

1. XEDEA.

1.1

Kontratu honen bidez, Xfera Móviles SAuk (“YOIGO”. IFKa: A-82528548. Helbidea: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madril) jendearen eskura dagoen telefono mugikorreko zerbitzua eta, hala badagokio, Bezeroak eskatzen dituen komunikazio elektronikoko eta balio erantsiko zerbitzuak (“Zerbitzua”) emango dizkio Bezeroari.

Kontratuak hogeita lau (24) hilabeteko iraupena izango du hasieran, eta automatikoki luzatuko da, epe berdinetan, hasierako indarraldia igaro ondoren, Telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorraren 67.7 artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik. Nolanahi ere, Bezeroak eskubidea izango du epe horretan edozein unetan kontratua deuseztatzeko, Baldintza Orokor hauetako 14. klausulan aurreikusitakoarekin bat etorritik.

1.2 Litekeena da Zerbitzuarekin batera merkaturatzen diren telefono-terminalak SIM-LOCK mekanismoaz hornituta egotea, eta, hori dela eta, YOIGOK emandako Zerbitzuarekin bakarrik erabili ahal izatea. Bezeroak eskatu ahal izango du terminalok desblokeatzeko, YOIGOK horretarako ezarrita daukan prozedurari jarraikiz.

2. ZERBITZUA EMATEN HASTEAN.

2.1 YOIGOK konpromisoa hartzen du kontratua sinatu eta gehienez 15 eguneko epean zerbitzua ematen hasteko.

2.2 Zerbitzua emateko, YOIGOK Erabiltzailearen Eskuliburua eta SIM txartel bat (SIM txartela) emango dizkio bezeroari, baita kontratatutako tarifaren gaineko informazio osoa ere. Bezeroak telefono-terminal bateragarri batean txertatu beharko du txartel hori.

2.3 Bezeroak Zerbitzura sartzeko soilik erabili ahal izango du SIM txartela, eta Zerbitzua aktibo dagoen bitartean baino ez, kontratu honetan aurreikusita dagoenari jarraikiz. Halaber, bezeroak YOIGOri emango dio SIM txartela, baldin eta YOIGOK jakinarazten badio hura ordeztu behar duela edo ordezteko komeni dela arrazoi teknikoengatik edo zerbitzua hobetzeko.

2.4 Zerbitzua automatikoki aktibatuko da SIM txartela entregatzen den unean.

3. ZERBITZUAREN ERABILERA.

3.1 Bezeroak konpromisoa hartzen du baldintza orokor hauek eta indarrean dagoen araudia betetzeko zerbitzua erabiltzean. Nolanahi ere, YOIGOK azken Bezero gisa erabiltzeko baino ez ditu jartzen ditu Zerbitzuak Bezeroaren eskura, eta, beraz, Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzuen ustiapen komertziala ez egiteko, ez zuzenean, ez zeharka.

Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzua zentzuz erabiltzeko. Ahots-zerbitzua telefono-elkarrizketetarako bakarrik erabiltzeko da, eta ez “haurtxoak zaintzeko gailu”, “walkie-talkie” edo antzeko beste erabilera batzuetarako.

3.2

SIM txartela gailu mugikorretan bakarrik erabil daiteke. Debeku da telefonoguneetan, sim-boxetan, mintzalekuetan edo telefono-trafikoa kontzentratzeko bestelako elementuetan dei masiboak egiteko edo trafikoa birbideratzeko zerbitzuetarako edo trafiko-hustubide direnetarako erabiltzea.

Kasu horietan, YOIGOk kontratua suntsiarazi ahal izango du, edo zerbitzuak denbora batez blokeatu zerbitzuaren erabilera irregularren egoera argitu arte, edo tarifa aldatu, bezeroari alde zuzen jakinarazita. Azken kasu horretan, bezeroak kontratua suntsiarazi ahal izango du zerbitzu zehatzari dagokionez, kontratuan adostutako baldintzetan.

4. PREZIOA.

Kontratutako modalitate bakoitzerako unean-unean indarrean dauden kuotak eta tarifak aplikatuko zaizkio bezeroak egindako ahots- eta datu-trafikoari. Bezeroari behar bezala jakinarazi zaizkio aplikatu beharreko tarifak, kuotak eta horiei aplikatu beharreko arauak, eta kontratatutako tarifa azaltzen duen agiri bat eman zaio. Horiek guztiak honako hauen bidez kontsultatu eta eguneratu ahal izango dira: www.yoigo.com webgunean eta telefono bidezko arretarako 622 zenbakiaren bidez (YOIGOren saretik) edo 622 622 622 telefono-zenbakiaren bidez (beste operadore batzuen sareetatik).

5. FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETA.

5.1 YOIGOk hileroko fakturatuko ditu, kontratatutako tarifaren arabera, Bezeroak Zerbitzua baliatzeagatik ordaindu behar dituen zenbatekoak. Gutxieneko kontsumoa barnean hartzen duten tarifetarako, Yoigok, benetan egindako kontsumoari dagokion zenbatekoaz gainera, zenbateko horren eta gutxieneko kontsumoari dagokionaren arteko aldea fakturatuko dio Bezeroari. Gutxieneko kontsumo gisa zenbatuko dira kontratatutako tarifaren baldintzetan zehazten diren kuotak eta kontzeptuak.

5.2 Zailtasun teknikoak direla eta ezinezkoa bada sortzapenaren ondorengo aldiak fakturatzeko, hurrengo aldian aurkeztu ahal izango da faktura kobratzeko. Gainera, Espainiako lurraldetik kanpo egiten badira deiak edo dei-desbideratzeak, atzerriko operadoreak Yoigori dei edo desbideratze horiei dagokien zenbatekoa jakinarazten dion unetik aurrera fakturatuko dira.

5.3 Kontratutako tarifak alta-kuota badu, kuota hori behin bakarrik sortuko da zerbitzura konektatzeagatik kontraprestazio gisa, eta lehenbiziko fakturan sartuko da horri dagokion zenbatekoa.

5.4 Yoigok, Bezeroari jakinarazi ondoren, fakturazioa eta sortutako zenbatekoen kobrantza aurreratu ahal izango ditu, baldin eta (I) Bezeroak gaitu egiten badu Yoigok ezarritako kreditu-muga, (II) Zerbitzua gelditu edo eten egiten bada, edo (III) kontratua edozein arrazoiengatik azkentzen bada.

5.5 Bezeroak banku-helbideratzearen bidez ordainduko du faktura bakoitzaren zenbatekoa, edo, Bezeroak hala eskatzen badu, banku-transferentzia bidez; era berean, kutzazainean, leihatilan edo txartelarekin ere ordaindu ahalko du.

5.6 Bezeroaren betebeharra da fakturak ordaintzea mugaegunera iristean. Bezeroak faktura ordaintzen ez badu, eta kasu zehatza aztertu ondoren, YOIGOk Bezeroari zordundu ahal izango dizkio ez-ordaintzeak eragindako gastuak, baita ez-ordaintze horren ondorioak ere, ordainagiria itzultzeko gastuak eta berriz konektatzeko kostuak barne. Ordaindu ezean aplika daitezkeen karguak www.YOIGO.es webgunean daude. Hori guztia egin daitezkeen beste ekintza batzuei kalterik egin gabe, hala nola berandutza-kobrantsa (diruaren legezko interesa gehi bi puntu) edo Bezeroaren datuak kaudimen- eta kreditu-fitxategietan sartzea.

5.7 Bezeroak eskubidea du fakturazio xehatua jasotzeko. Maiatzaren 22ko 899/2009 Errege Dekretuak onartutako komunikazio elektronikoen zerbitzuen erabiltzaileen eskubideen gutunaren 22.2 artikuluan zehazten da xehetasun-maila hori. Xehetasun-maila horren ordainetan, YOIGOk hilean 1,21 €-ko kuota bat (BEZa barne) ordaintzeko eskatu ahal izango dio bezeroari. YOIGOk hileko kuota hori eskatzea erabakitzen badu, fakturazio xehatua jasotzeari uzteko aukera eman beharko dio bezeroari, hilabete lehenago.

5.8 Larrialdi-deiak artatzeko zerbitzuari esleitutako zenbaki laburretara egindako deiak doakoak izango dira. Indarrean dagoen legedia betez, YOIGOk zerbitzu horiek ematen dituzten agintarien esku jarriko du larrialdi-zerbitzuak emateko esleitutako zenbakiei zuzenduriko dei bakoitzaren jatorriari buruzko informazioa.

5.9 Yoigok hileroko jaulkiko du faktura formatu elektronikoa, eta www.yoigo.com webgunean Mi Yoigo atalean edo Mi Yoigo aplikazioan jarriko du Bezeroaren eskura. Bezeroak noiznahi aukeratu ahal izango du paperezko faktura, 622 telefonora deituta.

6. DESKONEXIORAKO ESKUBIDEA.

6.1 Bezeroak nazioarteko deien zerbitzuak eta sarbide libreko tarifa gehigarriko zerbitzuak deskonektatzeko eskatu ahal izango dio YOIGOri, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez.

6.2 Bezeroak eskaera egin eta hurrengo 10 egunetan egingo da deskonexioa, eta, Bezeroari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik ez bada gauzatzen hamar egun horien barruan, YOIGOren kontura izango dira deskonektatzeko eskatu zen zerbitzuak egun horretatik aurrera izaniko kostuak.

7. ZERBITZUAREN ALDI BATERAKO ETENA.

Bezeroak ez badu ordaindu zor duen zenbatekoa,

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



partzialki edo osorik, Yoigok eten egin ahalko ditu irteera-deiak, baita zerbitzua emateari utzi ere. Zorra ordaindu dela jakiten duen egunaren ondorengo lanegunean berrezarriko du Yoigok zerbitzua.

7.1 Yoigok, era berean, irteera-deiak murriztu eta/edo zerbitzua eten ahal izango du, baldin eta kontratu honetan ezarritakoaren aurkako erabilera egiten bada edo YOIGOK 11. klausularen arabera eskatutako bermea eratzten ez bada.

7.2 Zerbitzua etenez gero, bezeroak 112 larrialdi-zerbitzura deitu ahal izango du.

8. ZERBITZUA ALDI BATERAKO ETETEA.

8.1 Yoigok zorrotz beteko ditu indarrean dauden arauak ezarritako kalitate-betebeharrak zerbitzua eskaintzerakoan.

YOIGOK 622 telefono-zenbakia eta Clientes@yoigo.com helbide elektronikoa jartzen ditu Bezeroaren eskura, gorabeherei erantzuteko eta, hala, zerbitzua bermatzeko.

8.2 Zerbitzua aldi baterako eteten bada, Bezeroak eskubidea izango du hurrengo fakturan kalte-ordain automatikoa jasotzeko. Kalte-ordain hori honako 2 zenbateko hauetatik handiena izango da, betiere haietako bat 1 €-tik gorakoa bada:

- Zerbitzua eten aurreko hiru hiletan etendako zerbitzuarengatik fakturatutako zenbatekoaren batezbestekoa, etenaldiak irauten duen denborarekin hainbanatuta (zerbitzua kontratatu eta hiru hilabete igaro aurretik gertatzen bada etenaldia, egindako kontsumo-epearekiko proportzioan kalkulaturako hilabeteko zenbatekoa hartuko da aintzat);
- Etenaldia gertatzen denean indarrean den hileko abonua kuota bost aldiz, etenaldiak irauten duen denborarekin hainbanatuta.

8.3 Etenaldia ezinbestean gertatzen bada, Yoigok abonua kuota eta trafikoarekin zerikusirik ez duten beste kuota automatikoki itzuliko dizkio Bezeroari, etenaldiak irauten duen denborarekin hainbanatuta.

8.4 Etenen bat izanez gero, YOIGOK hileko kuota zenbatekoa itzuliko dio Bezeroari, etenaren iraunaldiaren arabera proportzionalki hainbanatuta. Etenaldia 6 orduetik gorakoa bada eta 8:00etatik 22:00etara gertatzen bada, automatikoki ordainduko da kalte-ordaina.

Horretaz gainera, Yoigok konpromisoa hartzen du —halabeharrak eragindako kasuetan izan ezik— fakturazio-ziklo bakoitzean zerbitzua emateko etenaldiak 8 orduetik gorakoak ez izateko. Etenaldia 8 orduetik gorakoa bada, bikoiztu egingo da aurreko 8.2 klausulan aurreikusitako kalte-ordaina. Horretarako, zerbitzua berrezarri eta hurrengo hilabetearen barruan, Bezeroak YOIGOKo Bezeroarentzako Arretako Zerbitzura bidali beharko du kalte-ordainaren eskaera. Kalte-ordaina jaso behar izanez gero, Yoigok hurrengo fakturan deskontua eginez ordainduko du.

8.5 Ez da kalte-ordainik ordainduko baldin eta bezeroak kontratua larriki ez betetzeagatik eten bada zerbitzua, edo bezeroak indarrean dagoen araudiaren arabera adostasuna ebaluatua ez duten terminalak konektatzeagatik sarean kalteak eragitearen ondorioz eten bada.

9. ZERBITZUAREN KALITATEA.

9.1 Internetera sartzeko zerbitzuen gehienezko abiadura kontratatutako tarifari lotutako megakopuruaren arabera izango da. Gehieneko abiadura jaitsi egingo da fakturazio-zikloan bezeroak bere tarifiari zehaztutako megakopurura iristen denean.

Hurrengo fakturazio-zikloa hasten denean, abiadura maximoan berrezarriko da. Halaber, erabilitako telefono mugikorraren ahalmenaren eta eskura dagoen estalduraren arabera izango da abiadura. Bezeroak une oro ikusi ahal izango du www.YOIGO.com webgunean zenbatetsitako abiadura maximoari eta iragarritakoari buruzko informazio zehatza — izan igotzekoa, zein jaistekoa—.

9.2 Gerta liteke Zerbitzuaren kalitatean eraginen bat izatea YOIGOk trafikoa neurtzeko eta kudeatzeko prest dituen prozeduren ondorioz, zeinak sare-konexioa ez agortzeko edo saturatzeko gauzatzen baititu.

9.3 Yoigok kontrol-neurriak ezarri ahalko ditu bezeroen trafiko-bolumenen gainean bere sarea kudeatzeko eta dimentsionatzeko, bai eta kontratatutako zerbitzuaren segurtasuna eta kalitatea zaintzeko ere.

9.4 Segurtasun-gorabeherarik, sarearen osotasunaren gorabeherarik, mehatxurik edo kalteberatasunik izanez gero, Yoigok neurri egokiak hartuko ditu, gertaeraren arabera, helburu gisa harturik gorabehera horiek ahalik eta lasterren konpontzea eta segurtasuna berrezartzea.

10. DATUEN BABESA.

Yoigoren Zerbitzuak emateak berekin dakar Bezeroaren datu pertsonalak tratatzea. Datu horiek Baldintza Orokor hauen eta pribatutasun-politikan aurreikusitakoaren arabera tratatuko dira.

10.1 Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?

Tratamenduaren arduraduna XFERA MÓVILES SAU ("YOIGO") da (Helbidea: Avenida de Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madril, Espainia. IFKa: A82528548). Datuak babesteko gure ordezkariarekin harremanetan jartzeko, bidali mezu elektroniko bat dpo@masmovil.com helbidera.

Zure datuak nola tratatzen dugun jakiteko, informazio guztia daukazu gure pribatutasun-politikan. Hemen kontsultatu dezakezu: [<https://www.YOIGO.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>].

**KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO
ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK**



10.2. Zertarako tratatzen ditugu zure datuak?

10.2.1 Eskaintzen dizkizugun zerbitzuak kontratatzeke eta emateko erabiltzen ditugun datuak helburu hauekin tratatuko ditugu (zure datuen tratamendu guztiei buruzko informazio osoa duzu hemen: <https://www.YOIGO.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>):

a) Kontratu-harremana kudeatzea.

Helburu honetan sartzen dira kontratuaren kudeaketa, fakturazioa edo kargatzea eta gure sailtako edozeinekin duzun interakzioaren kudeaketa (Bezeroarentzako arreta-zerbitzua, zerbitzu teknikoa edo erreklamazioak, kontratazioko aldaketak edo gorabeherak artatzeko kalitate-zerbitzua). Era berean, barne hartzen ditu Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorrean kontratu-harremanari buruz aurreikusitako informazio-betebeharrak. Harremanetarako datuak ere tratatuko ditugu, Bezeroak bere eremu pribatura sartzeko aukera izan dezan, webgunearen edo mugikorrerako aplikazioaren bidez. Han, Bezeroak bere tarifak kudeatu ahal izango ditu, baita fakturak eskuratu edo kontsumoa kontsultatu ere.

Informazio gehiago

<https://www.YOIGO.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

b) Telekomunikazio-zerbitzuak ematea.

Helburu honen barruan sartzen dira telekomunikazio-zerbitzua emateko beharrezkoak diren eta zerbitzua emateari berez dagozkion hainbat jarduera, hala nola hauek: Komunikazioa komunikazio elektronikoen sare baten bitartez bideratzea, deia ezartzea eta desbideratzea (interkonexioa ere sartuta);

Internetera sartzeko zerbitzuaren hornidura, kontratatutako zerbitzuetako bat baldin bada.

Trafikoko eta interkonexioko datuak erregistratzea eta erabiltzea, fakturazioa egin ahal izateko edo, aurrez ordaintzeko txartelen kasuan, txarteleko saldotik deskontatu ahal izateko; bai eta ez-ordaintzeak gertatzen direnean judizioz kanpoko erreklamazioa eta erreklamazio judiziala egin ahal izateko ere. • Gorabehera teknikoak atzeman, kudeatu eta konpontzea eta erreklamazioak ebatzea.

Beste operadore batetik edo beste operadore batera aldatzea eskatuz gero, gainera, jakinarazten dizugu zure identifikazio-datuak tratatu ahal izango direla. Kasu horretan, beharrezkoa izango da operadore emaileak hartzaileari datu horiek ematea, eragiketa hori egiteko. Operadoreen artean trukaturako datuak gai horretan eskumena duten administrazio publikoek onetsitako eramangarritasun-zehaztapen teknikoetan une bakoitzean aurreikusitakoak izango dira.

Informazio gehiago:

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

c) Kaudimena egiaztatzea. Jakinarazten dizugu ezen, kontratatu aurretik, kreditu-informazioko sistema komunetan (adibidez, BADEXGUG, ASNEF, Experian edo Equifax) kontsultatuko dugula zure kaudimena, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoak aurreikusitakoaren arabera. Zure kontratazio-eskaeraren azterketako esparruan, beste elementu bat da hori, eta, horrekin batera, beste aldagai batzuk ere hartuko ditugu kontuan, hala nola sektorea, ea zorrik duzun gure taldeko beste enpresaren batekin edo iruzur-arriskua. Analisia negatiboa bada, gerta daiteke zure kontratazio-eskaera atzera botatzea, eta zuk, gero, zure kasua eskuz azter dadin eskatzeko eskubidea izango duzu.

Informazio gehiago:

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

d) Zorren ez-ordaintzearen datuak kaudimenari buruzko fitxategi komunetara jakinaraztea. Zure betebeharrak ekonomikoek garaiz erantzun ezean eta horren ondoriozko zorra egiazkoa, mugaeguneratua eta galdagarria bada, indarrean den legeriaren babesean YOIGOri dagokion interes legitimoa oinarri harturik, zure identifikazio-datuak eta ordaintzeko dagoen zorrari buruzko datuak kreditu-informazioko sistema komunen ardura duten erakundeei jakinaraziko zaizkie (adibidez, BADEXGUG, Experian, ASNEF, Equifax, gertaera judizialen fitxategia, etab.), indarrean

diren kreditu-informazioko sistemei buruzko xedapenekin bat etorritik. Gure interes legitimoari buruzko informazio gehiago nahi baduzu, mesedez, kontsultatu dpo@masmovil.com helbidean.

Informazio gehiago:

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

e) Informazioa egiaztatzea.

Kontratazioaren esparruan ematen dituzun datuen zehaztasuna egiaztatu ahal izango du Yoigok, iruzurra eta identitate-ordezteak saihesteko. Horretarako, informazio hau tratatu ahal izango dugu: identifikazio-datuak, harremanetarako datuak, gailuaren datuak, datu ekonomikoak, finantzarioak eta aseguruak (ordainketa-datuak), saltokiari buruzko informazioa edo kontratazioari, trafikoari edo nabigazioari buruzkoa. Halaber, emandako informazioa egiaztatu ahal izango dugu kontsultak eginez, hala nola Zerga Administrazioari, Estatu Agentziari edo banketxeei.

Informazio gehiago:

<https://www.YOIGO.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

f) Iruzurra prebenitzea.

Datuak konparatu egingo dira eskaeretan iruzurra prebenitzeko Hunter Sistemari agertzen diren telefonia-zerbitzuen eskaeren gaineko beste datu batzuekin, soilik zerbitzua onartzeko prozesuaren barruan iruzurra izan daitekeen informaziorik dagoen detektatzeko. Datu oker, irregular edo osatugabeak atzematen badira, zure eskabidea zehatzago aztertuko da; datu horiek halakotzat sartuko dira fitxategian, eta lehen aipatutako helburuetarako kontsultatu ahal izango dituzte Hunter Sistemari atxikitako entitateek eta honako sektore hauetakoek: finantzak, txartel-jaulkitzaileak, ordainketa-baliabideak, telekomunikazioak, rentinga, aseguratzaileak, zorren erosketa, higiezinak, energia- eta ur-hornikuntza, aldian behingo fakturazioa eta ordainketa geroratuak.

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



Hunter sistemari atxikitako entitateen zerrenda eskura egongo da webgune honetan: www.asociacioncontraelfraude.org

Iruzuraren aurkako Espainiako Enpresen Elkartearen aurrean erabil ditzakezu zure eskubideak, helbide honetara idatzita: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Informazio gehiago:

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

g) Informazio komertzial propioa.

Yoigok Bezeroen identifikazio-datuak eta harremanetarako datuak erabil ditzake bere produktu edo zerbitzuei buruzko informazio komertziala bidaltzeko –hala nola hainbat motatako sustapenak, tarifa berriak edo hobekuntzak– bitarteko elektronikoen bidez, guztia ere 2002ko uztailaren 11ko Informazioaren Gizartearen Zerbitzuen eta Merkataritza Elektronikoen 34/2002 Legearen 21.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera eta deiak egiteko interes legitimoan oinarrituta.

Informazio gehiago:

<https://www.YOIGO.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

h) Tarifarik onenei buruzko informazioa.

Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorraren 67.7 artikuluan aurreikusitakoari jarraikiz, behartuta gaude gure Bezeroei gure tarifarik onenei buruzko informazioa ematera urtean behin

gutxienez. Horretarako, gure ohiko komunikazio-bideak erabiliko ditugu, bitarteko elektronikoak barne.

Jakinarazpen hori aipatutako legean aurreikusitako legezko betebeharraren arabera egingo da. Zure datuak helburu horrekin tratatuko ditugu YOIGOren Bezeroa zaren bitartean.

i) Ahalmena duten eragileekiko lankidetzia.

Jakinarazten dizugu ezen, indarrean dagoen legeriaren arabera, zure telekomunikazio-zerbitzuari buruzko zenbait datu gordetzeko eta honako hauei jakinarazteko betebeharra dugula: Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak, beren funtzioak bete behar dituzten epaitegi eta auzitegiak, Ministerio Fiskala eta arlo horretan eskumena duten beste agintari batzuk. Helburu horrekin tratatuko diren datu-kategoriak identifikazio-, harreman- eta trafiko-datuak izango dira, YOIGOrekin duzun kontratu-harremanaren barruan edo gure zerbitzuak ematean bildutakoak edo sortutakoak. Horrez gain, gure zerbitzuaren bidez egindako komunikazioei buruzko informazioa ere tratatuko da, hala nola egindako eta jasotako deiei buruzko informazioa, IP helbideak edo kokapen-datuak.

Informazio gehiago:

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-Clientes.pdf>

j) Abonatuak kudeatzeko sistema.

CNMCren 1/2013 eta 5/2014 zirkularretan xedatutakoa betez, jakinarazten dizugu ezen, telekomunikazio-operadore garen aldetik, zure identifikazio- eta kontaktu-datuak, kontratatutako zerbitzuari buruzko informazioa eta, batzuetan, kokapenari buruzkoa jakinarazi behar dizkiogula CNMCren Abonatuaren Datuak Kudeatzeko Sistemari, legezko betebeharraren arabera. Adibidez, betebeharraren hori dela eta, informazioa ematen diegu larrialdi-zerbitzuei.

Sistema honen bidez eta aipatutako zirkularren arabera arautzen dira abonatuaren gidak eta kontsulta-zerbitzuak ere. Abonatuaren datuak abonatuaren gidetan edo kontsulta-zerbitzuetan agertzeko eta datu horiek merkataritzarako edo publizitaterako erabiltzeko, interesdunaren adostasuna behar da. Interesatuak abonatuaren gidetan agertzea eska dezake, bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren bidez.

10.2.2 Jakinarazten dizugu ezen Yoigok, bere zerbitzuak hobetzeko eta bezero-zorroa fidelizatzeko interes legitimoan oinarrituta, Bezeroak gurekin kontratatutako dituen zerbitzuak nola erabiltzen dituen azter dezakeela Kontratuaren indarraldian eta Kontratua bukatu eta 18 hilabeteko epean, batik bat hiru helbururekin:

a. Oro har Bezeroei eskaintzen zaien zerbitzua, eskaintza eta arreta hobetzea (esate baterako, tarifa berriak garatzea, itxarote-denborak murriztea Bezeroarentzako arretan, deiak eraginkortasunez bideratzea Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura, etab.)

b. Oro har gure zerbitzuekin erlazionatutako gorabeherak, hobetzeko alderdiak eta beharrak detektatzea (esate baterako, antenekiko arazoak, estaldura- edo sare-arazoak, hornikuntza-arazoak, iruzurrezko trafiko irregularra eta gorabeheren arreta hobetzea)

c. Abandonu-joeraren ereduak eta beste eredu estatistiko batzuk lantzea.

Informazio

gehiago

<https://www.yoigo.com/pdf/proteccion-datos-Clientes.pdf>

condiciones-

10.3 Zein dira zure eskubideak?

Jakinarazten dizugu ezen, datuak babesteko legedian aurreikusitakoarekin bat etorritik, eskubidea duzula datuetara irispidea izateko, haiek zuzentzeko, eramateko, tratamendua mugatzeko, ezerezteko eta tratamenduari aurka egiteko, bai eta une bakoitzean emandako adostasuna errebokatze ere.

Eskubide horiek baliatu ditzakezu Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid) helbidera edo privacidad-yoigo@yoigo.com helbidera idatziz edo <https://www.yoigo.com/ayuda/gestionar-tus-derechos> webguneko “Baliatu zure eskubideak” formularioaren bidez; zer eskubide gauzatu nahi duzun adierazi beharko duzu, eta beharrezko dokumentazioa erantsi. Halaber, jakinarazten dizugu Datuak Babesteko Espainiako Agentziari erreklamazio bat ere jar diezaiokezula, hemen: www.aepd.es.

Zure datuen tratamenduari buruz zalantzarik izanez gero, datuak babesteko gure ordezkariarekin jar zaitezke harremanetan, helbide honetara idatziz: dpo@masmovil.com.

11. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua.

11.1 Bezeroak zerbitzuari eta edozein gorabeherari buruzko informazioa jaso ahal izango du, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, 622 telefonoan (Yoigoren saretik) edo 622 622 622 telefonoan (beste operadore baten saretik) edo www.yoigo.com webgunean. Helbide honetara ere idatz dezake: Xfera Móviles, S.A.U., Atención al Cliente, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), edo posta elektronikoz, Clientes@yoigo.com helbidera idatzita.

11.2 Zerbitzua emateari buruzko erreklamazioak aurkezteko, Bezeroak Yoigora jo beharko du, aurreko paragrafoan aurreikusitako edozein bide erabiliz; horretarako, hilabeteko epea

izango du, erreklamazioa eragin duen gertakariaren berri duen unetik zenbatzen hasita.

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



Erreklamazioa jasotzean, Yoigok haren erreferentzia-zenbakia emango dio Bezeroari, eta, hala eskatzen badu, aurkeztu izana eta edukia egiaztatzen dituen dokumentu bat.

11.3 Erreklamazioa aurkeztu ondoren, Bezeroak ez badu jaso YOIGOran erantzun egokirik hilabeteko epean, erreklamazioa aurkeztu ahal izango dio dagokion Arbitraje Batzordeari edo Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitaletako Estatuko Idazkaritzari, aplikatzekoa den araudian aurreikusitako baldintzetan. Horrek guztiak ez du eragotziko bezeroak bide judizialera jotzeko duen eskubidea.

12. KONTRATUA ALDATZEA.

12.1 Bezeroak konpromisoa hartzen du YOIGOran jakinarazteko kontratuaren datuetan izaniko edozein aldaketa, batez ere fakturazio-helbideari eta ordainketak helbideratzeko banku-kontuari dagozkien datuetan egindakoak, datuok funtsezkoak baitira kontratu honetatik eratorritako betebeharrak behar bezala betetzeko.

Yoigok, Bezeroari gutxienez hilabete lehenago jakinarazita, aldatu ahal izango du kontratu hau, edukia lege-, teknologia- edo telefonia mugikorraren merkatuko inguruabar berrietara egokitzeko. Bezeroa ez badago ados proposatutako aldaketarekin, Yoigori jakinarazi ahal izango dio suntsiarazi egin nahi duela kontratua.

13. BERME-GORDAILUAK.

13.1 Kontratu honen xede diren obligazioak betetzea bermatzeko, YOIGOk edonoiz eska diezaioke Bezeroari berme bat jartzeko (ordaindu gabeko gordailu bidez, esku-dirutan, gehienez 150 €-koa), ezar diezaioke kreditu-muga bat, edo jar diezaioke muga bat maila handiagoko tarifak, tarifa gehigarria eta/edo nazioarteko zerbitzuak baliatzen dituzten zerbitzuak erabiltzeko, egoera hauetako edozeinetan:

- Bezeroak ez badu ziurtatzen kontratu honen ondoriozko obligazioei erantzuteko adinako kaudimena duela.
- Iruzur egiteko, berandu ordaintzeko edo zerbitzua modu desegokian erabiltzeko arrisku objektiboa badago.

13.2 Eskatutako bermea eman ezean, Yoigok aukera izango du zerbitzuko alta-eskaerari uko egiteko, irteerako deiak murrizteko, zerbitzua bertan behera uzteko eta kontratua eteteko.

13.3 Zorrak ordaintzeko izanda Bezeroak eskatzen badu kontratua eteteko edo titularra aldatzeko, zorretan dagoen zenbateko osoari dagokion bermea bereganatu ahal izango du YOIGOk, eta gainerakoa Bezeroaren esku geratuko da.

13.4 Yoigok gehienez ere 4 hilabeteko epean itzuliko ditu bermeak, eratu ziren egunetik hasita, betiere Bezeroak garaiz ordaindu baditu igorritako fakturak.

14. KONTRATUA AZKENTZEA. ZERBITZUA BEHIN BETIKO ETETEA

14.1 Kontratu hau kontratuak amaitzeko arrazoi orokorrenatik azkenduko da, eta, bereziki, honako arrazoi hauengatik:

- Bezeroak noiznahi erabakitzen badu, eta Yoigo jakinaren gainean jartzen badu ondorioak izan behar dituen unea baino gutxienez 2 egun baliadun lehenago.
- Yoigoren erabakiz, baldin eta (I) Bezeroak kontratu honek zehaztuta ez bezala erabiltzen badu Zerbitzua; edo (II) Zerbitzua ordaintzeko 3 hilabeteko baino gehiagoko atzerapena badu, edo kontratua 2 aldiz eteten bada ordainketan atzeratu izanagatik.

14.2 Kontratu hau azkentzeak ez du inola ere salbuetsiko Bezeroa Yoigok eskainitako zerbitzuak ordaintzeko betebeharretik.

15. LEGERIA ETA ARAUBIDE JURIDIKO APLIKAGARRIA.

Kontratu honek eta Espainiako legediak arautzen dute Bezeroaren eta Yoigoren arteko harreman juridikoa.

TELEFONOA, MODEMA ETA/EDO ERAMANGARRIA (PRODUKTUA/K) EROSTEARI LOTUTAKO IRAUPEN-KONPROMISOAREN BALDINTZA PARTIKULARRA.

Alderdiek berariaz hala jasotzen badute bakarrik aplikatuko da baldintza partikular hau. Yoigok Bezeroari produktua erostean egindako deskontua kontuan hartuta ("Deskontua"), Bezeroak baja ematen badu edo kontsumo-konpromiso baxuagoko prezio-plan batera aldatzen bada alta-kontratuan ezarritako iraupen-aldia amaitu baino lehenago, bete gabeko iraupen-aldiari dagokion Deskontuaren parte proportzionala itzuli beharko dio Bezeroak Yoigori. Gainera, bajaren edo prezio-plana aldatu den datan ordaindu gabe izan daitezkeen Ordainketa Geroratuko kuota guztiak aurretiaz mugaeguneratuko dira. Zenbateko horiek Bezeroari fakturatuko zaizkio.

BALDINTZA EKONOMIKO ONURAGARRIAK LORTZEARI LOTUTAKO IRAUPEN- KONPROMISOAREN BALDINTZA PARTIKULARRA.

Alderdiek berariaz hala jasotzen badute bakarrik aplikatuko da baldintza partikular hau. Yoigok Bezeroari kontratatutako tarifyan egindako deskontua, kontratatutako tarifyaren baldintza ekonomiko bereziki onuragarriak edo beste edozein onura ekonomiko berezi kontuan hartuta, Bezeroak baja ematen badu edo kontsumo-konpromiso baxuagoko prezio-plan batera aldatzen bada alta-kontratuan ezarritako iraupen-aldia amaitu baino

lehenago, Bezeroak konpentsazio bat ordaindu beharko dio YOIGOri, gehienez ere alta-kontratuan jasotako zenbatekoaren baliokidea. Konpentsazio hori inola ere ez da izango irauteko konpromiso hau sortzen duen abantaila ekonomikoaren zenbatekoa baino handiagoa.

YOIGO + ENERGY GO ZERBITZUAREN BALDINTZA PARTIKULARRA

Baldintza partikular hau aplikatuko da baldin eta Yoigoko Bezero batek (aurrez ordaintzekoek ez) Energy Go energia-zerbitzuak kontratatzen baditu tarifa baten bidez zeinak, bere baldintza komertzialetan, zehazten baitu deskontua duela telekomunikazioen fakturan eta alderdiek idatziz jasotzen baitute hori, halako moldez non, une horretatik aurrera, Bezeroak sei eurorainoko deskontua baitu (BEZa barne) Bezeroak berak aukeratzen duen yoigoren linea edo produktuan. Deskontua aplikatzeko Bezeroak aukeratutako produktuak edo zerbitzuak sei eurotik beherako prezioa badu (zergak barne), hautatutako produktu edo zerbitzuaren prezio osoari aplikatuko zaio deskontua, eta Bezeroak galdu egingo du aplikatu ezin den deskontu-zatia.

Bi kontratuak batera indarrean dauden bitartean

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



aplikatuko da deskontua (Yoigo+Energy Go), betiere bi zerbitzuak aktibo badaude eta deskontua aplikatzen den hilaren 25ean ordainketak egunean badaude. Bezeroak Energy Go-rekin kontratatutako zerbitzuari baja ematen badio edozein unetan, baldintza hau indarge geldituko da bi aldeentzat, eta, beraz, aipaturiko deskontua aplikatzeari utziko dio Yoigok.

Bere baldintza komertzialetan telekomunikazio-fakturan deskontua izango duela adierazten duen tarifa batekin kontratatuz gero, fakturazio-datuak eman behar dira; zehazki, deskontua zer fakturaz-batekoren gainean egiten dion ENERGY GOk (Energía Colectiva SL) Yoigori (Xfera Móviles SAU). Datu-jakinazpen horren helburu bakarra YOIGO linea edo produktuan dagozkion deskontuak kalkulatzeko eta aplikatzeko izango da, eta deskontuarekin lotutako tarifaren kontratazioaren arabera egingo da. Jasotako datuak legeak eskatzen dituen epeetan tratatuko ditu YOIGOk, eta ez zaizkie jakinaraziko hirugarrenei. Tarifan baja emanaz gero, eten egingo da Energy Go-ren eta Yoigoren arteko informazio-partekatzea. Zure eskubideak balia ditzakezu yoigo@yoigo.com helbidera idatziz, <https://www.yoigo.com/ayuda/gestiona-tus-derechos> webguneko "Baliatu zure eskubideak" formularioaren bidez, datuen babeserako gure ordezkaritari dpo@masmovil.com helbidera idatziz, eta erreklamazio bat jar dezakezu Datuak Babesteko Espainiako Agentzian, <http://www.aepd.es/> webgunean.

ROAMING-ZERBITZURAKO BALDINTZA GEHIGARRIA.

Zerbitzua Europako Esparru Ekonomikoko (EEE) beste herrialde batean erabiltzeagatik, Yoigok Espainian aplikatzen dituen tarifa berberak aplikatuko ditu, betiere Bezeroa Espainian bizi bada edo herrialde horrekin lotura egonkorra baditu. Europako araudian xedatutakoarekin bat etorriz, eta kontratatutako tarifaren Baldintza Partikularrek hala aurreikusten badute, Yoigok muga bat ezarri ahal izango du kontratatutako datuen bolumenean, eta, hortik aurrera, errekargu bat aplikatu ahal izango du, jarraian ezartzen den bezala.

Bezeroak konpromisoa hartzen du zerbitzua zentzuz erabiltzeko EEEko beste herrialde batean denean. Neurritz kanpoko edo ezohiko erabilerak saihesteko, Yoigok kontsumoaren eta presentziaren adierazle objektiboei behatu ahal izango die, gutxienez 4 hilabetez. Hauek izan daitezke adierazle horiek: EEEko beste herrialde batean datuetan edo presentzian kontratatutako bolumenaren % 50 gainditzea, egunetan neurtutako behaketa-eparen erditik gorako tartean; jarduerarik gabeko eta aktibazioko aldi luzeak; eta SIM txartel anitzen erabilera sekuentziala.

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



Bezeroak EEEko beste herrialde batean kontsumitu ahal izateko datu-bolumenean ezarritako muga gainditzen badu, edo zerbitzuaren abusuzko edo ezohiko erabilera egiten badu, Yoigok, aurrez hala jakinarazita, errekargu bat aplikatu ahal izango dio Bezeroari, betiere indarrean den handizkako prezioa gainditu gabe. Errekargua ezarri baino lehen, bezeroak 14 eguneko epea izango du, hala badagokio, bere presentziari edo kontsumoari buruzko datu errealak emateko.

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



Bezeroak Yoigora jo ahal izango du, 11. klausulan xedatutakoaren arabera, hemen xedatutakoa aplikatzearekin lotutako edozein erreklamazio jartzeko.

Zerbitzua roaming bidez erabiltzeko baldintzei buruzko informazio zehatzagoa, hemen <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-particulares-roaming-es.pdf>

INTERNETERA SARTZEKO ZERBITZUEN ABIADURA

Interneteko abiadurari buruzko informazioa Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2015eko azaroaren 25eko 2015/2120 (EB) Erregelamenduan ezarritako jarraibideen arabera egin da, zeinaren bidez ezartzen baitira sare ireki batera sartzeari buruzko neurriak eta zeinak aldatzen baitu 2002/22/EE Direktiba.

KONTRATUPEKO TELEFONO MUGIKORREKO ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK



Zerbitzua	Iragarritako abiadura		Abiadura erabilgarria		Abiadura maximoa		Abiadura minimoa		
	Esteka	Jaistekoa	Igotzekoa	Jaistekoa	Igotzekoa	Jaistekoa	Igotzekoa	Jaistekoa	Igotzekoa
	LTE+300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
Mugikorra*	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
(Mb/s)	HS-DPA+42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HS-DPA+21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	% 80	% 80
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	% 80	% 80
Finkoa*	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	% 80	% 80
(Mb/s)	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	% 80	% 80
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	% 80	% 80
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

*Zerbitzu mugikorrean, abiadura erreala faktore hauen mende dago, besteak beste: terminalaren ahalmena, estaldura, sarearen karga-egoera eta atzeko planoan dauden aplikazioen exekuzioa.

** Finkoko zerbitzuan, berriz, hainbat faktorek eragin diezaiokete abiadurari; besteak beste, hauek: kableatuaren egoerak (zuntza edo kobrezko pare), sarearen kargak, zentralarekiko distantziak (ADSLaren ekarpen nagusia), erabilitako gailuaren ahalmenak, Interneteko sarbideko konexioak (kablea edo wifia) eta bigarren mailako aplikazioen erabilerak. Wifi-konexio baten abiadura bideratzailea dagoen lekuaren mende dago guztiz (ondoko wifi-sareek eragindako interferentziak, higiezinaren egitura-oztopoak, bideratzailearekiko distantzia, etab.).