

5

# TELEFONIA ETA INTERNET

ABENDUA  
2015

# Infokontsumoa



# KONTRATUA

## KONTRATATU AURRETIK

- ▶ Ikertu dauden eskaintzak eta dituzten ezaugarriak.
- ▶ Gorde publizitatea, eskaintzak lotesleak dira.
- ▶ Konprobatu iraunkortasun-klausularik duen: epe batez (12, 18, 24 hilabete) konpainiarekin geratzeko konpromisoa, tarifyan edota terminala hartzeko baldintza onuragarriak izatearen truke.



## NOLA BURUTZEN DEN KONTRATAZIOA

- ▶ Bulego komertzial batean, zure etxean, telefono bidez edo enpresaren webgunearen bidez kontrata dezakezu.
- ▶ Urruneko kontratazioetan (saltoki fisikoan egiten ez diren guztiak) **kontratua baliogabetzeko/uko egiteko** eskubidea duzu, **14 egun balioduneko** epean, kontratua gauzatzen den egunean kontaktzen hasita -sinadura, telefono bidezko grabazioa edo online bidezko onarpena-.
- ▶ 14 eguneko epea baino lehen zerbitzua aktibatzea onartzen baduzu, aktibatutakoa ezin izango duzu baliogabetu.
- ▶ Eskatu beti kontratuaren kopia idatzia edo euskarri iraunkorreen eta gorde ezazu.
- ▶ Aztertu ondo fakturak eta gorde kopia. Paperezko faktura doan jasotzeko eskubidea duzu.
- ◆ **Kontratuaren aldaketa:** Enpresak kontratua alda dezake hilabete bat lehenago jakinaraziz gero eta ez bazaude ados kontratua ezezta dezakezu zigorrik izan gabe. KONTUZ! Aldatutako atalari baino ez dio eragiten.

*Ad. Mugikorrerako linea kontratatzen duzu, tarifyarako 12 hilabeteko iraunkortasun-baldintzarekin eta terminala promozio-prezioan hartzeko 18 hilabeteko iraunkortasun-baldintzarekin. 12 hilabete pasa aurretik tarifa aldatzen badizute, baja eman dezakezu tarifyako zigorra izan gabe, baina terminalagatik zigorra ezarri ahal dizute. Konpromiso desberdinak dira.*

- ◆ **Telefonia mugikorra:** Gailu gehienek internet dute eta konezioak automatikoki egiten dituzte; hortaz, interneterako tarifa edo datu mugikorrak deskonektatu behar dira ordaindu beharreko zenbateko handiak saihesteko.

Mugikorra **atzerrian** erabiltzeko (**ROAMING**): 2015eko abenduaren 15etik aurrera, Europar Batasuneko herrialdeetan deitzea eta deiak jasotzea Espainian beste balio izango dute, enpresarekin kontratatu duzun tarifyaren arabera .



# TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUAK, PREMIUM MEZUAK ETA HIRUGARRENEN ALDEKO ORDAINKETAK

► **TARIFA GEHIGARRIKO ZERBITZUAK (TGZ):** ohiko tarifa baino altuagoko telefonia zerbitzuak dira, adibidez: lehiaketak, horoskopoa, kiroletako emaitzak, bideo edo jolasen deskargak...

◆ **AHOZ** ematen dira ondoko kodeetara egindako deien bidez:



803: Helduentzat baino ez diren zerbitzuak

806: Denbora-pasa eta aisia.

807: Zerbitzu profesionalak (abokatuak, medikua...)

905: Zozketa, lehiaketa eta abarrekoetan parte hartzeko dei masiboak.

907: Internet bidezko zerbitzuak.

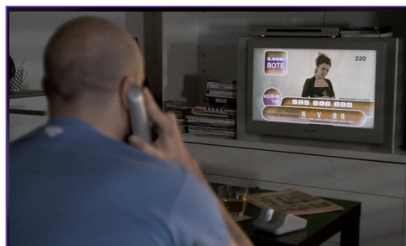
◆ Edo mezu bidez **PREMIUM MEZUAK** erabiliz.

\*2, 3, 79 eta 99 zenbakiez hasten diren 5, 6 edo 7 zifratako zenbaki laburren bidez kontratatzen dira. 79 eta 99 zenbakiez hasten direnetan harpidetza zerbitzuak izan daitezke, zeinetan eguneko edo asteko jasotzen duzun mezu bakoitzeko kobratzen duten.

\*Internet bidez ere eman daiteke alta eskatzen dizun webgunean zure telefono zenbakia sartuz.

### *Ad. Telebistako lehiaketak*

*"Auto zoragarri hau irabazi nahi baduzu,  
27455 zenbakira SMSa bidali edo 905 22 35 18  
zenbakira deitu besterik ez duzu egin behar"*



► **HIRUGARRENEN ALDEKO ORDAINKETAK:** Mugikorretik, tabletatik edo ordenagailutik edukiak ordaindu edo telefonia enpresatik kanpoko enpresen zerbitzuetara harpidetza egiteko aukera ematen duen zerbitzua da. Nabigatuz eta ordainketa-gutunak onartuz kontratatzen da. Jarduerako eta harpidetzako kobrantzak daude (astekoak edo hilabetekoak).

- Zerbitzu hauek guztiek **KOSTU GEHIGARRIA** dute.

- Fakturan **banatuta** etorri behar dira.

- Fakturaren **ordainketa partziala** egin dezakezu zerbitzu hauei dagozkien zenbatekoak kenduta. Zuzen egiteko enpresarekin jarri behar duzu harremanetan. Gorde ordainagiria.

Zure mugikorretik honelako kontratazioak egitea ez baduzu nahi, eskatu enpresari zerbitzu hauen **DESKONEXIOA**.

# BAJA EDO ERAMANGARRITASUNA

- ▶ Zerbitzuaren **baja** edonoiz eska dezakezu, telefono zenbakia adieraziz eta NAN agiriaren kopia emanez.
- ▶ Idatziz eskatzea eta beronen egiaztageria gordetzea gomendagarria da.
- ▶ Baja telefono bidez eskatuz gero, gestioaren erreferentzia zenbakia eskatu eta idatzi.
- ▶ Iraunkortasun-klausularik baduzu nahi duzunean deuseztatu ahal duzu kontratua, baina adostutako epea baino lehenago egiten baduzu, hitzartutako denborari falta zaion zati proportzionala ordaindu behar duzu.
- ▶ Eskaera egindakoan zerbitzuaren baja emateko gehieneko epea bi egun baliodunekoa da.
- ▶ Linearen **eramangarritasuna** ere eska dezakezu: enpresa aldatzea telefono zenbakia mantenduta.
- ▶ Eskatu den egunetik egun batera bete behar da eramangarritasuna.

## NOLA ETA NON EGIN ERREKLAMAZIOA

Enpresarekin izan dezakegun edozein arazori aurre egiteko, hurrengoak egin beharko ditugu:

1. Saiatu **adiskidetasunezko akordioa** lortzen enpresarekin. Erreklamazioaren erreferentzia zenbakia beti eskatu eta idatzi.
2. Hilabete bateko epean erantzunik izan ezean edo ados jarri ezean, ondokoetara jo dezakezu erreklamatzera:

◇ Santurtziko KIUBera

Konsumitzailearen Informaziorako Udal Zerbitzua  
*Murrieta etorbidea, 25 (Oriol Jauregiaren ondoan)*  
*Ordutegia: 9:30-13:30 astelehenetik ostiralera*



◇ Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritzaren Telekomunikazioen erabiltzailearentzako bulegora- SETSI, gehienez 3 hilabeteko epean. Informazio gehiago: [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es)

◇ Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordera, enpresak borondatez arbitraje sistema hau onartzen badu.

◇ Auzibidera.

