

BEZERO PARTIKULARRENTZAKO MUGIKORREKO ETA BANDA ZABALEKO
KOMUNIKAZIO ZERBITZUETARAKO BALDINTZA OROKORRAK

Baldintza orokor hauek (Baldintzak), karatularekin eta tarifa fitxarekin batera, Kontratua eratzen dute; kontratu honen bidez, Vodafone Enabler España, S.L. sozietateak, Lowi marka erregistratua (aurrerantzean, Lowi) Espainiako nazionalitateko sozietatea erabiliz (helbidea: Avenida de América 115, 28042, Madril; IFK: B-82896119), berekin kontratatzen duten bezero adindunei (aurrerantzean, Bezeroak) jarraian deskribatzen diren mugikorreko eta/edo banda zabaleko zerbitzuak (aurrerantzean, Zerbitzua edo Zerbitzuak) emango dizkie Estatuko lurraldean.

1. Mugikorreko Zerbitzua.- Mugikorreko Zerbitzuarekin, Bezeroak bere telefono mugikorraren bidez eskura ditzake Bezeroak eskatzen dituen telefonoko, komunikazio elektronikoko eta balio erantsiko zerbitzuak. Zerbitzua Estatuko lurraldean emango da. Lowik doako sarbidea ematen dio Bezeroari larrialdi zerbitzuetara, bai eta deia egiten duen pertsonaren kokapenari buruzko informazioa ere; azken hori, aipatutako zerbitzuetara deitzeko unean Bezeroa dagoen autonomia erkidegoko sistemen ahalmenaren arabera. Lurralde horretatik kanpora, Lowik ibiltaritza bidez emango dizu zerbitzua, karatulan dagokion laukitxoak markatuz kontrakoa adierazi ezean. Europako Ekonomia Esparruko herrialde batetik herrialde horietako batera doan ibiltaritzako trafikoa arrazoizkoa eta ez gehiegizkoa Estatu barruko trafikotzat zenbatuko da, kontratatutako Estatu barruko tarifari aplikagarri zaizkion baldintza berberetan. Ibiltaritzako erabilera gehiegizkotzat joko da:

a) Bezeroak Espainian bizileku edo lotura egonkorrik ez izatea (Lowik lotura horiek justifikatzen dituen dokumentazioa eskatu ahalko du); b) SIM txartel jakin batek inaktibitatealdi luzeak izatea, eta gehienbat edo soilik ibiltaritzan erabiltzea; c) Bezeroak hainbat SIM txartel ibiltaritzan bata bestearen atzetik aktibatu eta erabiltzea; d) gutxienez lau (4) hilabetez, Bezeroak edo lineak aipatu herrialdeetan egindako kontsumoa edo egonaldia handiagoa izatea Espainian egindako kontsumoa edo egonaldia baino. Kasu horietan guztietan, Lowik erreargua aplikatuko du; errearguak ezingo du gainditu Europar Batasuneko 2016/2286 Egikaritze Arautegiari jarraituz indarrean den handizkako prezioa. Datu irekien paketeen kasuan, Lowik bezeroari jakinaraziko dio Europako Ekonomia Esparruan ibiltaritzako datuen kontsumoak duen muga, eta hortik aurrera aplikatuko da erreargu hori. Argibide gehiago, lowi.es/roaming web orrian. Munduko gainerako herrialdeetan egiten den ibiltaritza trafikoa, dagokion tarifa aplikatuko zaio (lowi.es/roaming). Bezeroak politika horri buruzko erreklamazioa egin nahi badu, 4.1 klausulan adierazitakoaren arabera jokatu beharko du; gainera, indarrean dagoen araudiari jarraituz, egoki irizitako beste edozein erreklamazio bide ere erabili ahalko du.

2. Banda Zabaleko Zerbitzua.- Bezeroak Banda Zabaleko Zerbitzu bat kontratatu badu, zerbitzu hori emateko erabiltzen den teknologia bezeroaren etxean dagoen estalduraren arabera izango da. Zuntz optikoa (aurrerantzean, Zuntz Optikoa edo Zuntza) barne

hartzten duen teknologia erabilgarri badago, horren bidez emango da zerbitzua.

2.1. Instalatzea.- Bezeroak baimena ematen die Lowiri eta hark izendatutako teknikariei behar diren ekintza guztiak egin ditzaten, Zerbitzua behar bezala emateko behar diren ekipoak instalatzearen eta, hala egokituz gero, erretiratzearen. Horretarako, Bezeroak baimena ematen du bere etxera eta behar diren instalazioetara sartzeko, eta baimen hori instalatutako ekipoak erretiratzeko diren unera arte luzatuko da. Bezeroak adierazten du badituela hirugarrenen baimenak eta lizentziak, hala badagokio Zerbitzua instalatzeko eta erabiltzeko beharrezkoak direnak. Zuntz Zerbitzua emateak ez du esan nahi Bezeroak aurreko operadorearekin kontratatutako zerbitzu guztiei automatikoki baja ematen zaienik; beraz, Bezeroak baja hori nahi badu, aurreko operadorearengana jo beharko du.

2.2. Abiadura.- Zuntz Optikoaren bidezko Banda Zabaleko Zerbitzuan, emandako ekipoen eta Bezeroaren terminalaren arteko Ethernet kablearen bidezko konexioa erabiliz baliatuko da kontratatutako abiadura, edo bestelako konexio batzuen bidez, hala nola wifi bidez. Abiadura mugatu egin liteke konektatzeko erabiltzen den Bezeroaren terminalaren gaitasunengatik; eta, bestelako bitarteko batzuk erabiliz gero (hala nola wifia), murriztu egin liteke konexio bide horren berezko ezaugarriengatik. Kasu horretan, gainera, abiadura mugatu egin daiteke Lowiren esku ez dauden faktoreak direla eta, hala nola Bezeroaren bizilekuko egitura, beste wifi sare batzuekiko interferentziak, Bezeroaren terminalaren gaitasunak, kanpoan edo barruan erabiltzea, edo beste faktore batzuk, bai eta Lowik egindako mantentze lanen edo Zerbitzuko etenen ondorioz ere. Kontratu honetako tarifa fitxan zehaztuta dago kontratatutako Zerbitzuaren abiadurari buruzko informazio guztia. Orobat, <http://www.lowi.es> helbidean, Bezeroaren eskura jartzen da informazio guztia, jakin dezan gutxieneko, gehieneko eta iragarritako abiadura, igoerakoa eta jaitsierakoa, bai eta eskuarki erabilgarri dagoena ere, sare finkoaren kasuan; eta gehieneko eta iragarritako abiadura, igoerakoa eta jaitsierakoa, sare mugikorrean.

2.3. Banda Zabaleko Zerbitzuaren kalitatea.- Sarearen eta sarbidearen kudeaketa. Lowik neurketa sistemak ditu ahots eta datu sareetan, sareko elementuen trafikoa monitorizatzen dutenak, karga handiko egoerei (pilaketak) antzematearren eta baliabideei etekinik handiena ateratzeko sareko funtzionalitate egokienak aplikatzearen, eta horrela egoera horiei egokitutako banda zabaleko zerbitzurik hoberena bermatzearen. Sarearen edozein kudeaketa, azken erabiltzaileen pribatutasuna eta haien datu pertsonalen babesa ziurtatuz egiten da. Banda zabaleko zerbitzuari dagokionez, Vodafonek Bezeroari jakinarazten dio datu bolumena, abiadura eta eduki, aplikazio nahiz zerbitzuen erabilerari eragin diezaioketen zerbitzuaren gainerako kalitate parametro guztiak kontrolatzeko tresnak erabili ahalko dituela, unean-unean al bait zerbitzu hoberena bermatzeko. Bezeroak kontratatutako produktuari dagokionez zerbitzuen eta aplikazioen erabileran edo sarbidean mugapenik izanez gero, Lowik Bezeroari jakinaraziko dio. Lowik badu Kontingentzia Plan bat (BCP): hor

zehaztuta daude enpresak hartu litzakeen neurri guztiak, segurtasun edo osotasun gorabeherarik edota sareko ahultasun eta mehatxurik izanez gero. Lowik Bezeroei Banda Zabaleko Zerbitzuaren funtzionamenduari eragin diezaioketen zerbitzu espezializatuak eskaini ahaliko dizkie; hala baldin bada, behar bezala jakinaraziko die aukera hori Bezeroei.

2.4. Bateriaezintasunak.- Banda Zabaleko Zerbitzua emateak zerbitzu horren bateraezintasunak eragin ditzake modemetan oinarritutako zerbitzuekin edo alarmekin, igogailu lineekin eta telelaguntzako zerbitzuekin, eta telefono linea tradizionalaren gainean emandako edozein zerbitzuekin. Horrenbestez, Lowik ez du bermatzen ezen, bere Banda Zabaleko Zerbitzua instalatu eta gero, halako bateraezintasunak sortuko ez direnik.

2.5. Ekipoak.- Lowik Bezeroari entregatuko dizkio Zerbitzuak egoki funtzionatzea ahalbidetzen duten ekipoa eta beharrezko elementuak. Lowik Bezeroari lagatzen dion ekipoa ezaugarri teknikoak aldatu ahaliko dio, horren berri emanda bere www.lowi.es webgunean (Webgunea) eta bere Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez. Banda Zabaleko Zerbitzuaren hornidura Zuntzaren bidez egiteko, Lowik Bezeroari ekipoa lagatzen dio, komodatu araubidean (doako lagapena) Kontratuaren indarraldian. Aurrekoa gorabehera, Lowik beretzat gordetzen du Bezeroari ekipoa egoki hileko alokairu bat kobratzeko eskubidea (alokairu hori fakturan islatuko da), edo ekipoa Bezeroari saltzekoa. Horretarako, Bezeroari jakinarazi beharko dio zerbitzua kontratatzeko unean; eta lehendik dauden bezeroentzat eta kasu bietan, Bezeroari horren berri eman beharko dio gutxienez hilabete lehenago. Lowi arduratuko da ekipoa mantentzeaz eta, matxuratzen bada, ordezteaz. Bezeroa obligatzen da laga zaion ekipoa haren erabilera egokiari dagokion erabilera eta kontserbazio egoera onean Vodafoneri itzultzera, Lowik edonoiz hala eskatzen badio, eta betiere Zuntz Zerbitzuari baja eman ondorengo hilabete bateko (1) epean. Bezeroak ez badu lagatuko edo alokatutako ekipoa epe horretan itzultzen, Lowiri ordaindu beharko dizkio ehun (100) euro. Lowik norberak instalatzekoa den bideratzaile bat entregatzen badu, Bezeroak bete egin beharko ditu Lowik emandako instalazio jarraibideak. Lowik Bezeroaren eskura jartzen du instalatzen laguntzeko software bat, baina ez da erantzule izango softwarea exekutatzeko Bezeroaren sistema informatikoan (konfigurazioa, softwarea edota hardwarea) edo sistema horretan gordetako dokumentu nahiz fitxategietan sortutako edozein kalte edo nahasmendu. Lowik, unean-unean beharrezko deritzen bitartekoak erabiliz, zuntz zerbitzuaren hornidurarako emandako ekipamenduan sortzen diren matxurak konponduko ditu, eta bere gain hartuko du kostua, baldin Bezeroari egotz ez dakizkiokeen kausengatik sortu badira. Bezeroak atzematen badu ekipoa matxura duela, edo Zuntz Zerbitzua ez dabilela ondo, harremanetan jarri beharko du Lowiren laguntza teknikorako zerbitzuarekin, 121 zenbakira deituta (edo 1456 zenbakira, Vodafone saretik at deituz gero). Bezeroaren ardura izango da zerbitzua eta ekipoa ondo erabiltzea, bai eta erabilera partikularrerako baizik ez erabiltzea. Ezingo dizkie hirugarrenei laga, ez bada Lowik berariaz onartuta, eta egiten zaien erabilera eta sarbideak kontrolatuko dituelako konpromisoa hartuta.

3. Zerbitzuak abiaraztea.- Bezeroaren eskaera jaso eta hurrengo hamabost (15) egunean aktibatuko da Mugikorreko Zerbitzua. Mugikorra eta banda zabala kontratatuz gero, Bezeroaren eskaera jaso ondoren, Banda Zabaleko Zerbitzua aktibatu eta hurrengo hamabost (15) egunean aktibatuko da Mugikorreko Zerbitzua. Banda Zabaleko Zerbitzua gehienez ere laurogeita hamar (90) eguneko epean aktibatuko da, kontratu hau sinatzen den egunetik zenbatzen hasita. Baldin Bezeroaren erabakiz ez bada heltzen Banda Zabaleko Zerbitzuaren aktibaziora edo zerbitzuko hiru hilabete bete aurretik baja ematea erabakitzen badu, Lowi gaituta egongo da Bezeroaren kontuan (karatulan emana) kargatzeko 150 (150) eurorainoko zenbateko bat, Lowi une horretarainoko egindako kudeaketa eta instalazio gastuengatik. Baldin Lowiren erabakiz ez bada iristen Zerbitzuaren aktibaziora laurogeita hamar (90) eguneko epean kontratu hau izenpetzen denetik, Lowi Bezeroari ehun (100) eurorainoko kalte-ordaina emango dio, erabaki horrek Bezeroari sortutako kalte-galeren ordaintzat. Lowi Banda Zabaleko Zerbitzuaren zerbitzua ematea galarazten duten kausa teknikoak edo Lowiri egoztekoak ez diren bestelako gorabeherak —Banda Zabaleko Zerbitzua ematea galarazten diotenak— gertatuz gero, ez da sortuko Bezeroaren aldeko kalte-ordainen eskubiderik.

4. Bezeroaren eskubideak

4.1. Bezeroentzako arreta.- Bezeroak arreta eta informazio zerbitzu bat du, www.lowi.es webgunean, 121 telefonoko Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan, Baldintza hauetan adierazitako sozietate helbidean, edo ayuda@lowi.es helbidera mezu elektronikoa idatzita. Gainera, webgunearen eta 121 Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren bidez, Bezeroak dohainik kontsultatu ahalko ditu zerbitzuen estaldura eremuak, bai eta indarrean diren tarifak ere. Baldintza hauek argitaratuta daude, arestian adierazitako www.lowi.es/legal webgunean. Bezeroak erreklamazio edo kexa bat aurkezten duenean, edo kontratu arazoarekiko edozein kudeaketa egiten duenean, hari esleitutako erreferentzia zenbakia jakinaraziko zaio. Erreklamazioaren, kexaren edo kontratu kudeaketaren arreta telefonoz egin bada, Bezeroak eskubidea du horren aurkezpena eta edukia ziurtatzen duen dokumentu bat eskatzeko, ziurtatze hori ahalbidetzen duen edozein euskarriren bidez.

4.2. Faktura.- Hilero egingo da faktura jasotzea, eremu pribatuan eskuragarri jartzea, eta banku transferentziaren edo helbideratzearen bidez ordaintzea. Bezeroak onartzen du ezen, baldin Bezeroak tarifa aldatu duelako erregularizazioak egin behar badira, aldaketa gertatu eta hurrengo hilean jaulkitako fakturan sartuko direla. Arrazoi teknikoengatik zenbateko hori sortu ondorengo epean Bezeroari fakturatzea ezinezkoa bada, Lowi hurrengo epeetan egin ahalko du. Bezeroak karatulan hautatu ahalko du faktura zein bidetatik jasoko duen (paperean edo bide elektronikoz). Aukerarik hautatzen ez badu, Bezeroak onartzen du faktura elektronikoa jasotzea, online sarbidearen bidez (Mi Lowi eremu pribatua). Bezeroak edonoiz hautatu ahalko du faktura zein bidetatik jasoko duen aldatzea; Lowiri jakinarazi

beharko dio. Faktura paperean jasotzeak ez dakarkio kosturik Bezeroari.

4.3. Kalte-ordainak

4.3.1. Kalte-ordainak, Mugikorreko Zerbitzuan etenaldirik izanez gero

(i) Telefono Mugikorreko Zerbitzua aldi batez eteten bada, kalte-ordaina ondorengo bi kopuru hauetatik handiena izango da:

(a) Etenaldiak eragindako zerbitzuarengatik etenaldiaren aurreko hiru (3) hilabeteetan fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatua. Eta, Bezeroaren antzintasuna hiru (3) hilabete baino gutxiagokoa baldin bada, hileko ordainketa osoen batez besteko fakturaren hartuko da aintzat, edo egindako kontsumo aldiaren proportzioan kalkulaturako hileko ordainketa batean aterako litzatekeena; edota etenaldian indarrean zen hileko abonamendu kuota edo baliokidea bider bost (5), etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta.

Aurrekoa gorabehera, baldin etenaldia ezinbestekak eragin badu, Bezeroak ez du aurreko kalte-ordain horien eskubiderik izango, baizik eta eskubidea izango du abonamendu kuotaren eta trafikotik independenteak diren beste batzuen zenbatekoa itzulia izan dakion, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta.

(ii) Internet Mugikorreko Zerbitzua aldi batez eteten bada, Bezeroak eskubidea izango du abonamendu kuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa itzulia izan dakion, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta. Bezeroak kontratatua duen tarifak ez baldin badu Internet Mugikorreko Zerbitzurako kuota ezberdindu bat, ulertuko da zerbitzu horri dagokiola kuota osoaren %50. Vodafone Serviciosek kalte-ordain hori ordainduko du zerbitzuaren etenaldia modu jarraituan edo etenean gertatzen denean, baldin sei (6) ordu baino gehiagokoa izan bada zortzietatik (8:00) hogeita bietara (22:00) bitarteko ordutegian. Arestiko (i) eta (ii) puntuetan ezarritako kalte-ordainak automatikoki ordainduko dira dagokion aldiaren ondorengo aldiko fakturan, baldin kalte-ordainaren zenbatekoa euro bat (1) baino handiagoa bada Telefono Mugikorreko Zerbitzua kasuan, eta baldin matxura sei (6) ordutik gorakoa bada zortzietatik (8:00) hogeita bietara (22:00) bitartean Internet Mugikorreko Zerbitzuaren kasuan. Bestela, Bezeroak telefonoz eskatu ahalko du kalte-ordaina, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren bidez eta hamar (10) eguneko epearen barruan, arazoa konpondu zen unetik hasita.

(iii) Aurreko kalte-ordain horiez gainera, Lowik konpromisoa hartzen du Mugikorreko Zerbitzuan (Telefono Mugikorreko Zerbitzua eta/edo Internet Mugikorreko Zerbitzua) kalitate maila bat eskainiko duela, zerbitzu horren gehienezko etete denborari dagokionez, fakturazioko aldi bakoitzean: gehienez ere zortzi (8) ordu. Horri dagokionez, zerbitzuaren etenaldiaren iraupena honela definitzen da: zerbitzua aktibatu eta gero, zerbitzuaren erabilezintasuna gertatu den unetik funtzionamendu normala berrezarri arte igarotako denbora guztien batura.

Lowik ez badu betetzen atal honetan adierazitako zerbitzu maila aintzat hartutako fakturazio aldi batean, Bezeroak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deituta eskatu ahalko du, arazoa konpondu zenetik hamar (10) eguneko epean, etenaldiak eragindako Zerbitzuaren hileko kuotaren adinako zenbatekoa, konpromisoa gainditu duen denboraren arabera hainbanatuta. Bezeroak kontratatua duen tarifak ez baldin badu Telefono Mugikorreko eta Internet Mugikorreko Zerbitzurako kuota ezberdindu bat, ulertuko da zerbitzu bakoitzari dagokiola kuota osoaren % 50. Kalte-ordain hori aurreko atalean ezarritakoari gehituko zaio, eta hurrengo fakturan ordainduko da.

4.3.2. Kalte-ordainak, Finkoko Banda Zabaleko Zerbitzuan etenaldirik izanez gero

(i) Finkoko Banda Zabaleko Zerbitzua aldi batez eteten bada, kalte-ordaina aurreko 5.3.1 ataleko (i) eta (ii) zatietan Mugikorreko Zerbitzuko aldi bateko etenaldietarako ezarritakoa bera izango da.

(ii) Aurreko kalte-ordain horiez gainera, Lowik konpromisoa hartzen du Finkoko Banda Zabaleko Zerbitzuan kalitate maila bat eskainiko duela, zerbitzu horren gehienezko etete denborari dagokionez (bai ADSL bidez, bai Zuntz bidez), fakturazioko aldi bakoitzean: gehienez ere berrogeita zortzi (48) ordu. Horri dagokionez, zerbitzuaren etenaldiaren iraupena honela definitzen da: zerbitzua aktibatu eta gero, zerbitzuaren erabilezintasuna gertatu den unetik funtzionamendu normala berrezarri arte igarotako denbora guztien batura. Lowik ez badu betetzen atal honetan adierazitako zerbitzu maila aintzat hartutako fakturazio aldi batean, Bezeroak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deituta kalte-ordaintzat eskatu ahalko du, arazoa konpondu zenetik hamar (10) eguneko epean, hileko kuotaren ehuneko hamarreko (% 10) zenbatekoa. Kalte-ordain hori aurreko atalean ezarritakoari gehituko zaio, eta hurrengo fakturan ordainduko da.

Era berean, Lowik konpromisoa hartzen du, gehienez ere laurogeita hamar (90) egun naturaleko epean hasierako konexioaren hornidura egiteko. Horri dagokionez, hasierako konexioaren horniduraren denbora honela definitzen da: operadoreak Bezeroaren kokaleku finko batetik sareko konexioa ezartzeko eskaera onartzen duela dioen Bezero eta operadore

arteko lehenengo komunikaziotik Bezeroak zerbitzua erabilgarri duen arte igarotako denbora. Gehieneko epe hori betetzen ez bada, Lowik laurogeita hamar (90) euroren kalte-ordaina emango dio Bezeroari. Horretarako, aurrez Bezeroak eskabidea egin beharko du, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deituta. Kalte-ordaina hurrengo fakturretan konpentsatuz ordainduko da.

Lowik, betiere, konpromisoa hartzen du kontratatutako zerbitzuen hornidura emango duela aplikatzekoa den eta indarrean dagoen araudian galdatutako kalitate konpromisoekin bat etorrira.

4.3.3. **Salbuespenak.**- Ez dira egokituko aurreko 4.3.1 eta 4.3.2 ataletan adierazitako kalte-ordainak, baldin aldi baterako etenaldiaren kausa ondorengo hauetakoren bat izan bada:

(a) Bezeroak Kontratuaren hauste larria egin izana.

(b) Sarean kalteak sortzea Bezeroak konektatu duelako ekipo terminalen bat, ea indarrean diren arauekin bat datorren ebaluatu gabekoa.

(c) Zerbitzua eten dela, indarrean den araudian ezarritakoari jarraituz instalazioak mantentzeko edo eguneratzeko lanak egitearren.

Kalte-ordainak automatikoki ordainduko dira aintzat hartutako ondorengo aldiari dagokion fakturan. Bezeroak kontratatzen duen produktu bakoitzaren baldintzetan zehaztuko dira produktuari dagozkion kalitate parametroak.

4.4. Erreklamazioak.- Bezeroak erreklamazio bat aurkeztu nahi badu, erreklamazioa eragin duen gertaera jakiten duenetik hilabete bateko (1) epean egin beharko du, karatulan ageri den sozietate helbidera idatzita, 121 Bezeroentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deituta, edo peticiones@lowi.es helbide elektronikora idatzita. Erreklamazioa jasotakoan, Lowik Bezeroari emango dio erreklamazioaren erreferentzia zenbakia. Kexak, erreklamazioak eta eskaerak aurkezteko prozedura eskuragarri dago www.lowi.es webgunean. Erreklamazio bat aurkezteak ez du justifikatzen dagokion faktura ordaintzea, salbu eta legez ezarritako kasuetan. Erreklamazioa aurkeztuta, Bezeroak ez badu gogobetetzeko moduko erantzunik jasotzen hilabete bateko (1) epean, Kontsumoko Arbitratze Batzordera edo Agenda Digitalerako Estatu Idazkaritzara erreklamazioa bidali ahalko du idatziz, 901336699 kontsulta telefonora deituta edo <http://www.usuariostelego.es> webgunearen bidez, ondorengo hiru (3) hilabeteetan. Gainera, bide judizialera jotzeko eskubidea du.

4.5. Larrialdiko Zerbitzuak baliatzea.- Lowik Bezeroari zerbitzu hau ematen dio, bai eta deia egiten duen pertsonaren kokalekuari buruzko informazioa ere. Azken hori, Bezeroa zerbitzu horretara deitzean dagoen autonomia erkidegoaren sistemen gaitasunaren mende dago. Zerbitzu hau doakoa da 112 telefonora eta indarrean dagoen araudian zehaztutako beste zenbakietara egindako deietarako.

4.6. Ibiltaritza Zerbitzurako sarbidea, Mugikorreko Zerbitzuan.- Bezeroa Estatuko lurraldetik kanpo baldin badago, Lowik Mugikorreko Zerbitzuaren hornidura emango dio ibiltaritza bidez, Bezeroak hala eskatu baldin badu karatulan horretarako laukia markatuta.

4.7. Terminalaren garantia eta saldu ondoko zerbitzua.- Erosi diren eta Kontratu honetara elkartuta dauden terminalek legezko garantia aldi bat dute, erosten, entregatzen edo instalatzen diren egunetik. Baldintzak ikusteko, jo ezazu <http://lowi.es/garantia-dispositivos/> webgunera Lowik saldu ondoko zerbitzu bat eskaintzen dizu, fabrikatzaileak onartutako laguntza teknikoko zerbitzu batekin konponketak izapidetzeko.

4.7. Zerbitzu jakin batzuen deskonexioa eskatzea.- Bezeroak goragoko tarifetako deiak, tarifa gehigarriko zerbitzuak eta nazioarteko deiak deskonektatzea eskatu ahalko du, idatziz edo 121 telefonora deituz. Deskonexioa gehienez hamar (10) eguneko epean egingo da, eskabidea jasotzen denetik. Bezeroari egoztekoak ez diren kausengatik deskonexio hori ez bada egiten aipatu epean, Lowik bere gain hartuko ditu deskonektatzea eskatu den zerbitzutik edo zerbitzuetatik eratorritako kostuak.

4.8. Datu pertsonalak babestea.- Zerbitzua kontratatzearen nahiz Zerbitzuaren horniduran biltzen dituen datu pertsonalak Vodafone Enabler España, S.L. (Lowi) sozietatearen ardura izango dira, eta alderdien arteko kontratu harremana (zerbitzuen hornidura eta fakturazioa) ondo garatzeko xedearekin tratatuko dira. Era berean, Lowik, interes legitimoz, Zerbitzua emateko behar delako, hau egin ahalko du: (i) terminal mugikorra erabiltzean sortzen diren kokapen datuak tratatu: (a) soilik kokatze horrek dakartzan eta Bezeroak aurrez eskatu dituen balio erantsiko zerbitzuak Bezeroari hornitzeko beharrezko denboran, eta (b) anonimoki eta modu agregatuan, unean-unean sarearen egoera eta funtzionamendua ezagutzeko, zerbitzua egoki egiten ari dela egiaztatzeko, eta, hala egokitzuz gero, sareko hobekuntzei, trafikoa kudeatzeari eta produktu nahiz zerbitzu berriak garatzeari buruzko erabakiak hartzeko; (ii) Lowik, Webgunean adierazitako Vodafone Taldeko enpresek edo zerbitzu horien horniduran esku hartzen duten hirugarrenek hornitutako zerbitzuei dagozkien aplikazioak instalatu eta eguneratu ahalko dituela Bezeroaren terminalean, zerbitzuen erabilera hobea bideratzearen, Bezeroaren gogobetetzea hobetzearen eta Bezeroari al bait zerbitzu onena hornitzearen; (iii) datuen bolumena eta

erabilera kontrolatzeko tresnak erabili, bere sarearen funtzionamendua Bezeroak kontratatutako Zerbitzuak kudeatzeko, sarean gertatutako arazoak konpontzeko, edota sarea hobetu nahiz garatzeko; (iv) kaudimen fitxategiak kontsultatu, kontratazioan eta geroztiko zerbitzugintzan iruzurra prebenitzeko, eta fitxategi horietan sartu Zerbitzuak ordaintzen ez dituen Bezeroaren datuak, Zerbitzuak kobratzeko bere eskubide legitimoa bermatzearren; (v) datuak tratatu, iruzurra atzemateko, bere sareak babesteko eta sareetako kalteak saihesteko.

Lowik Bezeroaren datuak transferitu behar baditu Europar Batasunaz kanpoko den edo datu babesaren maila aitortua ez duen hirugarren herrialde batera, hark bermatzen dio Ereduzko Kontratu Klausulak sinatuta izango dituela, eta, beharrezkoa bada, aurrez eskatua izango duela Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren baimena.

Datuak babestearen arloan indarrean den araudia betez, Lowik beharrezkoa du bere Bezeroen berriazko adostasuna, haien datuak jarraian adierazitako helburuetarako tratatzeko. Horretarako, karatulan xede horrekin jarritako laukiak markatu beharko ditu Bezeroak:

- Bezeroaren terminal mugikorraren bidez sortutako kokatze datuak (adibidez: gelaxka-identifikatzailea edo GPS) tratatu, haren profilari egokitutako Lowiren zerbitzu eta produktuak eskaintzeko.
- Zerbitzuaren erabileraz sortutako trafiko eta fakturazio datuak tratatu, bai eta Bezeroak sortutako nabigatze datuak ere (adibidez: saio kopurua, KB bolumena, erabilera maiztasunak edo data), haren profilari egokitutako Lowiren zerbitzu eta produktuak eskaintzeko.
- Zure kontaktu datu pertsonalak tratatu, Lowik merkataritza komunikazioak bidali ahal izan diezazkizun, Lowirekin merkataritza hitzarmenak egiten dituzten hirugarren enpresen eskaintzekin. Lowik ez dizkie Bezeroaren datu pertsonalak lagako hirugarren enpresa horiei, inoiz ere. Enpresa horiek jarduera arlo hauetakoak izan ahalko dira: finantzak, aisia, kontsumo handia, automobilgintza, aseguruak, hezkuntza, energia, osasuna, gobernuz kanpoko erakundeak, Administrazio publikoak eta telekomunikazioak.

Aurreko (i) eta (ii) ataletan adierazitako merkataritza komunikazioak komunikazio bide guztien bidez egin ahalko dira (telefonoa, posta elektronikoa, SMS eta MMS), kontratuaren indarraldian eta bukatu ondoren, baldin Bezeroak tratamendu horiek berriaz baimendu baditu.

Orobat, Lowik interes legitimoa du Bezeroari merkataritza komunikazio pertsonalizatuak bidaltzeko, baldin komunikazio horiek Lowiren zerbitzu eta produktuei buruzkoak badira eta Bezeroak zerbitzu eta produktu horiek bezerotzat jasotzeko arrazoizko itxaropena badu. Komunikazio horiek Bezeroaren profilean oinarritu daitezke, eta edozein bidez bidali ahal izango dira. Betiere, Bezeroak merkataritza komunikazio horiek jasotzearen aurka egin ahalko du,

karatulan horretarako jarritako laukia markatuz.

Lowik Bezeroaren nabigazio, trafiko, fakturazio eta kokatze datuak tratatu ahalko ditu, anonimizatuta eta modu agregatuan, barne txostenak egitearren eta informazio hori Lowirekin lankidetzan hitzarmena duten hirugarren erakunde batzuei ematearren. Hirugarren erakunde horiek arlo hauetakoak izango dira, adibidez: finantzak, aisia, kontsumo handia, automobilgintza, aseguruak, hezkuntza, energia, osasuna, gobernu kanpoko erakundeak, Administrazio publikoak eta telekomunikazioak. Hirugarren erakunde horiek inoiz ere ez dituzte datuak eskuratzetik izango modu banakatuan; izan ere, emandako informazioa erabat da anonimoa eta agregatua. Betiere, Bezeroak tratamendu horren aurka egin ahalko du, karatulan horretarako jarritako laukia markatuz.

Lowik komunikazioen konfidentzialtasun eta sekretua bermatzen die Bezeroei. Hala ere, eskumena duten agintariak legezko interzeptazioak agindu ditzakete.

Lowik Permission&Preferences tresna eskaintzen du. Horren bitartez, Bezeroak edoniz alda, eman edo ken ditzake bere adostasunak, bai eta bere hobespenen berri eman ere. Mi Lowi zerbitzuan dago eskuragarri, bai web bertsioan, bai Mi Lowi aplikazioan.

Lowik Datuak Babesteko ordezkari bat izendatu du; hari egin diezaiokezu gai honi buruzko edozein galdera, mezu elektronikoa bidaliz helbide honetara: dpo-spain@vodafone.com.

Bezeroak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko, aurkatzeko, mugatzeko eta eramateko eskubideak erabili ahalko ditu, bai eta emandako onepenen ezeztatu ere. Horretarako, Lowiri idatzi beharko dio, bere NANaren fotokopiarekin, «Datuen babesa» erreferentziarekin, Baldintza hauetan adierazita dagoen Lowiren helbidera.

Lowik Bezeroaren datuak gordeko ditu, bere betebeharrak betetzeko eta erreklamazio posiblei erantzuteko beharrezkoa den denboran; gehienez ere, Bezeroak konpainiatik baja hartzen duenetik sei (6) urteko epean. Informazio gehiago nahi baduzu, Lowik zer tratamendu egiten dituen eta nola egiten dituen, kontsulta ezazu haren Pribatutasun Politika www.lowi.es webgunean.

4.9. Abonatuen gidak.- Bezeroak eskatzen badu bere datuak abonatuaren gidan sar daitezela, Lowik Bezeroak adierazitako datuak Merkatuen eta Lehiaren Espainiako Batzordeari (CNMC) jakinaraziko dizkio, batzorde horrek gidak egiten dituzten edota informazio zerbitzuak egiten dituzten erakundearen eskura jar ditzan.

5. Bezeroaren betebeharrak

5.1. Ordaintzea.- Bezeroak fakturaren zenbatekoa ordainduko du banku helbideratzez edo transferentziaz. Epemugan ordaindu ez diren fakturek bost (5) euroren kargua sortuko dute,

atzerapenak eragindako kudeaketengatik, gehi berandutze interesa. Berandutze interes hori diruaren legezko interes tasa izango da, gehi ehuneko bi (% 2). Horrez gainera, beste ondorio batzuk gertatu ahalko dira, hala nola Bezeroaren datuak ondare eta kreditu kaudimeneko fitxategietan sartzea. Zor diren kopuruak kobratzeko, Lowik Baldintza hauetan ezarrita dauden gordailuak, fidantzak eta gainerako bermeak exekutatu ahalko ditu. Baldin edozein erreklamaziorengatik Lowik Bezeroari edozein zenbateko itzuli behar badio, Bezeroak eskubidea izango du, era berean, diruaren legezko interes tasa gehi ehuneko bi (% 2) kobratzeko. Aurreko bi paragrafoetan zehaztutako interesa, bi kasuetan, hilabete bateko (1) gabealdiarekin aplikatuko da; hilabete hori interesa sortu zuen gertaeraren unetik zenbatuko da. Lowik sortu diren kopuruen kobrantza aurreratu ahalko du kasu hauetan: (1) Bezeroak gainditu egin badu hitzartutako kreditu muga; (b) Zerbitzua eten bada; (c) Bezeroak Kontratu hau bete ez badu; (d) iruzurra edo ez ordaintzeko arriskua baldin badago.

5.2. Zerbitzua legez erabiltzea.- Bezeroak konpromisoa hartzen du: (a) zerbitzua legez erabiliko duela, Lowiren edo hirugarrenen eskubideei kalte egin gabe; (b) ez duela mozkin ekonomikorik lortuko zerbitzuaren erabileratik, ez bada Baldintza hauetatik eratorritakoa, eta ez duela bere Bezero izaera erabiliko Lowik emandako zerbitzua birsaltzeko edo zerbitzua edozein eratan beste helburu batzuetarako ustiatzeko xedea duen enpresa, lanbide ekonomia jardura bat egiteko. Aurrez aipatutako betebeharrak ez betetzeak edo Lowiren ustez ez betetzeko arriskua izateak zerbitzuaren kautelazko etetea ekarriko du, eta, hala egokituz gero, Kontratuaren suntsiaraztea. Bezeroak baimena ematen dio Lowiri, bere eskubideak bermatuko dituzten eta zerbitzuaren iruzurrezko edo legez nahiz arauz kontrako erabilera saihestuko duten iragazte tresnak edo beste segurtasun neurri batzuk erabil ditzan. Debekatzen da zerbitzua fede onaren kontrako eran erabiltzea, eta, bereziki, ondorengo hauek, besteak beste: - Espainiako legeen kontra erabiltzea, edo hirugarrenen eskubideak urratuz. - Lowiren ustez indarkeriazkoa, lizuna, gehiegikeriazkoa, legez kontrakoa, arrazista, xenofoboa, beltzailea edo, beste edozein neurritan, pertsonen eskubideen duintasunaren aurkakoa den edozein eduki argitaratu edo transmititzea. - Programen krakeatzeak edo serie zenbakiak, edo hirugarrenen jabetza intelektualeko eskubideak urratzen dituen beste edozein eduki. - Beste erabiltzaile batzuen datu pertsonalak bildu edo erabiltzea, haien berariazko baimena izan gabe edo 15/1999 Lege Organikoan ezarritakoari kontra eginez. - Zerbitzuak erabiltzea eskatu ez diren merkataritza komunikazioak bidaltzearen, bai eta besteren zerbitzariak blokeatzeko asmoz mezu kopuru handiak bidaltzearen ere. Beste betebeharrak bete behar izateaz gainera, Bezeroak ezingo du zerbitzua erabili zerbitzu hauek egiteko: telemarketina (telekontzertazioa, telefonozko prospekzioa eta telesalmenta), ziberkafea, hirugarrenei birsaltzea, faxen bidalketa masiboa eta antzekoak. Era berean, ezingo ditu konexioak egin software edo hardware bidez konexio linea

birbideratzea edo jasotzea ahalbidetzen duten bideratzaileen edo beste edozein euskarri fisiko osagarriren bitartez.

Lowik Bezeroari jakinarazten dio zerbitzuaren horniduraren ondorioz eskuratzen dituen datu pertsonalak tratatuko dituela, iruzurra ikertu eta prebenitzeko asmoz.

5.3. Bermeak ematea.- Alta eskaera jaso eta gero, eta Kontratuaren indarraldiaren edozein unetan, Lowik, Kontratutik eratorritako betebeharrak betetzea bermatzearen, ondorengo hauek egin ahalko ditu: a. Bezeroari eskatu era dezala ordainik gabeko gordailu bat esku dirutan, edo banku abal bat eman dezala, hamabost (15) egun lehenago. b. Bezeroari aurrerakin bat eskatu, aurretik izandako kontsumoaren arabera. c. Bezeroari kreditu muga bat esleitu. d. Bezeroari goragoko tarifetako zerbitzuak, tarifa gehigarria duten zerbitzuak eta nazioarteko deiak mugatu. Neurri horiek hartu ahalko dira, besteak beste kasu hauetan: - Bezeroak Lowirekin edo hirugarren batekin egindako edozein kontratutan (indarrean egon nahiz ez) ordaindu gabeko kopuruak dituenean. - Bezeroa Lowirekiko betebeharrak ordaintzean behin eta berriz berandutu denean. - Edo iruzurraren, berankortasunaren edo Zerbitzuaren legez kontrako erabileraren arrisku objektibo bat dagoenean. Gordailua eratuz gero, Lowik gordailua itzuliko du egiaztatuta geratzen denean urtebetez (1 urte) ez dela atzerapenik egon Lowik Bezeroari bidalitako fakturen ordainketan. Gordailua itzultzeko epea hamabost (15) egun izango da, aurreko hori egiaztatzen den egunaren ondoren. Gainerako kasuetan, aipatu neurriak desagertuko dira neurri horiek hartzea eragin zuten baldintzak dagoeneko ez daudela Lowik egiaztatzen den bezain laster. Bezeroak, ordaindu gabeko zorrak dituelarik, Zerbitzutik baja hartzen badu edo bere Kontratuaren titularra aldatzea eskatzen badu, Lowik bermea exekutatu ahalko du, ordaintzeke dagoen zor osoaren kopuruan. Lowik Bezeroaren kaudimena egiaztatu ahalko du, scoring prozedura automatizatuen bidez, Bezeroak jakinarazitako banketxeetatik datuak eskuratuz edo ondare eta kreditu kaudimeneko fitxategien bitartez.

5.4. Pasahitzak zaintzea.- Bezeroaren ardura da Lowik edo Lowiri zerbitzuarekin lotuta emandako pasahitzen, sarbide gakoaren edo komunikazioak zifratzeko edo enkriptatzeko sistemen konfidentzialtasuna zaintzea, arduraz erabiltzea eta mantentzea. Era berean, Lowik jakinarazten dizu bere www.lowi.es webgunea ingurune segurua dela Lowirekiko zure eragiketarako egiteko.

6. Zerbitzua aldi batez edo behin betiko etetea

6.1. Ordaintzean atzeratzea.- Bezeroa Mugikorreko Zerbitzuagatik zor dituen kopuru osoak edo

zati bat ordaintzean atzeratzen bada, Lowi irteten diren deiak murriztu ahalko dizkio, eta/edo zerbitzu horren ematea eten, Lowik gorabehera horren berri duenetik. Neurri horiek hartu baino berrogeita zortzi (48) ordu lehenago, SMS bidez abisua bidaliko dio. Bezeroa Banda Zabaleko Zerbitzuagatik zor dituen kopuru osoak edo zati bat ordaintzean hamabost (15) egun baino gehiagoz atzeratzen bada (faktura bidali zaionetik), zerbitzu hori aldi batez eten ahalko zaio. Neurri hori hartu baino hamabost (15) egun lehenago, Bezeroari abisua bidaliko zaio. Eteteak ordainketa berandutzea izan duten zerbitzuei baizik ez die eragingo. Lowik egiaztatzen duenean Bezeroak zorra ordaindu duela, Zerbitzua berrezarriko du, ordainketa egiaztatzen denetik lanegun bateko (1) epean. Zerbitzua eteteak ez du salbuesten Bezeroa trafikotik independenteak diren eta kontratatutako zerbitzuari dagozkion sortutako kopuruak ordaintzen jarraitzetik. Baldin ez ordaintzeagatik telefono zerbitzua eteten bada, telefono zerbitzua mantenduko da irteten diren larrialdiko deietarako, bai eta sartzen diren deietarako ere, hartzaileak ordaintzeko deiak izan ezik. Bezeroak erreklamazio bat aurkeztu badu Kontsumoko Arbitratze Batzordeetan edo SEADean, Lowik ez du zerbitzua etengo erreklamazioa bideratzen ari den bitartean, baldin Bezeroak modu fede-emailean gordailu gisa uzten badu zor duen zenbatekoa, horren frogagiria Lowiri entregatuta. Bezeroari aurrez jakinarazita, Lowik aldi batez edo behin betiko eten ahalko du zerbitzua baldin iruzurra izan bada, iruzurra egin izanaren arrisku objektiboa badago, iruzurra egin izanaren susmo edo zantzu arrazoizkoak badaude, edo zerbitzuaren legez kontrako erabilera izan delako bestelako arrazoi aski egiaztatuak badaude, edo 5.3 baldintza orokorrean ezarritakoari jarraituz Lowik eskatutako bermea eratu ez bada. Iruzur kasutzat jotzen dira, besteak beste: zerbitzua birsalduz telefono trafikoa masiboki sortzeko erabiltzea, edo beste erabiltzaile batzuentzat zerbitzuaren kalitateari kalte eginez; eta, oro har, zerbitzua erabiltzea pertsonen arteko komunikazio soilaz besteko helburuetarako edo Lowik tarifetarako, zerbitzuetarako nahiz sustapenetarako ezar ditzan arrazoizko erabileraren arauen kontra.

6.2. Bezeroak zerbitzua etetea.- Bezeroak zerbitzua etetea eskatu ahalko du, urte naturaleko gutxienez hilabete batez (1) eta gehienez hiru (3) hilabetez, Bezeroentzako Arreta Zerbitzura joz.

7. Titularra aldatzea. Titularra aldatzeko, Bezeroak 4.1 baldintza orokorrean adierazitako edozein bide erabili ahal izango du. Titular aldaketa eginez gero, bai uneko titularrak bai titular berriak adierazten dute emandako datu guztiak zuzenak direla eta baldintza hauek osorik irakurri, ezagutu eta onartu dituztela. Ordaintzearen arduraduna aldatzeko data Lowik titular aldaketa onartzen duen egunaren biharamuna izango da. Lowik, onarpen hori emateko, beharrezko dokumentazioa behar bezala beteta jaso beharko du, eta Lowik Bezero bat

aktibatzeneko eskatutako betekizun guztiak bete beharko dira. Titular aldaketak ez du uneko titularra salbuesten aldaketa eguneraino sortutako ordainketa betebeharrak betetzetik.

8. **Kontratua lagatzea.** Alderdietako batek ere ez die laga ahal izango kontratu hau (osorik edo zati batean) hirugarrenei, ez bada beste alderdiaren onespena aurrez jasota. Horri dagokionez, hirugarrentzat joko dira www.lowi.es webgunean adierazten diren Vodafone Taldeko sozietateak.

9. **Kontratua aldatzea.** Kontratua aldatu ahalko du Lowik, hilabete bat (1) lehenago Bezeroari jakinarazita MMS bidez, SMS bidez, posta elektronikoz, fakturaz edo zerbitzuan aldaketa bat gertatzen denean erabilgarri dagoen beste komunikazio bide banakatu batean, haren Baldintzetan, tarifetan edo aplikatzekoa den araudian. Aipatu bidetako edozein erabiliz komunikazioa egiteaz gainera, Lowik aldaketa argitaratuko du www.lowi.es webgunean. Bezeroak aurrez suntsiarazi ahalko du Kontratua, horregatik inolako penalizaziorik izan gabe, aldaketarekin bat ez badator. Bezeroak Zerbitzua erabiltzen jarraitzen badu aldaketaren indarraldia hasi eta gero, ulertzen da bat datorrela aldaketarekin. Bezeroak Lowiri jakinarazi beharko dio bere datuetan izandako edozein aldaketa; bereziki, bizilekuan eta banketxeko kontuan izandako aldaketak. Banda Zabaleko Zerbitzuaren kasuan, bizileku aldaketek zerbitzutik baja hartzea ekar dezakete.

10. **Kontratua suntsiaraztea.** Kontratu honek iraupen mugagabea izango du, eta kontratuak suntsiarazteko kausa orokorregatik suntsiarazi ahalko da, bai eta ondorengo hauengatik ere:

- Bezeroak edonoiz suntsiaraz dezake Kontratua, Lowiri bi (2) egun baliodun lehenago abisatuz, alta emateko erabilitako bide beretik, bere nortasuna egiaztatuta. Bezeroak Banda Zabalez eta mugikor lineaz osatutako zerbitzu pakete bat baldin badu eta bere mugikor lineari baja ematea edo eramangarritasuna egitea erabakitzen badu, bere banda zabaleko zerbitzuaren prezioa 30 euro izango da, baja edo mugikor linearen eramangarritasuna gauzatzen den unetik aurrera.
- Lowik Kontratua suntsiarazi ahalko du arrazoi hauengatik: (a) Lowik Zerbitzua emateko duen gaikuntza iraungi delako; (b) Bezeroak kontratu honetan bere gain hartutako betebeharrak bete ez dituelako, hala nola zor dituen kopuruen ordainketan atzeratzea hiru (3) hilabetez baino luzarago; (c) Kontratua denbora batez bi (2) aldiz etetea edo Zerbitzua behin betiko etetea iruzur kasuetan, arrisku objektiboa dagoenean, iruzurra egin delako susmo edo zantzu arrazoizkoak daudenean; edo (d) zerbitzuaren legez kontrako erabileraren edo fede

onaren kontrako erabileraren edo eskuarki onartutako erabilera zuzeneko jardunbideen kontrako erabileraren beste arrazoi aski egiaztatu batzuegatik. Kontratuaren suntsiarazpenak inoiz ere ez du salbuetsiko Bezeroa Lowiren aurrean dituen ordainketa betebeharretatik, Zerbitzuaren erabilera edo beste edozein kontzeptu dela eta, hala nola Bezeroak Lowirekin Zerbitzua kontratatzean bere gain hartutako iraunkortasun konpromisoak, halakorik baldin bada. Kontratua suntsiarazteagatik bezeroari sortutako edozein gastu, eta bereziki zerbitzuaren instalazioaren kostuak eta bideratzaileari edo ekipu terminaleri lotutako kostuak berreskuratzea, hala egokituz gero, kasu konkretu bakoitzean zehaztuko da.

ZENBAKI ERAMANGARRITASUNA

Bezeroak dagoeneko bera titular den mugikorreko zenbaki bat mantendu nahi badu, zenbaki hori Lowira eramatea hautatu beharko du, kontratatzean. Zenbakia Lowira eramatearen eskaera —Bezeroak (aurreordainketazkoa edo kontratuzkoa) eskaria jasotzean sinatua— entregatzeak operadore aldaketako prozesua abiaraziko du. Zenbaki eramatearen eskaera sinatu eta entregatutakoan, onartuta daude klausula hauek:

- Bezeroak Zerbitzuaren alta eskatzen du Lowin, eta jakinarazten du aldi berean baja hartu nahi duela une horretan zerbitzua egiten dion operadorean, telefonia mugikorreko bere zenbakia gordeta.
- Bezeroak baimena ematen du, berari dagozkion datu pertsonalak (bai eskaeran sartutakoak, bai zerbitzua kontratatuta duen operadoreak ezagutzen dituenak) trata daitezen, bere borondatez, libreki, argiro, espezifikoki eta informatuta. Horrenbestez, baimena ematen du bere zerbitzua kontratatuta duen operadoreak bere datuak laga diezazkion aurrerantzean zerbitzuak egingo dizkion operadoreari, helburu hauekin soilik: zenbaki eramatearen prozesuan bere zenbakia gordetzea. Arrazoi horretara dago baldintzatuta datuen lagatzea. Hori guztia, indarrean dagoen araudiari eta kontratu honetako 4.7 atalean xedatutakoari jarraikiz.
- Bezeroak onartzen du posible dela Zerbitzuan etete bat izatea, operadore aldaketa egin beharrekoa den eguneko 2:00etatik 6:00etara bitartean, operadoreek beharrezko eguneratzeak egin ahal izan ditzaten.
- Bezeroak zenbaki eramatearen eskaera sinatua entregatzen duen unetik, operadore aldaketa egun balioudun bateko (1) epean izapidetu beharko da. Operadore aldaketa hurrengo eguneko ordu txikietan egin beharko da, salbu eta Bezeroak bere borondatez zenbaki eramatea geroagoko egun batean egitea eskatu badu, eta baldin uneko

operadoreak Bezeroaren eskaera ez badu ukatu ondorengo kausa hauetakoren bat betetzen delako: - Zerbitzuaren ondoren ordaintzen duten abonatuaren kasuan, bat ez etortzea telefono zenbakiaren eta IFZ/AIZ/pasaporte eta nazionalitate/IFK bidez identifikatutako abonatuaren artean. - Zerbitzuaren aurretik ordaintzen duten abonatuaren kasuan, bat ez etortzea telefono zenbakiaren eta ICC-ID kodearen EDO SIM txartelaren/txartelen serie zenbakiaren/zenbakien artean. - Zenbaki inaktiboa. - Ezinbestearen kausa justifikatua. - Egiaztatzea SIM txartela ez zaiola operadore emaileari salatu lapurretatik edo galeratik.

- Lowik Bezeroari jakinarazi behar, baldin Bezeroaren eskaera ukatua izan bada, ukatzearen kausa adierazita. Onartutako eskaerentarako, Bezeroak Lowiri dohainik eskatu ahaliko dio bere eskaerari eta operadore aldaketa gauzatuko den egunari buruzko informazioa. Une horretatik aurrera, abonatuak deiak egin eta jaso ahaliko ditu operadore berriarekin eta telefono zenbaki berarekin, terminal mugikorrean Lowik emandako SIM txartela sartuta.
- Bezeroak zenbaki eramateko edozein eskaera ezeztatzea eskatu ahaliko du, kontratatzeke erabilgarri dauden bide berak erabiliz. Lowik bezeroari jakinarazten dio ez duela zenbaki finkoa eramateko eskaerarik onartzen zenbaki finko bat mantentzeko, eta horrek bezeroari zenbaki finkoa galtzea dakarkio, halakorik badu.