era berean, simyok hirugarren bati laga ahal izango dizkio, osorik edo zati batean, Gailuaren erosketa-prezioaren ordainketa geroratzearen ondoriozko kreditua eta hari datxezkion eskubide edo osagarri guztiak.

Bezeroak ez baditu ordaintzen, edozein arrazoiengatik, geroratutako ordainketaren bi hileko kuota, zerbitzuei baja ematen badie edo zerbitzu horiek eten egiten badira ez ordaintzeagatik edo Kontratuan jasotako beste arrazoi batzuegatik, simyok aldi batean kobratuko ditu mugaeguneratzeke dauden ordainketa-kuota geroratu guztiak. Era berean, Gailuaren hileko lehen bi kuotak ez badira ordaintzen, edo, hala badagokio, lehen kuota ordaintzen ez bada eta horri lotutako komunikazio-zerbitzua eteten bada, eta Bezeroak, ordain dezala eskatu ondoren, ez badu Gailuaren prezio osoa ordaintzen, simyok gailua blokeatzeko eskubidea izango du, simyoren edo hirugarrenen sarearekin ezingo delarik erabili.

Lagapen edo alokairu kasuetan, Bezeroa behartuta dago Gailua arduraz erabiltzera eta lagapenerako hitzartutako erabilera ematera, eta ezin izango du osorik edo zati batean azpierrean eman, ezta Gailuan aldaketarik, manipulaziorik edo kalterik eragin ere. Ezingo du ere besterendu, eta bere gain hartuko ditu hemen xedatutakoa ez betetzeagatik sortzen diren kalteak, hala badagokio.

4.2. Gailuen itzulketa eta bermeak

Bezeroak Gailuak lagapenean edo alokairuan baldin baditu eta horiei lotutako zerbitzu-kontratua amaitzen bada, beste gailu baten beharra dakarren aldaketa bat eskatzen badu Zerbitzuan, edo simyok arrazoi teknikoengatik edo zerbitzuagatik hala eskatzen badu, bere osagarri guztiekin itzuli beharko ditu, simyok ezarritako prozedurari jarraituz. simyok hori doan egiteko bide batzuk gaituta izango ditu, eta baita ordaintzeko beste bide batzuk ere. Horien baldintzak webgunean eta Bezeroarentzako Arretan kontsultatu ahal izango dira. Gailu horiek funtzionamendu-egoera egokian itzuli beharko dira, eta ohiko erabilerak eragindako narriadura besterik ez dute izango. simyok ez badu Gailu hori ezarritako epean jasotzen, edo, bestela, kontratua amaitu eta hamabost egun baliouduneko epean, simyok eskubidea izango du haren balioari dagokion zenbatekoa Bezeroari fakturatzeko. Lagapen- edo alokairu-erregimenean den Gailuak Bezeroari egotz ezin dakizkiokeen matxurak edo funtzionamendu txar jarraitua izanez gero, simyok baloratuko du hori konpontzen duen edo prestazio baliokideak dituen beste batez ordeztzen duen.

simyok saldutako Gailu berriek berme bat izango dute adostasun ezaren kasurako, Bezeroari entregatzen zaionetik hiru urtekoa. Aukerako Gailuen edo Gailu berrien kasuan, bermea urtebetekoa izango da entregatzen direnetik, eta simyok gailua konpondu edo ordeztu egingo du, dagokionaren arabera. Bezeroak bermea erabili ahal izateko, simyok erosketa-egiaztagiri bat ematea eskatu ahal izango du, faktura gisa, edo Gailua entregatu izanaren albarana. Bezeroak simyori jakinarazi beharko dizkio gailuetan agertzen diren adostasun-faltak, simyok identifikatutako salmenta osteko zerbitzuen bidez. Zerbitzu horiek www.simyo.es webgunean azaltzen dira.

Bermea ez da aplikatuko simyok baimendutako zerbitzu teknikitik kanpoko pertsona batek Gailua manipulatu duenean, baldin eta adostasunik eza Gailua behar ez bezala manipulatzearen ondorio bada, ezta Gailuaren erabilera normalaren edo anormalaren ondoriozko narriaduraren ondorio denean ere.

5. PREZIOA, ORDAINTZEKO MODUA ETA BERMEAK

5.1. Prezioa

Bezeroak kontratatu duen Zerbitzuaren prezioa ordainduko du, linea erabiltzeagatiko abonu-kuota, hileko kuota edo bonuak, Gailuen prezioa, egindako kontsumoak eta Bezeroak onartutako beste edozein zenbateko barne, une bakoitzean indarrean dauden tarifen arabera. Era berean, simyok zenbateko hauek fakturatu ahal izango ditu kontratatutako zerbitzuen arabera, besteak beste:

Zuntz Zerbitzuaren instalazio-kuota. Bezeroak ordainduko du lehenengo fakturan, kargua sortu ondoren. Uko egiteko aldiak Bezeroak Zerbitzua ematen has dadila eskatu badu, Bezeroak bere gain hartuko ditu zerbitzu finkoa instalatzeari buruz jakinarazi zaizkion gastuak, bai eta, hala badagokio, emandako zerbitzuei dagokien zatiarena ere. Ez da kobratuko simyok Zerbitzua ezin badio eman, Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik.

Zerbitzuan edota Tarifan alta emateko kuota. Bezeroak ordainduko du lehenengo fakturan, hala dagokionean, kargua sortu ondoren.

Bidalketa-kostua simyok, hala badagokio, kontratatutako produktuen bidalketa-kostuak fakturatu ditu, eta kontratatutako unean jakinaraziko du bidalketa-kostu horien zenbatekoa.

Roaming-a: Zerbitzu mugikorrean, kontratatutako tarifa nazionaletik kanpo egonik atzerrian egindako kontsumoari (roaming-a) aplikatu beharreko prezioa ordaindu beharko du Bezeroak. Prezio hori Bezeroaren Arretan eta simyoren webgunean kontsultatu ahal izango du. Bezeroak kontraktorik adierazi ezean, Roaming Zerbitzua lehenetsita egongo da, eta Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango du desaktibatzea.

Europako Esparru Ekonomikoko herrialde batean (Europar Batasuna, Islandia, Liechtenstein eta Norvegia) roaming bidezko Bezeroa bere eskaintzan jasotako erabilerez baliatzen bada (deiak/SMS/MMS, datu mugikorrak) bere tarifa nazionalako baldintza berberetan edo, hala badagokio, indarreko araudiaren arabera eskaintzan ezar daitezkeen kontsumo-mugak aplikatuta, gehiegizko erabileratzat hartuko da: a) Bezeroak Espainian bizilekurik edo lotura egonkorrik ez izatea (justifikazio-egiaztagiria eskatu ahal izango zaizkio); b) SIM jakin baten jarduerarik gabeko aldi luzeak egotea, roaming bidezko erabilera nagusi edo eskusibo bati lotuta; c) Bezero berak SIM anitz roaming bidez aktibatu eta erabiltzea; d) 4 hilabeteko epean, gutxienez, Bezeroak/lineak beste herrialde batzuetan egindako kontsumoa eta egonaldia Espainian egindako kontsumoaren eta egonaldiaren gainetik daudela ikusten denean.

Gehiegizko erabilera detektatzen bada, simyok SMS bidez jakinaraziko dio Bezeroari, edo, hala badagokio, BO hauetan edo Bezeroaren kontratuan ezarritako beste harreman-bide batzuen bidez. Bezeroak 14 egun natural izango ditu bere erabilera-jarraibideak aldatzeko. Hori egin ezean, simyok EEEen roaming bidez egindako zerbitzuen kontsumoari aplikatuko dio, baldin eta horien gehiegizko erabilera detektatu bada, www.simyo.es webguneko roaming atalean edo bere tarifaren baldintzetan zehaztutako prezioa. Prezio hori, gehienez ere, kontratatutako tarifa nazionalaren arabera aplikatutako prezioaren parekoa izango da, eta Europako araudiak onartutako roaming zerbitzuetarako gehieneko handizkako prezioaren adinako errekarua izango du. Errekargu hori ez da aplikatuko simyok egiaztatzen duenean Bezeroak utzi diola gehiegizko erabilera egiteari. Hori guztia, iruzur kasuetan simyori dagozkiokeen gainerako eskubideei kalterik egin gabe.

Bezeroak erreklamazioen bat badu arestian azaldutako politikaren aplikazioari buruz, hitzarmen honen 18. klausulan adierazitakoaren arabera izapidetu dezake, eta roaming bidezko Zerbitzuaren gehiegizko erabilerarik ez duela egiten erakusten duten egoki irizitako frogak aurkez ditzake. Nolanahi ere, indarrean dagoen araudiari jarraituz egoki irizitako beste edozein erreklamazio-bide ere erabil daiteke.

simyok kontrakoa adierazi ezean, tarifazio gehigarriko zerbitzuen, hileko kuoten eta nazioarteko kontsumoen edo Europako Esparru Ekonomikotik kanpo roaming bidez egindako nahiz Europako Esparru Ekonomikoaren barruan simyok hala adierazten duen roaming bidezko kontsumoen ordainketa, ezingo da egin sustapen-saldoen edo simyok Bezeroaren alde aurrez ezarritako saldoen kontura, ezta Bezeroarentzako kosturik gabe ere. Aitzitik, saldoa alde aurretik kargatuta izan beharko da aurrez ordaintzen den Zerbitzu mugikorraren kasuan, eta kontzeptu horrengatik dagokion ordainketa egin beharko da beti, Bezeroak erabiltzen duen Zerbitzua edozein dela ere. Era berean, tarifazio gehigarriko eta zenbaki bereziko zerbitzuek ezingo dute izan deskonturik edo sustapenik.

Horrez gain, Bezeroak eskubidea baldin badu deskontuak, kosturik gabeko aldi baterako tarifak edo prezio murriztua duten tarifak, tarifa lauak edo trafikoa-bolumen edo denborako gehieneko kontsumo-muga duten tarifak izateko, horiek ezin izango dira bateratu deiak edo trafikoa kontzentratzea, eraldatzea edo bihurtzea dakarren edozein sistemarekin. Hemen ezarritako baldintzak ez badira betetzen, simyok Zerbitzua eten ahal izango du edota benetan egindako trafikoa fakturatu ahal izango dio, indarrean dauden oinarriko tarifaren arabera, jardunbide horiek egin ez balitu legezkiokkeen mugak edo deskontuak aplikatu gabe edota Zerbitzua eten gabe, simyok bere interesak defendatzeko balia ditzakeen ekintzen kalterik gabe, betiere.

5.2. Fakturazioa eta ordaintzeko modua

simyok Bezeroari fakturatuko dizkio ordaindu beharreko zenbatekoak, kontratatutako Zerbitzu bakoitzaren arabera banakatuta, Bezeroari une bakoitzean eskainitako deskontu eta sustapenak ere barne direla. Gainera, Bezeroak fakturazio ez banakatua jaso eta tarifazio gehigarriko zerbitzuetarako faktura independenteak aurkez diezazkiotela eskatu ahal izango du. Bezeroarentzat doan diren deiak ez dira banakatuko.

Era berean, tarifazio gehigarriko zerbitzuetan, simyok banakatu egingo ditu telefono-zerbitzuari dagokion zatia eta tarifazio gehigarriko zerbitzuari dagokion zatia. Banakatze hori zerbitzu horien emailen erantzukizuna izango da, eta zerbitzu-emaila

horiek nortzuk diren adieraziko da. Ez badaki horiek nortzuk diren, simyok tarifazio gehigarriko sareko operadorea nor den jakinaraziko dio, eta Bezeroak harengana jo ahal izango du, emaila nor den azal diezaion.

Bezeroak egindako kontsumoari buruz adostasunik ez bada, ulertuko da simyoren sistemen erregistroak zuzenak direla, Bezeroak aurkeztutako frogak besterik ez dioten bitartean.

Bezeroak paperean edo formatu elektronikoan jasoko du faktura, egin duen aukeraren arabera. Bezeroak edozein unetan aldatu ahal izango du faktura jasotzeko formatuaren modalitatea. Fakturak, gainera, simyoren Bezeroen Gunean eta simyoren app-ean egongo dira eskuragarri.

Aurreordainketako zerbitzu mugikorrean, Bezeroak jakin ahal izango du zer kargu izan dituen eskaera egin aurreko 30 egunetan, Bezeroen Gunean sartuta edo simyoren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deituz edo app-aren bidez.

Bezeroak merkataritzatrafikoan erabili ohi diren ordainbideen artean aukeratu ahal izango du ordaintzeko modua. Aurreordainketa Zerbitzuaren kasuan, Bezeroak bere SIMen metatutako saldoaren arabera egingo da ordainketa. Ordainketa banku-helbideratzearen bidez egiten bada, ordaintzaileak (zordun gisa) zuzeneko SEPA zordunketa helbideratzeko agindua emango du, eta baimena emango dio simyori (hartzekodun gisa) bere banketxera jarraibideak bidaltzeko, simyoren fakturak bere kontuan karga ditzan, eta baita banketxeari ere, zordunketak simyoren jarraibideen arabera bere kontuan egiteko. Bere eskubideen zati gisa, ordaintzailea legitimatuta dago bere erakundeak itzulketa egiteko, berarekin adostutako moduan eta baldintzetan. Diru-itzulketaren eskaera egin beharko da zordunketa kontuan egin den dataren ondorengo zortzi asteen barruan. Ditzun eskubideei buruzko informazio osagarria lor dezakezu zure finantza-erakundearen.

Fakturazio-zikloa hilekoa izango da, eta, kontraktorik ez bada adierazten, aurreko aldian baliatutako zerbitzuari buruzkoa izango da. Hala ere, simyok fakturatu eta kobrantzara bidali ahal izango du dagokion zenbatekoa edo ordaintzeko dagoen saldoa, honako kasu hauetan:

- Zerbitzua eteten denean;
- Kontratua suntsiarazten denean;
- Bezeroak Kontratua betetzen ez duenean;
- ordaindu beharreko zenbatekoa edo kontsumoa, hala badagokio, emandako konturako aurrerakinak edo berme-gordailuak baino handiagoak direnean;

Bezeroak mugaegunean ordaindu beharko ditu fakturak. Bezeroak faktura ordaintzen ez badu, Orange ordaindu gabeko zenbatekoa jakinaraziko dio komunikazio pertsonalizatu baten bidez, betiere pribatutasuna errespetatuz eta arriskuaren kudeaketa zuzurraren irizpideak aplikatuz. Bezeroari gutun bidez, telefonoz edo beste edozein bide telematikoren bidez (adibidez, SMSak, posta elektronikoa, mezularitzako aplikazioak edo banakako beste komunikabide batzuk) jakinarazi ahal izango zaio, behar den aurreabisuarekin.

Simyok, kasua aztertu ondoren, ordainketa ezagatik benetan jasandarako gastuak jasanarazi ahal dizkio bezeroari. Kostu horien barruan sartzen dira Orange ordaindu gabeko fakturen zenbatekoa berreskuratzeko egindako kudeaketetan jasandakoak (bezeroari egin beharreko komunikazioetatik eratorritako gastuak barne, hala nola gutunak, SMSak, deiak eta faktura kobratzeko bestelako ekintzak), bai eta gastu finkoak dakartzaten bitarteko material eta giza baliabideen kostuak ere, hala nola langile-gastuak, plataformak, egitura, garapen informatikoak, lizentziak, eta baita gastu propioak ere. Bezeroari jakinarazi zaio kobrantzaren kudeaketa zuzurrari lotutako kostu horien eragina neurri onuragarriagoa dela harentzat, kostu handiagoko beste kobrantza-bide batzuen aldean.

Zehazki, Simyo kobratzen hasten den egunetik aurrera, bezeroak faktura ordaintzen ez duen unean, itzultze-prozesuak hasten dira, eta SIMYO bezeroarekin harremanetan jartzen saiatuko da zorrari eta zorra ordaintzeko prozesuei buruzko informazioa emateko. Abiarazten diren hasierako komunikabideak hauek dira: eskubideak onartzen eta babesten dituenak, telefono-deiak, SMSak, mezu elektronikoak bidaltzea eta bezeroarekin izaten diren komunikazio proportzionalak.

Bigarren fasean, bezeroari jakinarazi ondoren ordaintzeko aurretiazko errekerimenduei buruzko jakinarazpenak sartzen dira, datu pertsonalak kreditu-informazioko sistemetean sartu direla jakinarazteko, datu pertsonalak babesteko eta eskubide digitalak bermatzeko lege organikoan aurreikusitakoa betez.

Kudeaketa horiek behar bezala zehaztuta eta bereizita egin behar direnez, SIMYOk hogeita zortzi (28) euro jasanarazi ahal izango dizkio bezeroari ordaindu gabeko faktura bakoitzeko birkobratze-gastu gisa. Hala ere, beste ekintza batzuk ere egin ditzake, besteak beste, gordailuak, fidantzak edo gainerako bermeak egitea edo bezeroaren datuak ondare eta kreditu-kaudimeneko fitxegietan sartzeari, hala dagokienez. Kasu hauetan ez zaio kobratuko bezeroari kobratzeko gasturik ordaindu gabeko faktura batean: a).- SIMYO duen lehen faktura bada, b).- SIMYOren azken faktura bada, bezeroak zerbitzuan baja eskatu duenengan, c).- azken hogeita lau (24) hilabeteetako lehen ez-ordaintzea bada

Azkenik, azken hiru fakturen batez besteko zenbatekoa hamar eurotik (10€) beherakoa bada, SIMYOk hamabi euro (12€) kobratu ahal izango dizkio bezeroari ordaindu gabeko faktura bakoitzeko.

SIMYOk baldin badaki bezero batek zorra ordaindu duela, zerbitzua berrezarriko du, hori gertatu eta laneguneko epean. SIMYOk hogeita lau euro eta hemeretzi zentimo (24,19€) kobratuko dizkio bezeroari, BEZa barne. Zerbitzu berrezartzearekin lotutako kostuei dagokiena; besteak beste, zerbitzuak berraktibatzea ekarriko du, hornidura plataforma bidez. SIMYOk bezeroari jakinaraziko dio, faktura guztietan, ordaindu ezean aplikatu beharreko carguen berri, eta horrez gain, xehetasun guztiak emango ditu www.simyo.es webgunean.

simyok berehala kobratu ahal izango ditu ordaindu gabeko zenbatekoa eta horrek emandako gordailuen edo gainerako bermeen kontura sortutako gastuak. Era berean, simyok Bezeroari zor dizkion beste kopuru batzuekin konpentsatu ahalko ditu ez-ordainketa horiek. simyok, halaber, ordaindu gabeko fakturen kobrantza osorik edo partzialki laga ahal izango die berreskurapen-erakundeei, edota hirugarrenei laga ahal izango die horren kreditua, osorik edo zati batean. Halaber, ordaindu ezean, simyok zorrari lotutako datuak kreditu-informazioko sistema komunei jakinarazi ahal izango dizkie, zehazki Bureau de Credito eta Asnef edo Badexcug ondare-kaudimeneko erakundeei, bai eta Bezeroari alde aurretik jakinarazitako beste edozeini ere.

5.3. BERMEAK

5.3.1. Konturako aurrerakinak.

simyok kantitate batzuk ordain ditzala eskatu ahalko dio Bezeroari, fakturazioaren konturako aurrerakin gisa, kontratatutako zerbitzuen edota kalkulaturako edo baliatutako kontsumo-bolumenaren arabera simyok ezartzen duen eta Bezeroak onartzen duen zenbatekoan. Aurrerakina entregatzean, simyok ordainagiria luzatuko du, eta fakturazioan kontzeptu hori zehaztuko da. Kontratua iraungitzen denean, eta simyok egiaztatzen duenean Bezeroak zor zituen kantitateak ordaindurik dituela, aurrerakinaren soberakina itzuliko da. Aurrerakin horiek ez dute interesik sortuko.

5.3.2. Berme-gordailuak

Berme-gordailua eskudirutan edo banku-abal bidez eratuko da, lehen errekerimenduan, eta berariaz uko egingo zaie ordena-, zatiketa- eta eskusio-onurei. Gordailua ez bada eratzen simyok adierazitako epean, edo, bestela, 15 egun naturaleko epean, simyok Zerbitzua eteteko, Zerbitzuari baja emateko edo alta-eskaera ezesteko ahalmena izango du.

Eskaeran atzera egitea, Zerbitzuan baja ematea, titulartasuna aldatzea edo kontratua lagatzea eskatzeko unean Bezeroak Zerbitzuari lotutako zorrik badu, zordundutako kopuru osoaren bermea exekutatu ahal izango du simyok, eta soberakina Bezeroaren esku geratuko da.

a) Zuntz Zerbitzuan. simyok berme-gordailu bat eratu dezala eskatu ahal izango dio Bezeroari, Zerbitzuak kontratatutako unean edo geroago, honako kasu hauetan: (i) Bezeroa Zerbitzuari abonatuta (izan) denetik faktura bat edo gehiago ordaindu gabe

utzi badu, berankortasunak irauten duen bitartean; (ii) titularrak zorrak baldin baditu une horretan indarrean dagoen edo ez dagoen beste ordainketa-kontratu batengatik, edo behin eta berriz atzeratzen bada fakturen ordainketa; eta, (iii) Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzak baimentzen duen kasuetan. Gordailuaren zenbatekoa zehazteko, azken hiru fakturen zenbatekoa batuko da. Hiru faktura baino gutxiago sortu izan badira, zenbatekoa honela kalkulatu da: azken fakturaren zenbatekoa bider hiru.

simyok gordailua itzuliko du: aurreko paragrafoko (i) kasuan, zorra osorik ordaindu dela jakiten duenean; eta (ii) kasuan, egiaztatuta geratzen denean urtebetean ez dela atzerapenik izan fakturen ordainketa.

b) Zerbitzu mugikorretan, simyok berme-gordailu bat jar dezala eskatu ahalko dio Bezeroari, bai kontratazioa egitean bai horren ondoren, kontratatutako zerbitzuen edota kalkulaturako edo baliaturako kontsumo-bolumenaren arabera.

6. KONPROMISOAK

simyoren zerbitzu edo tarifa jakin batzuek deskontuei edota baldintza onuragarriak lotutako konpromiso bat ekar dezakete berekin. Konpromisoa ez betetzeagatik eskaintza bakoitzean zehazten den iraupena eta kargua izango ditu. Bezeroak konpromiso hori betetzen ez badu, ez betetzeagatik dagokion kargua ordaindu behar du, zeina hori amaitzeko geratzen den denboraren proportzionala izango baita. Kargu horiek Bezeroaren eskura jarriko dira eskaintza onartzen den unean, eta webgune honetan kontsultatu ahal izango dira: www.simyo.es

7. ZERBITZU JAKIN BATZUK DESKONEKTATZEKO ESKUBIDEA

Bezeroak tarifazio gehigarriko zerbitzuak edota nazioarteko deiak konektatu edo deskonektatu daitezela eskatu ahal izango du. simyok gehienez ere 10 egun balioduneko epean deskonektatuko du Zerbitzua, eta horren kontura izango dira Zerbitzuak eragindako kostuak Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik deskonexioa epe horretan egiten ez bada. Bezeroak Bezeroaren Arreta Zerbitzuaren bidez zuzendu ahal izango du eskaera hori, telefono-dei bidez edo soporte@simyo.es helbidera posta elektronikoki bidalia.

8. ZERBITZUAREN KALITATEA

simyok BO hauetan ezarritako kalitate-mailen arabera emango du Zerbitzua. Telefono bidezko zerbitzua halaberrez eteten bada, simyok automatikoki itzuliko dizkio Bezeroari hileko kuota dagozkion zenbatekoak eta telefono bidezko trafikorekin zerikusirik ez duten beste batzuk, etenak iraun duen denboraren arabera hainbanatuta.

Fakturazio-aldi batean, Bezeroak Telefono-zerbitzuan aldi baterako etenak jasaten baditu simyori egotz dakizkiokeen arrazoiengatik, simyok, beharrezko egiaztapenak egin ondoren, kalte-ordaina emango dio automatikoki, hori euro batetik gorakoa bada, betiere. Zenbateko hori, gutxienez, honako bi hauetako handiena izango da:

- a) Etenduraren aurreko hiru hilabeteetan etendako zerbitzuagatik fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etendura-denboraren arabera hainbanatuta. Zerbitzuan hiru hilabete baino gutxiagoko antzinatasuna izanez gero, batez besteko fakturaren zenbatekoa kontuan hartuko da egindako hilabete osoetan, edo egindako benetako kontsumo-aldiaren proportzioan kalkulaturako hilekoan lortutakoa.
- b) Hileko abonua-kuota bider bost, horrek irauten duen denboraren arabera hainbanatuta.

Interneteko sarbide-zerbitzua/datu-zerbitzuak aldi baterako eteten badira, Bezeroak kalte-ordaina jasotzeko eskubidea izango du, beharrezko egiaztapenak egin ondoren. Kalte-ordain hori kalkulatzeko, zerbitzuaren hileko kuota linea etenda egon izan den tartearekin hainbanatuko da. Zerbitzuaren etetea sei orduetik (08:00etatik 22:00etara bitartean) gorako fakturazio-aldia baino luzeagoa bada, konpentsazioa automatikoa izango da.

Horrez gainera, simyok kalitate-konpromiso gehigarri bat eskaintzen die Bezeroei bere zerbitzuetan, honako hau:

- Zuntz Zerbitzuan, hileko fakturazio-aldi batean hori etenda egoteko gehieneko denbora 48 ordu natural izango da.
- Zerbitzu Mugikorrean, hileko fakturazio-aldi batean hori etenda egoteko metatutako gehieneko denbora 8 ordu natural izango da.

Simyok gertakaria aztertu ondoren ondorioztatzen badu Zerbitzuaren etenaldia ordu horiek baino luzeagoa izan dela, hala eskatzen duen Bezeroari kalte-ordaina emango dio Zerbitzua eteten denetik gehienez hiru eguneko epean, eta honela konpentsatuko dio:

- Zuntz Zerbitzuetan: Kuotaren zati proportzionalaren baliokidea den deskontu batekin konpentsatuko zaio Bezeroa zerbitzurik gabe dagoen egunetan, zerbitzurik gabe den 48 ordutatik aurrera.

Zerbitzu Mugikorretan: Hurrengo fakturan telefono bidezko trafikoa edo datu mugikorretarako sarbidearen zenbatekoaren %10eko deskontuarekin konpentsatuko zaio. Aurreordainetako zerbitzuaren kasuan, azken saldo-birkargaren zenbatekoaren %10 aplikatuta ateratzen denaren baliokidea ordainduko dio simyok Bezeroari.

Kalte-ordaina jakinarazi eta baliozkotuko den fakturazio-aldiari dagokion fakturan gauzatuko da kalte-ordain hori.

Kalte-ordaina jakinarazi eta baliozkotuko den fakturazio-aldiari dagokion fakturan gauzatuko da kalte-ordain hori, edo, aurreordainetako zerbitzuaren kasuan, haren SIMean metatutako saldoa handituz.

Sarean segurtasun-, osotasun-, mehatxu- edo zaugarritasun-gorabeherarik izanez gero, simyok neurri egokiak hartuko ditu gorabehera horiek ahalik eta lasterren konpontzeko eta segurtasuna berrezartzeko, gertaeren nolakotasuna kontuan hartuta. simyok segurtasun-gorabeherak kudeatzeko planak ditu. Legez aurreikusita dagoen kasuetan, gorabehera horiek dagokien erakundeei ere jakinaraziko zaizkie.

Zerbitzua simyori egotz ezin dakizkiokeen eta Bezeroari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik eteten bada, simyok ez du inolako erantzukizunik izango horretatik erator daitezkeen ondorioen gainean. Zerbitzua Bezeroak kontratua ez betetzeagatik eteten bada, ez da kalte-ordainik emango.

Zerbitzua eteteagatik kalte-ordainak zenbatzeari dagokionez, erabat kanpo geratzen dira simyo ez den beste operadore batzuk atzerrian emandako deien nazioarteko estaldura-zerbitzuak eta datuetara sartzeko zerbitzuak (roaming).

simyok unean-unean ezarrita dagoen lurralde nazionalako estaldura-eremuetan soilik emango du Zerbitzua, eskura dagoen teknologiaren eta kontratatu baino lehen Bezeroari sare-estaldurari buruz ematen zaion informazioaren arabera. Nolanahi ere, simyo ez da erantzule izango Zerbitzua eteteagatik edo gaizki funtzionatzeagatik hori ematea eragozten edo ezinezko egiten duten baldintza orografiko edota atmosferikoak gertatzen direnean.

Simyok eskaintako zerbitzu jakin batzuetan, sarbidea (Internetera sartzeko Zerbitzuaren gaitasuna edo abiadura barne), erabilera edo aplikazioak mugatuko dituzten murrizketak egon daitezke; kasu horretan, produktu edo zerbitzu horien baldintzen berri emango da kontratatzeke unean.

Zerbitzuaren kalitatean, Internetera sartzeko abiadura barne, eragina izan dezake simyok sarea agortu edo saturatu ez dadin trafikoa neurtzeko eta kudeatzeko prest dituen prozedurak gauzatzeak.

simyok Internetera sartzeko Zerbitzuaren abiadura-eskaintza desberdinak jarri ditu Bezeroaren eskura. Eskaintza horiei dagokienez, informazio hau erantsi da 1. eranskinean: sare finkoaren kasuan, gutxieneko abiadura, eskuarki eskuragarri dagoena, gehieneko abiadura eta iragarritako beheranzkoa eta goranzkoa; eta, sare mugikorraren kasuan, gehieneko abiadura eta iragarritako beheranzkoa eta goranzkoa, bai eta Internetera sartzeko zerbitzuaren benetako abiadura muga dezaketen faktore garrantzitsuei buruzko informazioa ere. Eranskin horretan jasotako informazioa bat dator Baldintza Orokor hauek argitaratzen diren egunean indarrean dagoenarekin. Informazio hori aldian-aldian eguneratzen du simyok, eta Bezeroak une oro eguneraturik du eskura www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html URLaren bidez.

Nolanahi ere, simyok bere ahaleginik onenak egingo ditu Bezeroak teknikoki ahalik eta abiadura handiena izan dezan, Interneterako Sarbide Zerbitzurako dagokion modalitatearekin.

Bezeroak Internetera Sartzeko Zerbitzuari buruzko erreklamazioen bat badu, simyori bidal diezaioke, 18. klausulan adierazitakoari jarraituz, indarrean dagoen araudiaren arabera egokitzat jotzen duen beste edozein erreklamazio-bideren kalterik gabe.

9. ZERBITZUEN ERABILERA

Bezeroak behar bezala eta arduraz erabiliko du BO hauen arabera kontratatutako Zerbitzua, eta horretarako homologatutako gailuak baino ez ditu erabiliko, horien konfigurazio eta mantentze egokia eginez. Bezeroak ez du manipulatu, ezta aldatu ere, Zerbitzua azken hartzaileari dagokiona ez den beste kalitate batean erabiltzeko aukera ematen dion edozein elementu, ekipo eta instalazio. BO hauek ez dute babesten SIM txartelen erabilera gailu mugikorretatik kanpo, simyok berariazko baimenik eman ezean.

simyok emandako zerbitzua pertsonala da, eta, beraz, ezin izango zaie hirugarrenei birsaldu, laga edo ustiatu simyoren berariazko baimenik gabe.

simyok bere kabuz ematen edo hornitzen duen Zerbitzuari buruz bakarrik izango da erantzule, eta ez da zuzenean, zeharka edo subsidiarioki erantzule izango kasu hauetan:

- ezinbesteko kausengatik;
- Zerbitzuaren funtzionamendu edo erabilera egokia ahalbidetzeko Bezeroaren ekipo edo instalazioen konfigurazioa egokitu gabe egoteagatik, salbu eta horiek simyok hornitu izan baditu eta Bezeroak edo hirugarrenek ez badituzte manipulatu;
- Bezeroak edo beste pertsona edo erakunde batzuk emandako edo eskainitako produktu edo zerbitzuengatik;
- Bezeroarengan edo beste pertsona edo erakunde batzuegan jatorria duten edozein motatako eduki, informazio edo iritziengatik;
- simyok zuzenean prestatu edo hornitu ez dituen edukiengatik, BEDZren bidez eskuratu ahal izan direnak barne.
- sarerako sarbidearen edo sarbide-gailuen konfigurazio lehenetsia aldatzea eragiten duten programa informatikoak, nahita edo nahi gabe, eskuratu, instalatu, erabili edo gauzatzeagatik;
- Zerbitzuaren matxurak, eteteak edo etenak kudeatzeagatik, baldin eta horien jatorria sarbide-operadorearen sarean badago.
- Bezeroaren etxeko instalazio eta aparatuen funtzionamenduari buruzko guztiagatik, horiek simyok hornitutakoak direnean izan ezik;

Nolanahi ere, simyok ez du zeharkako kalte-galerengatik erantzukizunik izango, eta, bereziki, negozio-bolumenari, lortu gabeko irabaziei, merkataritza-galerei edota galera moralei dagozkien galerengatik.

Bezeroak ez ditu Zerbitzuak legez kontrako edo abusuzko helburuetarako erabiliko, adibidez, honako hauetarako (batzuk aipatzearen baina horietara mugatu gabe):

- hirugarrenen eskubideen gaineko edozein urraketa, besteak beste, jabetza intelektualeko edota industrialeko eskubideak, norberaren eta familiaren intimitaterako eskubidea edota norberaren irudirako eskubidea barne;
- edukien, simyok edo hirugarrenek emandako zerbitzuen, ekipo edota programa informatikoen (fitxategiak eta dokumentuak barne) kalteak, aldaketak edota baimenik gabeko deskargak eragiten dituzten edo eragin ditzaketen jarduerak (birusak edo antzekoak sartzea barne);
- beste erabiltzaile batzuen edo hirugarrenen web-orriak, posta elektronikoak edo sistemak horien baimenik gabe aldatzea edo iruzurrezko bitartekoen bidez esku hartzea;
- mezuak nortasun faltsua erabiliz igotzea edota mezuaren jatorria nolabait ezkutatzea;
- hartzaileek berariaz eskatu ez dituzten edo alde zuzenetik eta berariaz baimendu ez dituzten komunikazio elektronikoak bidaltzea;
- izaera masiboa edota errepikakorra (spam) duten komunikazio elektronikoak bidaltzea;
- eduki ilegalak, lizunak, pornografikoak, bortitzak, gehiegizkoak, difamatuzaileak, xenofoboak, laidogarriak, engainagarriak, legearen, moralaren edo ordena publikoaren aurkakoak dituen edozein material, kontu edo informazio argitaratzea, zabaltzea, iragartzea edo banatzea, zuzenean edo esteken bidez, baldin eta osasunerako arriskutsuak, bortitzak edo kaltegarriak diren jardunbideak bultzatzen edo horien apologia egiten badute.

Bezeroak konpromisoa hartzen du Zerbitzuen bidez eskura ditzakeen zerbitzu eta edukiak erabilera pertsonalerako bakarrik erabiltzeko, eta zuzenean edo zeharka eskura dituen Zerbitzuen edo horien erabilerari esker lortutako emaitzen ustiapen komertzialik ez egiteko, simyok berariaz eta idatziz baimendu ezean.

Horrez gain, Bezeroak ez du honako jardunbide hauetakorik egingo: hirugarrenen kreditu-txartelekin egindako ordainketak, haien baimenik gabe; banku-datuak edo hirugarrenen identitatea erabiltzea zerbitzuak kontratatzeke edo ordaintzeko; telefonoguneak edo Gailuak pirateatzea edo baimenik gabe manipulatzeko; nazioarteko, premium edo Interneteko zenbakietara egindako deien bidez metatutako saldoak deskargatzea; router edo modemen arteko deiak datuak transmititzeko, trafikobihurketa, trafikoa deiturikoa ez den beste norabait bideratzea barne, telefonoen edo datuen trafikoko deskarga masiboak, premium zerbitzuak iruzurrez edo masiboki erabiltzea, SMS bidez premium zenbakietara egindako deskargak barne, hirugarrenen zerbitzuetarako sarbidea osatzen eta errazten duten komunikazio-ekipoetara sistemak edo ekipoak konektatzea.

Klausula honetan ezarritako betebeharrak urratuz gero, edo iruzur-patroi bati erantzuten dioten jokabideak eginez gero, edo iruzurra egiteko arrazoizko arrisku objektibo edo presuntzio bat izanez gero, edo behar bezala egiaztatutako beste arrazoi batzuegatik, Zerbitzuaren erabilera anormal, ez-zilegi edota neurrigabea dela-eta, jarraian azaltzen diren neurriak hartzeko ahalmena izango du simyok, horrek ez diolarik inolako konpentsaziorik ekarriko Bezeroari, simyok bere interesak defendatzeko dagozkion gainerako akzioak gauzatzearen kalterik gabe:

- Zerbitzua berehala bertan behera uztea edo etetea;
- legez kanpokoak edo hemen xedatutakoaren aurkakoak izan daitezkeen eduki edo zerbitzuak kentzea edo blokeatzea;
- edota, trafikoa indarrean dauden oinarritzko tarifen arabera tarifatzea, baina deskonturik eta abantailarik aplikatu gabe.

10. HIRUGARRENEI LAGATZEA.

simyok ematen dituen zerbitzuak pertsonalak dira, eta beraz, Bezeroak ezin izango dizkie hirugarrenei laga simyoren berariazko baimenik gabe. simyori baimena ematen zaio, Bezeroari alde zuzenetik jakinarazita, Zerbitzua osorik edo zati batean bere Taldeko edozein enpresari lagatzeko, bai eta simyoren berregituraketa baten ondorioz zerbitzu horiek ematen hasten diren enpresei ere, simyoren eskubide eta betebeharrak subrogatuta.

11. JABETZA INDUSTRIALAREN ETA INTELEKTUALAREN ESKUBIDEAK

Zerbitzuen bidez eskura daitezkeen edukiak simyoren edo hirugarrenen jabetza intelektual eta industrialaren eskubideen mende daude. Zerbitzuak emateak ez du inolaz ere esan nahi eskubide horiei uko egiten zaienik, ez osorik, ez zati batean. Bezeroak eduki horiek zerbitzuen bidez eskuratzeak ez dio Bezeroari inolako eskubiderik ematen eduki horiek erabiltzeko, eraldatzeko, ustiatzeko, erreproduzitzeko, banatzeko, publikoki komunikatzeko edo finkatzeko, simyok edota eraginpeko eskubideen

hirugarren titularrak horretarako emandako aurretiazko eta idatzizko baimenik gabe. Berariaz debekatuta dago edozein pirateria-ekintza.

Bezeroak bermatzen du, Zerbitzuaren bidez transmititzen dituen edukiei dagokienez, bere erantzukizun eksklusiboa izango dela eduki horiek legez txertatzeko beharrezkoak diren baimen eta lizentzia guztiak lortzea, hirugarren pertsonak edo enpresek eduki horien gainean izan ditzaketan jabetza-eskubideak errespetatuz. Bezeroa izango da hark transmititutako edukien ondorioz simyoren aurrean aurkezten den edozein erreklamazioen erantzulea. simyo, gainera, salbuetsita egongo da erreklamazio horren ondorioz sor daitezkeen kostu eta kalte-ordainak ordaintzetik.

Bezeroak ezingo du bere burua simyoren ordezkari baimendu gisa azaldu, ezingo du ere erabili logorik, marka komertzialik, zerbitzu-markarik edo aurrekoen beste edozein aldaerarik, eta ezingo du egin simyori edo Kontratu honi buruzko komunikazio publikorik egin ere.

12. KOMUNIKAZIOEN SEKRETUA

simyok legediak unean-unean eska ditzakeen neurriak hartuko ditu bere sarearen bidez egiten diren komunikazioen sekretua bermatzeko, bai eta komunikazioen legezko interzeptazioari dagokiona betetzeko ere.

Bezeroak berariazko baimena ematen du simyoren Bezeroaren Arretarekin dituen elkarrizketak grabatu daitezzen, elkarrizketa horiek jasota uzteko eta Zerbitzuaren kalitatea kontrolatzeko.

13. DATUEN BABESA

Tratamenduaren arduraduna: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U.; IFZ: B-85057974; egoitza soziala: Paseo del Club Deportivo 1, La Finca Empresa Elkartegia. 8. eraikina. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Datuak Babesteko Ordezkaria (DBO): Erabiltzailea DBOrekin harremanetan jar daiteke simyoren helbidera bidalitako idazki baten bidez edo, bestela, honako helbide elektronikoen bidez: orangeproteccion.datos@es.orange.com (erreferentzia: "Oficina DPO").

13.1 simyok jakinarazten du pertsona fisikoa den Bezeroaren datu pertsonalak Pribatutasun Eranskinean xedatutakoaren arabera tratatuko direla. Eranskin hori Bezeroaren eskura jarri da eta onartua izan da.

13.2 Pertsona juridikoa den Bezeroaren ordezkarien datu pertsonalak behar-beharrezkoak izango dira, eta simyok tratatuko ditu hitzartutako zerbitzuak emateko harremana mantendu, bete eta kontrolatu ahal izateko. Tratamenduaren oinarria kontratu-harremana betetzea da. Era berean, datuak norberaren eta hirugarrenen merkataritza-komunikazio pertsonalizatuak bidaltzeko ere tratatuko dira. Tratamendu honetarako oinarri legitimatzailea simyoren interes legitimoa da. Edozein unetan erabili ahal izango da horrelako tratamenduen aurka egiteko eskubidea. Lehen adierazitako helburuez gain tratamenduak egiten diren kasuetarako, Bezeroaren alde aurreko baimena beharko da. Tratamendu horren oinarri legitimatzailea horretarako emandako baimena izango da. Bezeroaren datuak bezero den bitarteko denbora guztian gordeko dira, baita ondoren ere, haren ondoriozko balizko erantzukizunak preskribatu arte. Kontratua sinatzen duenaren datuak administrazio publikoei jakinarazi ahal izango zaizkie legean aurreikusitako kasuetan, bankuei eta finantza-erakundeei eskaintako zerbitzuak kobratzeko, eta baita Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoei eta Inteligentzia Zentro Nazionalari ere, 25/2007 Legean ezarritakoari jarraituz. Kontratua sinatzen duenak bere datu pertsonaletarako sarbidea izatea, datu horiek zuzentzea, ezabatzea edo eramatea eskatu ahal izango du, bai eta bere datuen tratamendua mugatzea edo aurka egitea ere. Horretarako, idazki bat bidali beharko du "Protección de Datos" erreferentziarekin, bere NANaren edo nortasun-agiri baliodunaren fotokopia erantsita, helbide honetara: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. "Referencia Datos": Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio

8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), edo hurrengo helbidera bidalitako posta elektronikoko baten bitartez: orangeproteccion.datos@es.orange.com. Era berean, bere datu pertsonalak babesteari buruzko erreklamazio bat jarri ahal izango du Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren aurrean, horren web-atariko (www.agpd.es) egoitza elektronikoen bidez.

13.3 Oro har, pertsona juridikoak diren Bezeroen erabiltzaileei zerbitzuak emateak berekin ekarriko du simyok horien datuak tratatzea, tratamenduaren arduraduna den aldetik. Pertsona juridikoa den Bezero batek kontratatutako zerbitzuek berekin badakarte simyok Bezeroaren ardurapeko datuetara sartu eta jarduketaren bat egitea, datuen babesaren arloan aplikagarria den araudiaren arabera, simyok Bezeroaren kontura egingo ditu tratamendu horiek, tratamenduaren arduradun gisa, eta bere gain hartuko ditu betebeharrak hauek:

(i) simyok Bezeroak kontratatutako zerbitzuak behar bezala emateko beharrezkoak diren datu pertsonalak bakarrik tratatuko ditu.

(ii) Alde horretatik, zerbitzuak emateak honako tratamendu hauek egitea ekar diezaiotke simyori: Datu pertsonalak bildu, erregistratu, kontsultatu, gorde, aldatu eta ezabatzea.

(iii) Bezeroaren datu pertsonalak, zehazki, kontratatutako zerbitzuak emateko bakarrik tratatuko ditu simyok. simyok uste badu beharrezkoa dela datuak beste helburu baterako tratatzea, aldez aurretik idatzizko baimena eskatu beharko dio Bezeroari.

(iv) simyok Bezeroari buruz tratatuko dituen datu pertsonalak mota honetakoak izan daitezke, horiek zabaltzearen edo murriztearen kalterik gabe:

- Identifikazio-datuak (izen-abizenak, IFZa/NANa, Gizarte Segurantzza/Mutualitate zenbakia, helbidea, telefonoa, sinadura, irudia/ahotsa, sinadura elektronikoa).
- Komunikazio elektronikoen metadatuak (dei eta SMSren erregistroak -CDRak-, MSISDN, MAC helbideak, IP helbideak, nabigazio-datuak, lokalizazio-datuak).
- Datu ekonomikoak eta finantzarioak (fakturazioa, bankuko datuak, kreditu-txartela, aseguruak).
- Ezaugarri pertsonalen datuak (egoera zibila, jaioteguna, jaioterria, adina, sexua, nazionalitatea).
- Lanbidearen xehetasunen datuak (ogibidea, lanpostua).

(v) simyok honako kategoria hauetako interesdunei tratatu ahalko dizkie datuak:

- Bezeroak.
- Harremanetarako pertsonak.
- Enplegatuak.

(vi) Bereziki, simyok honako betebeharrak hauek betetzeko konpromisoa hartzen du:

- a. Kontratutako zerbitzuak emateko soilik tratatuko ditu datu pertsonalak, Bezeroak une bakoitzean idatziz adierazten dizkion jarraibideekin bat etorri (tratamendu osagarriak egitera behartzen duen araudiaren bat egotekotan izan ezik; kasu horretan, simyok tratamenduaren aurretiko legezko eskakizun horren berri emango dio Bezeroari, araudi horrek interes publikoko arrazoi garrantzitsuengatik hori egitea ez badu debekatzen, betiere).
- b. Eskura dituen datu pertsonalak isilpean gordeko ditu, baita kontratu-harremana amaitu ondoren ere, eta bere ardurapean dauden pertsonak kontratatutako datu pertsonalen konfidentzialtasuna gordetzeko konpromisoa hartu izana bermatuko du.
- c. Neurri tekniko eta antolamendu-neurri egokiak aplikatzen direla bermatuko du, teknikaren egoera, aplikazio-kostuak, tratamenduaren izaera, irismena, testuingurua eta helburuak eta, halaber, pertsona fisikoen eskubide eta askatasunentzako probabilitate- eta larritasun-arrisku aldakorrek kontuan hartuta, arriskuaren pareko segurtasun-maila bat eskaintzen dela bermatzeko, honako hauek jasoko dituen, besteak beste: (i) datu pertsonalen seudonimizazioa eta zifratzea; (ii) tratamendu-sistemen eta -zerbitzuen

konfidentzialtasuna, osotasuna, erabilgarritasuna eta erresilientzia iraunkorrak; (iii) datu pertsonalen eskuragarritasuna eta irisgarritasuna azkar berrezartzeko gaitasuna, gorabehera fisiko edo teknikoan kasuan; (iv) tratamenduaren segurtasuna bermatzeko neurri teknikoan eta antolamendu-neurrien eraginkortasuna egiaztatu, ebaluatu eta baloratzeko prozesu erregularra.

- d. Zerbitzua ematean eskuratzen dituen datu pertsonalak bere kontrolpean eta zaintzapean gordeko ditu, eta datu horiek ez ditu zabalduko, besterenduko edo beste edozein modutan jakinaraziko, ezta zerbitzuaz kanpoko eta zerbitzua emateaz kanpoko beste pertsona batzuei gordetzeko ere.

Hala ere, Bezeroak berariaz eta idatziz eman ahal izango dio baimena simyori beste tratamendu-arduradun batengana jotzeko (aurrerantzean, "Azpikontatista"). simyok, era berean, Bezeroari jakinaraziko dio Azpikontatistak sartzeko edo ordeztzeko aurreikusitako edozein aldaketa, Bezeroari aldaketa horien aurka egiteko aukera emanez.

Aurreko paragrafoan aitortutako ahalmena erabiliz gero, simyo behartuta dago Azpikontatistari helaraztera eta jakinaraztera klausula honetatik tratamenduaren arduradunarentzat eratorzen diren betebeharrak guztiak, eta, bereziki, neurri tekniko eta antolamendu-neurri egokiak aplikatuko dituela ziurtatzeko berme nahikoak ematea, tratamendua bat etor dadin aplikatu beharreko araudiarekin.

Nolanahi ere, baimenduta dago simyori zerbitzuak ematen dizkieten pertsona fisikoek egiten dituzten datuetara sartzeko, simyoren antolamendu-esparruaren barruan jardunez, lan arlotik kanpoko merkataritzako harreman baten arabera. Era berean, simyok bere barne-antolamenduaren esparruan zerbitzu orokorrak edo mantentze-zerbitzuak (zerbitzu informatikoak, aholkularitza, auditoretzak, etab.) emateko kontratatuta dituen enpresa eta profesionalek baimena izango dute datuetara sartzeko, betiere zeregin horiek simyok ez baditu hitzartu Bezeroari ematen dizkion zerbitzu guztiak edo batzuk hirugarren batekin azpikontatatzeko.

- e. Zerbitzua emateko eskura izan dituen datu pertsonal guztiak ezabatzeko edo Bezeroari itzultzeko, bi aukerak horren eskura jarrita. Hala ere, simyok datuak behar bezala blokeatuta gorde ahal izango ditu, Bezeroarekin izan duen harremanetik erantzukizunak erator daitezkeen bitartean.
- f. Bezeroari laguntza ematea Datuak Babesteko Espainiako Agentziari eta, hala badagokio, interesdunei, gertatzen diren segurtasun-urraketen berri ematen, eta beharrezkoa denean laguntza ematea pribatutasun-inpaktuaren ebaluazioak egiteko eta, hala dagokionean, Datuak Babesteko Espainiako Agentziari aldeztetik kontsulta egiteko, bai eta Bezeroari laguntze ematea ere eskubideak baliatzeko eskaerei erantzuteko betebeharra bete dezan.
- g. Egindako tratamendu-jardueren kategoria guztien erregistroa idatziz jasota izango du.
- h. Datuak Babesteko Espainiako Agentziarekin edo beste kontrol-agintaritzak batekin lankidetzan aritzea, hark hala eskatuta, bere eskumenak betetzeko.
- i. Bezeroaren eskura jartzea klausula honetan ezarritako betebeharrak betetzen direla frogatzeko behar den informazio guztia.

14. TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA-GIDA EDOTA -ZERBITZUETAN AGERTZEKO ESKUBIDEA

Bezeroak eskubidea du simyori emandako datuen arabera abonatu-zenbakiei buruzko telefono bidezko kontsulta-gida edota -zerbitzuetan agertzeko, aldeztetik adierazi izan badu bertan sartzeko nahia. Era berean, eskubidea du doan eskatzeko bai datu horiek baztertzea, bai zuzeneko salmentarako ez erabiltzea, bai helbidea edo beste datu pertsonal batzuk osorik edo zati batean ez erabiltzea.

simyok Bezeroaren eskura jartzen ditu deitzen ari den linea eta konektatuta den linea identifikatzeko erraztasunak murrizteko bitartekoak. Bezeroek ez badute nahi beren datu pertsonalak Abonatuen Gidetan agertzea, baina telefonia-zerbitzu aurreratuak kontratatuta nahi badituzte, jatorrizko linearen identifikazioa kentzeko funtzioa konfiguratu beharko dute beren gailuetan; bestela, telefono-zenbakia beste gailu batzuetan ikus daiteke. Puntu horri buruzko informazio gehiago Bezeroaren Arreta Zerbitzuan.

15. ZERBITZUAREN BALDINTZAK ALDATZEA

Aruak hala agintzen duenean, Kontratua aldatu ahal izango da. Kasu horretan, simyok aldaketaren berri emango dio Bezeroari alde zuzenetik, hark 18. klausularen arabera emandako harremanetarako datuen bidez.

Era berean, simyok BO horiek edozein unetan aldatu ahal izango ditu, baldintza ekonomikoak barne, lege-, teknika-, eragiketa-, ekonomia-, zerbitzu- edo merkatu-arrazoiengatik edo Zerbitzuaren antolakuntzagatik edo beharregatik. Ildo horretan, simyok bere zerbitzuen prezioa igo ahal izango du, estaldura hobetzeagatik, azpiegiturak mantentzeagatik, sarea eta ekipoak zaharkituta egoteagatik (Bezeroaren Zerbitzuari zuzenean lotuta badira) sortutako gastuen ondorioz, bai eta honako igoera hauei aurre egiteko ere: Bezeroaren zerbitzuari lotutako hornitzaileen kontsumo-prezioak, zerbitzuak eta hornidurak, zergak eta tasak. Aldaketa horien berri emango zaie eragindako bezeroei, 18. klausularen arabera bezeroak emandako harremanetarako datuen bidez. Horretarako, faktura, posta elektronikoa eta/edo sms-a erabili daitezke. Komunikazio elektronikoen zerbitzuen aldaketak indarrean sartu baino hilabete lehenago jakinaraziko dira gutxienez, indarra duen araudian ezarritakoarekin b. Bezeroa ez badago ados aldaketekin, kontratua suntsiarazi ahal izango du arrazoi horregatik inolako zehapenik jaso gabe, baldin eta proposatutako aldaketak ez badira onuragarriak azken erabiltzailearentzat, izaera administratibo hutsekoak badira eta azken erabiltzaileengan ondorio negatiborik ez badute edo arauzko zergarik ez badut eragiten. Bezeroak kontratua suntsiarazteko eskubidea erabili ahal izango du hilabeteko epean, simyok baldintzen aldaketa jakinarazten dionetik zenbatzen hasita.

BOren bertsio eguneratua bulego komertzialetan eta www.simyo.es webgunean kontsultatu ahal izango da. BO horietako edozein baliogabetzat, indargabetzat edo ez-eraginkortzat jotzeak ez du eraginik izango gainerako baldintza orokorren baliokotasunean edo eraginkortasunean, eta baldintza horiek lotesleak izango dira alderdientzat.

simyok BO hauetan jasotako edozein ekintza, eskubide edo xedapen ez gauzatzekotan, ez du horiei uko egitea ekarriko, salbu eta idatziz eta berariaz halaxe aitortzen bada.

Kontratatu den Zerbitzua edozein dela ere, Bezeroa simyoren Zerbitzu edota tarifa batetik beste batera aldatu ahal izango da, betiere merkataritza-eskaintzan ezarritako baldintzen arabera eta, hala badagokio, data horretan indarrean dauden konpromisoen baldintzekin bat. Horrez gain, eta hala badagokio, une bakoitzean indarrean dagoen tarifa-aldaketaren kuota ordaindu beharko du. simyok Bezeroari jakinaraziko dio zein egunetik aurrera aktibatuko duen Zerbitzu berria, eta une horretatik aurrera hari dagozkion tarifa eta baldintzak aplikatuko zaizkio Bezeroari.

Zuntz Zerbitzua jarrita izanik bizilekua aldatzen bada, Bezeroak aukera hauek izango ditu: a).- Etxebizitza berrian beste Zuntz Zerbitzu bat kontratatzea (teknikoki posible den guztietan), eta, hala badagokio, hasiera batean kontratatu zuen etxean zuntz-zerbitzuari baja ematea eskatzea; edo, b).- Kontratua suntsiaraztea eta, hala badagokio, konpromisoa ez betetzeagatik dagozkion kargua ordaintzea. Bezeroak ez badu adierazten Zuntz Zerbitzuari baja eman nahi diola hasieran jarritako bizenetan, zerbitzu horrek aktibo jarraituko du eta dagozkion karguak sortuko ditu, Bezeroak kontratatutako eskaintzaren arabera.

16. ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETA BEHIN BETIKO ETETEA.

16.1 Aldi baterako etetea. Ez-ordaintzeagatik eteteak ordaindu ez diren zerbitzuei bakarrik eragingo die. Zuntz Zerbitzua ez bada ordaintzen, eta Bezeroari dagozkion faktura aurkeztu eta 15 egun baino gehiago igaro badira, simyok aldi baterako eten ahal izango du ordaindu gabeko Zuntz Zerbitzua, Bezeroari aurretik jakinarazita. Zerbitzu mugikorrek ez badira ordaintzen, simyok Zerbitzua eten ahal izango du Bezeroak ez baditu ordaintzen zor dituen kopuruak, horri aurretik jakinarazita. Bi kasuetan, simyok zor den zenbatekoa ordaindu dela jakin eta hurrengo lanegunean berrezarriko du Zerbitzua. Telefono-zerbitzua eteteak ez die eragingo, inola ere, sartzen diren deiei (itzulitako kobrantzei edo kostua duten beste deien batzuei izan ezik), ez eta larrialdi-zerbitzuetara egiten diren deiei ere. Eteteak Bezeroa ez du salbuesten Zerbitzuaren kuota finkoak ordaintzetik.

Bezeroa ez badago ados tarifazio gehigarriko zerbitzuen fakturazioarekin, simyok eten ahal izango ditu kontratatuta diren zerbitzu guztiak, Bezeroak tarifa gehigarriko zerbitzuak bakarrik ordaintzen dituen kasuan izan ezik. Kasu horretan, tarifazio gehigarriko zerbitzuen hornitzaileak ohiko bideetatik kobratu ahal izango du, eta simyorekin kontratatutako komunikazio-zerbitzuen faktura kobratzetik aparte.

16.2 Bezeroaren eskariz zerbitzuak aldi baterako etetea. Bezeroak eskubidea izango du zerbitzuak aldi baterako eten daitezela eskatzeko, urte natural bakoitzean gutxienez hilabetez eta gehienez laurogeita hamar egunez (edo simyok gaitutako beste epe luzeago batean), Bezeroaren Arretarako Zerbitzura deitu ondoren. Etenaldia gertatzen denean, etendura-denborari dagokion zenbateko proportzionalaren erdia kenduko zaio, gutxienez, hileko kuotari, eta, hala badagokio, eteteak irauten duen epe berean luzatuko da kontratatutako zerbitzuen iraupena.

16.3 Behin betiko etetea. Zerbitzuaren ordainketa 3 hilabete baino gehiago atzeratzen bada edo ordainketa 2 aldiz atzeratzeagatik Kontratua aldi baterako eteten bada, simyok eskubidea izango du Zerbitzua behin betiko eteteko eta Kontratua suntsiarazteko, Bezeroari alde aurretik jakinarazita. Etete horrek ordaindu ez diren zerbitzuei bakarrik eragingo die.

Bezeroak erreklamazio bat aurkeztu badu dagozkion instantzia administratibo edo judizialean, simyok ez du Zerbitzua bertan behera utziko edo etengo erreklamazioa bideratzen ari den bitartean, betiere Bezeroak zordundutako zenbatekoa modu frogagarrian kontsignatzen badu eta dagokion frogagiria simyori aurkezten badio.

Era berean, simyok ahalmena izango du, nahiz eta ez egon behartuta, Zerbitzua behin betiko eteteko, hamar (10) hilabeteko epe jarraituan ez bada erabiltzen.

17. KONTRATUAREN IRAUPENA ETA SUNTSITZEA

Kontratu honek 24 hilabeteko iraupena izango du, gehienez, edo alderdiek berariaz adostutako beste epe bat; bezero partikularren kasuan, ezingo da 24 hilabetetik gorakoa izan. Hasierako iraupen-epe hori igarotakoan, eta Bezeroak ez badu adierazten ez duela luzatzeko asmorik, Kontratua automatikoki luzatuko da, 24 hilabeteko epe berberaz (edo, hala badagokio, Alderdiek adostua duten epearekin). Bezeroak edozein unetan suntsiarazi ahal izango du Kontratua, osorik edo zati batean, simyori hilabete lehenago jakinarazita, inolako kosturik gabe, aurreabisu-aldian zerbitzua jasotzeari dagokiona izan ezik, eta Bezeroak berariaz hartutako beste konpromiso batzuen kalterik gabe. Luzapen hori amaitzen bada, kontratua luzapenaren aldi berberetan luzatuko da, edo Alderdien artean adostutako epearen arabera.

Horrez gain, Kontratua suntsitu egingo da kontratuak azkentzeko arrazoi orokorregatik. Bezeroak, bere aldetik, honako kasu hauetan suntsiarazi ahal izango du Kontratua:

- simyori egotz dakioken arrazoi batengatik edo arrazoi tekniko edo operatiboengatik Zerbitzua ez bada hornitu agindutako epean. Kasu horretan, ez du gasturik edo zenbatekorik ordainduko, eta ez du konpromisoak ez betetzeagatiko kargurik izango.
- Bezeroari egotz dakizkioken arrazoiengatik Zerbitzua ez bada hitzartutako epean aktibatu. Kasu horretan, simyok Bezeroari erreklamatu ahal izango dizkio egindako zerbitzuaren instalazio-kostuak, baita konpromisoak ez betetzeagatiko kargua ere (azken kargu hori ez da kobratuko suntsiarazpena atzera egiteko eskubidean edo eramangarritasuna ezerezteko eskaeran oinarritzen bada). Kostu horiek zerbitzuen merkataritza-eskaintzetan adieraziko dira.

Baja eskaera Bezeroaren Arretarako telefono-zenbakiaren bidez egin ahal izango da, eta erreferentzia-zenbaki bat emango zaio bertan, edo idatziz, Nortasun Agiriaren fotokopia bat bidaliz eta baja eskatzeko telefono-zenbakia/k, erreferentzia-zenbakia eta sinadura adieraziz, baita bajaren arrazoia ere. Idazki hori posta elektronikoz bidal dezake soporte@simyo.es helbidera, BAJAS erreferentziarekin, edo entitatearen honako helbide honetara: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U, Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Aurrekoa gorabehera, Aurreordainketako Zerbitzu Mugikorreko kontratuak 4 hilabeteko indarraldia izango du, lehenengo deia edo konexioa egiten denetik edo Bezeroak egindako azken birkarga edo kuota finko baten edozein ordainketa egiten denetik zenbatzen hasita. Horren indarraldia automatikoki luzatuko da 4 hilabeteko aldi berberetan, Bezeroak egiten duen kuota finkoko birkarga edo ordainketa bakoitzarekin, eta hori guztia BO hauen 2.1.3 klausulan ezarritakoaren arabera.

Urrutiko edo merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentaren kasuan, Bezeroak atzera egiteko eskubidea baliatu ahal izango du, BO hauen 18. klausulan ezarritako komunikazio-bideen bidez, hamalau egun naturaleko epean (aplikatzekoa den araudiak bestelako eperik ezartzen ez badu), ondasunak entregatzen direnetik edo, zerbitzuak eman behar direnean, kontratua egiten denetik zenbatzen hasita. Atzera egiteko eskabide-eredu bat aurki daiteke www.simyo.es helbidean.

Era berean, bezeroak atzera egiten badu edo bertan behera uzteko eskatzen badu gailu bat erosteko tartean dela, atzera egiteko edo ezeztatzeko eskaera egiteaz gain, gailuak 14 egunoko epean itzuli behar ditu, egoera onean. Kasu horietan, SIMYOk itzuli egingo dizkio bezeroari egindako ordainketak, itzuliketa atxikitze eskatuz, ondasunak behar bezala jaso arte. Behar bezala jaso ezean, Orange gailuaren prezioa kobratu ahal izango dio bezeroari, deskonturik aplikatu gabe. Bestealde, ados bazaude zerbitzuak uko egiteko epean ematen hastearekin, SIMYOk zerbitzuaren zatiari dagokion zenbatekoa kargatu ahal izango dizu, atzera egin duzula jakinarazi arte.

Bestalde, simyok Kontratua suntsiarazi eta Zerbitzua eten ahal izango du BO hauetan aurreikusitako kasuetan, eta, bereziki, ordainketa atzeratzeagatik, BO hauetatik eratortzen diren betebeharrak Bezeroak larriki ez-betetzeagatik edo simyoren edo hirugarrenen sareak, zerbitzuak edo irudia nahastea, eragozte edo kaltetzea helburu duten ekintzetatik.

Kontratua suntsiarazteak ez du bezeroa salbuetsiko kontratatutako zerbitzua erabiltzean sortzen diren betebeharrak guztiak betetzetik, harik eta zerbitzua benetan suntsiarazten den arte, honako hauek barne: Ekipoak itzultzea, zerbitzua ordaintzea eta/edo epekako salmentan eskuratutako gailuetatik ordaindu gabe dauden kuotak, zerbitzua emateko edo aktibatzeak kostuak eta konpromisoak ez betetzeagatik karguak. Bezeroak eskatutako zerbitzuan baja eman eta gehienez ere baja eman eta hilabeteko epean ez badu zenbakikuntzaren kontserbaziorako eskaerarik egin, hari lotutako telefono-zenbakiak galduko ditu.

18. KOMUNIKAZIOAK ETA ERREKLAMAZIOAK

simyok Bezeroaren harremanetarako datu gisa erabiliko ditu Zerbitzua kudeatzeko Bezeroak horretarako emandako datuak, harremanetarako telefonoa edota posta elektronikoa barne, baita Zerbitzuaren instalazio-helbidea edota fakturazioa ere. Bezeroak (i) ez baditu harremanetarako datu horiek ematen, (ii) emandako datuak ez badira baliozkoak, edo (iii) simyok edozein arrazoiengatik ez baldin baditu datu horiek, Bezeroak baimena ematen du kontratatutako Zerbitzuaren xede den telefono-zenbakia edota posta elektronikoa harremanetarako datu gisa erabiltzeko. Halaber, SIMYOk mezularitza-aplikazioak (adibidez, whatsapp) erabili ditzake, baldin eta bezeroa aktibo badago zerbitzuei buruzko jakinarazpenak egiteko.

Bezeroaren Arretarako Sail bat dago Bezeroaren eskura, eta Bezeroak Zerbitzua ematearekin zerikusia duen edozein informazio-eskaera, kexa, erreklamazio edo edozein gorabehera zuzendu ahalko du horra, bai 1644 zenbakira deituz, bai atzeritik +34644100121 zenbakira deia eginez (roaming bidezko deiaren kostua). Erreklamazioak aurkezteko, Bezeroak simyorengana jo ahal izango du Bezeroaren Arretaren bidez goian adierazitako zenbakietara, erreklamazioa eragin duen gertakariaren berri izan eta hilabeteko epean. Era berean, Bezeroa simyorekin harremanetan jarri ahal izango da simyo.es webgunean horretarako prestatutako formularioa betez edo soporte@simyo.es helbide elektronikora edo helbide honetara idatziz: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U.ren (IFZ: B-85057974) egoitza sozialera idatziz: Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

simyok Bezeroari bere gorabehera edo erreklamazioa aurkeztu izana eta edukia egiaztatzeko agiri bat emango dio, baita erreferentzia-zenbaki bat ere. Bezeroak erreklamazioa aurkezten duenean, hilabeteko epean ez bada hori ebatzi edo ebatzitaokarekin ez bada ados, Bezeroak dagokion kontsumo-erakundeei zuzendu ahal izango die erreklamazioa.

Bezeroa pertsona fisikoa denean (autonomoak edo norberaren konturako langileak eta mikroenpresak barne) eta hala egitea komeni dela uste badu, hona zuzendu ahal izango da: (a) Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzara Kontsultarako telefonoa: 911 11 44 00; web-orria: www.usuariostelego.es, simyok erantzuna ematen duenetik edo erantzunik eman gabe epe hori amaitzen denetik hiru hilabeteko epean (hori ebatzeko eta jakinarazteko epea, berriz, sei hilabete izango da); edo, (b) zerbitzuak online plataformen bidez kontratatu baditu, Gatatzak Konpontzeko Europako Plataformara, <https://ec.europa.eu/consumers/odr> URLaren bidez sartuta; edo, (c) Online Konfiantzako Etabaidak Judizioz Kanpo Konpontzeko Sistemara

(www.confianzaonline.es), kontratazioaren eta online publizitatearen arloko desadostasunen kasuan; eta, Autocontrol erakundera (www.autocontrol.es/servicios/mediacion), datu pertsonalen babesarekin lotutako desadostasunen kasuan.

19. ARAUBIDE JURIDIKO APLIKAGARRIA

simyoren eta Bezeroaren artean ezarritako kontratu-harremana dagokion Zerbitzua emateko unean aplikagarria den Espainiako legeria erkidearen arabera arautuko da.

© Orange España Virtual, S.L. Sociedad Unipersonal

simyo ORANGE Taldearen marka erregistratu bat da, eta Talde horretakoa da ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. (IFZ: B-85057974; egoitza soziala: La Finca Empresa Elkartegia - Club Deportivo pasealekua 1, 8. eraikina, 28223 Pozuelo de Alarcon, Madril; Madrileko Merkataritza Erregistroan behar bezala erregistratuta). 2023 otsailako bertsioa

I. ERANSKINA. SIMYO-REN BIDEZ INTERNETEN SARTZEKO ZERBITZUEN NABIGAZIO-ABIADURARI BURUZKO INFORMAZIOA

Sare ireki baterako sarbidearen inguruko neurriak ezartzen dituen Europar Batasunaren 2015eko azaroaren 25eko Erregelamenduan xedatutakoaren arabera, dokumentu honetan jasotzen da banda zabaleko Internetera sartzeko abiadurei buruzko informazioa, bai sare finkorako, bai sare mugikorretarako.

1.- INTERNETERA ZUNTZ BIDEZ SARTZEKO ZERBITZUA

Hauek dira Zuntz Zerbitzuaren Interneteko nabigazio-abiadura eraginkorra muga dezaketen eta operadoreak kontrolatzen dituen faktore garrantzitsuak:

- Abonatu-begiztaren arazoak, narriadura edo kalitatea.
- Sareko aldi baterako pilaketa.
- Sarea mantentzeko eragiketak.

Hauek dira operadorearekin zerikusirik ez duten faktore mugatzaile garrantzitsuak:

- ADSL zerbitzuan, harpidedun-begiztatik zentralera dagoen distantzia, kalibrea, beste parametro tekniko batzuk eta kanpoko edo alboko kableen arteko interferentzia elektromagnetikoak.
- Unean-unean Interneten dagoen trafikoa, konektatutako erabiltzaile kopurua eta beste faktore tekniko batzuk, hala nola IP protokoloaren eraginkortasuna, zerbitzarien okupazioa, portuak, etab.
- Wifi teknologiaren erabilera, estaldura aldatu egin daitekeelako eraikinaren eraikuntzaren, alboko eraikinen edo seinalea igortzen duenaren eta hartzailearen arteko interferentzien arabera.
- PLC Ethernet egokigailuen erabilpena, Bezeroaren gailuak eta routerra sare elektrikoaren bidez konektatzeko. Estaldura honen mende egongo da: PLC eredua, egokigailuen arteko sareko distantzia, sare elektrikora konektatutako beste aparatu batzuek sortutako zarata elektrikoa edo interferentziak, egokigailua konektatzen den entxufearen oinarriari aldi berean konektatutako ekipo edo aparatu kopurua, etab.
- Bezeroak Interneteko konexioan erabiltzen dituen hardware eta software elementuak, eta Bezeroaren etxeko kableak:
- Peer to peer programak Bezeroaren gailuan exekutatzen egotea, eta une horretan egiten ari den erabilera edo eguneratzeak, baita bertan birusak edo software maltzurak egotea ere.

Internetera sartzeko erreferentziako abiadurak azaltzen dira, dokumentu hau argitaratzen den egunean simyok Internetera zuntz bidez sartzeko merkaturatutako zerbitzuak eskaintzen dituen tarifa edo produktuak kontuan hartuta.

Zuntza	Iragarritako abiadura		Abiadurak					
	Jaitsiera	Igoera	Jaitsiera			Igoera		
			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
ZUNTZA 1Gb/1Gb	1000	1000	749,908	928,496	1000	673,175	933,947	1000
ZUNTZA 600Mb/600Mb	600	600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
ZUNTZA 300Mb/300Mb	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
ZUNTZA 100Mb/100Mb	100	100	74,955	99,94	100	74,583	99,444	100

Aurreko taulan 300/300 eta 1Gb/1Gb ZUNTZERAKO jasotako abiadurak kalkulatzeko, zerbitzu garrantzitsuetarako neurtutako abiadurei buruzko datuak hartu dira kontuan, Telekomunikazioen Estatu Idazkaritzak IET1090/2014 Agindua betez ezarritako irizpideei jarraituz.

- "Gehieneko abiadura" kalkulatzeko faktorea zerbitzu garrantzitsurako zunda-sistemako konexiorik azkarrenetako 95 pertzentilaren sinkronizazio-abiaduraren betetze-mailaren arabera zehazten da.
- "Normalean erabilgarri dagoen abiadura" kalkulatzeko faktorea zerbitzu garrantzitsurako zunda-sistemaren konexioen batez bestekoarekin bat datorren sinkronizazio-abiaduraren betetze-mailaren arabera zehazten da.
- "Gutxieneko abiadura" kalkulatzeko faktorea profil eta teknologia bakoitzaren ezaugarrien arabera zehazten da.
- Zerbitzu garrantzitsuen abiadurak zunda-sistema baten bidez neurtzen dira, eta horien kopurua eta kokapena zerbitzu bakoitzaren benetako bezeroen arabera da.

Sartu diren gainerako abiaduretarako, kalkulu teoriko estrapolatuak egin dira aurreko neurrietatik abiatuta. Azken BEZEROAK hautemandako abiadura aurreko paragrafoetan adierazitako faktore mugatzaileek baldintzatzen dute.

2.- INTERNET MUGIKORRERA SARTZEKO ZERBITZUA

Internet Mugikorrera Sartzeko Zerbitzua barne duten tarifa edo produktuentzako abiadura-taula azaltzen da, dokumentu hau argitaratzen den egunean simyok merkaturatzen dituenak.

	Igoera-abiadura (Mbps)	Jaitsiera-abiadura (Mbps)
5G	200	1.000
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

Adierazitako nabigazio-abiadura iragarritako abiadura da, eta bat dator Zerbitzuak hedapen-baldintza idealetan duen gehieneko abiadurarekin, baina nabigazio-abiadurari eragin diezaioketen honako faktore garrantzitsu hauen mende dago:

- Erabiltzailea aurkitzen den eremuan eta erabiltzeko unean erabilgarri dauden estaldura eta sare-erdukiera.
- Sare mugikorrera sartzeko gailuaren teknologia (2G/3G/4G/5G).
- Bezeroaren sarbide-gailuaren eredua, prozesadorea, WiFi gaitasunak, Software eguneratzeak, birusak.

- Sareko aldi baterako pilaketa.
- Sarea mantentzeko eragiketak.

v. 2023 otsailak