

BEZERO PARTIKULARRENTZAKO MUGIKORREKO ETA BANDA ZABALEKO KOMUNIKAZIO ZERBITZUETARAKO BALDINTZA OROKORRAK

Baldintza orokor hauek (Baldintzak), baldintza partikularrekin (Baldintza Partikularrak) eta zerbitzuak kontratatzearen bezeroak emandako informazioarekin batera, kontratu hau (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, Bezeroa) 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 kanpo, Lowik ibiltaritzaren bidez emango dizu Zerbitzua, salbu eta kontrakoa adierazi baduzu Mugikorreko Zerbitzua kontratatzeko unean, edo Bezeroentzako arretarako erabilgarri dauden bideetako edozein erabiliz. 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 errekarua aplikatuko du; errekaruak ezingo du gainditu Europar Batzordeak onartuta indarrean den handizkako prezioa. Lowik Bezeroari jakinaraziko dio, eta Bezeroak (15) egun natural izango ditu bere erabilera eredu aldatzeko eta, aipatu herrialdeetako kontsumo eta egonaldien gainera, Espainiako bere kontsumo eta egonaldia nagusiarazteko. Ibiltaritzan erabilera gehiegizkoa eginez gero, Lowik, Bezeroari hamabost (15) egun lehenago jakinarazita, errekarua aplikatuko du; errekaruak ezingo du gainditu Europar Batzordeak onartuta 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 errekargu hori. Argibide gehiago, lowi.es/roaming web orrian. Munduko gainerako herrialdeetan egiten den ibiltaritza trafikari, 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 iritzitako beste edozein erreklamazio bide ere erabili ahalko du.

2. Banda zabaleko zerbitzua. - Bezeroak Banda Zabaleko Zerbitzu bat kontratatatu badu, zerbitzu hori emateko erabiltzen den teknologia Bezeroaren etxean dagoen estalduraren arabera izango da.

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 egokitzuz gero, erretiratzearen. Horretarako, Bezeroak baimena ematen du bere etxera eta behar diren instalazioetara sartzeko, eta baimen hori instalatutako ekipoak erretiratzen 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, Lowi ez den aurreko operadorearengana jo beharko du.

2.2. Komunikazio Zerbitzuen abiadura. - Tarifaren baldintzetan zehaztuta dago Interneteko sarbideko abiadurari buruzko informazio guztia, eta zehazki: telefonia finkoko sareen kasuan, Interneterako sarbideko zerbitzuen abiadura minimoa, normalean erabilgarri dagoena, maximoa eta iragarria, jaitzierakoa eta igoerakoa; edo, telefonia mugikorreko sareen kasuan, Interneterako sarbideko zerbitzuen abiadura maximoa eta iragarria, jaitzierakoa eta igoerakoa. Internet Mugikorraren kasuan, abiadura betiere konexioko eta nabigazioko uneko hainbat faktorek baldintzatuko dute, hala nola Bezeroak erabilitako gailu motak, erabilgarri dagoen sare motak, sarearen gaitasunak, aldi berean konektaturiko erabiltzaile kopuruak, nabigazio motak eta abarrek. Lowik betiere hitzematen du Bezeroari unean-unean eskainiko diola unean-unean erabilgarri dagoen abiadura maximoa Bezeroak kontratatutakoaren barruan, arestian deskribatutako inguruabarren mende. Internet Finkoaren kasuan, abiadura beharbada mugatu egingo dute emandako ekipoekin Ethernet kablearen bidez konektatzearen Bezeroak erabiltzen duen terminalaren ahalek; bai eta Lowik egindako mantentze eragiketen aldi berean ere. Beste bide batzuk erabiliz gero, hala nola wifia, beharbada konexio bide horren ezaugarriek bere mugatuko dute. Kasu horretan, gainera, abiadura mugatu egin dezakete Lowiren esku ez dauden faktoreek, hala nola Bezeroaren bizilekuaren egiturak, beste wifi sareekiko interferentziak, Bezeroaren terminalaren ahalek, kanpoaldean edo barrualdean erabiltzeak edo beste faktore batzuek.

2.3. Banda zabaleko zerbitzuaren kalitatea. Sarearen eta sarbidearen kudeaketa. - Lowik neurketa sistemak ditu 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 Zerbitzurik hoberena bermatzearen. Sarearen edozein kudeaketa, azken erabiltzaileen pribatutasuna eta haien datu pertsonalen babesa ziurtatuz egiten da. Internet Zerbitzuari dagokionez, Lowik 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 albait 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.

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. Ekipamenduak. - Lowik Bezeroari entregatuko dizkio Zerbitzuak egoki funtzionatzea ahalbidetzen duten ekipoa eta beharrezko elementuak. Lowik Bezeroari lagatzen dion ekipoaren ezaugarri teknikoak aldatu ahalko 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 ekipoagatik hileko alokairu bat kobratzeko eskubidea (alokairu hori fakturan islatuko da), edo ekipoa Bezeroari saltzekoa. Horretarako, Bezeroari jakinarazi beharko dio Zerbitzua kontratatzeko unean; eta hilabete lehenago, lehendik dauden bezeroentzat, kasu bietako edozeinetan.

Lowi arduratuko da ekipoa mantentzeaz eta, matxuratzen bada, ordezteaz. Bezeroa obligatzen da laga zaion ekipoa haren erabilera egokiari dagokion erabilera eta kontserbazio egoera onean Lowiri itzultzera, Lowik edonoiz hala eskatzen badio, eta betiere Zuntz Zerbitzuari baja eman ondorengo hilabete bateko (1) epean. Bezeroak ez badu lagatako edo alokatutako ekipoa epe horretan itzultzen, Lowiri ordaindu beharko dizkio laurogei (80) 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 exekutatzegatik 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 Indarrean den bertsioa: 2022-08-30

hartuko du kostua, baldin Bezeroari egotz ez dakizkiokeen kausengatik sortu badira. Bezeroak atzematen badu ekipoak 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. - Bezeroak Mugikorreko Zerbitzua kontratatu eta hurrengo hamabost (15) egunean aktibatuko da Mugikorreko Zerbitzua. Mugikorra eta banda zabala kontratatuz gero, Banda Zabaleko Zerbitzua aktibatu eta hurrengo hamabost (15) egunean aktibatuko da Mugikorreko Zerbitzua. Bezeroak Zerbitzua kontratatu eta hurrengo laurogeita hamar (90) egunean aktibatuko da Banda Zabaleko Zerbitzua. Baldin Bezeroaren erabakiz ez bada heltzen Banda Zabaleko Zerbitzuaren aktibaziora, edo baldin tarifaren baldintzetan horretarako adierazitako epea bete aurretik baja ematea erabakitzen badu, Lowi gaituta egongo da adierazi den Bezeroaren kontuan zenbateko bat, Lowik une horretarainoko egin dituen eta Baldintza Partikularretan zehaztuta dauden kudeaketa eta instalazio gastuengatik. Baldin Lowiren erabakiz ez bada iristen Zerbitzuaren aktibaziora laurogeita hamar (90) eguneko epean kontratu hau izenpetzen denetik, Lowik Bezeroari kalte-ordain bat emango dio, zenbateko baliokidea duena, erabaki horrek Bezeroari sortutako kalte-galeren ordaintzat. Lowik Banda Zabaleko Zerbitzuaren zerbitzua ematea galarazten duten kausa teknikoak edo Lowiri nahiz Bezeroari egoztekoak ez diren bestelako gorabeherak —Banda Zabaleko Zerbitzua ematea galarazten diotenak— gertatuz gero, ez da sortuko Bezeroaren aldeko ezein ordainen edo 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 peticiones@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, Lowik hurrengo epeetan egin ahalko du. Bezeroak kontratazioan hautatu ahalko du faktura zein bidetatik jasoko duen (paperean edo bide elektronikoz). Bezeroak edonoiz aldatu ahalko du faktura zein bidetatik jasoko duen; Lowiri jakinarazi beharko dio. Faktura paperean jasotzeak ez dakarkio kosturik Bezeroari.

4.3. Kalitate konpromisoak eta kalte-ordainak.

4.3.1. Behin-behinekoz etetea. - Lowik konpromisoa hartzen du aplikatzekoa den indarreko legediak eskatutako kalitate-konpromisoekin bat etorritz emateko kontratatutako Zerbitzuen hornidura. Horregatik, Zerbitzuak etenez gero, Lowik Bezeroari kalte-ordaina emango dio, ondorengo baldintza hauek betez: (i) Ahotseko Mugikorreko nahiz Finkoko Zerbitzua aldi batez eteten bada, kalte-ordaina ondorengo bi kopuru hauetatik handiena izango da: (a) Etenaldiak erasandako zerbitzuarengatik etenaldiaren aurreko hiru (3) hilabeteetan fakturatutako zenbatekoaren batez bestekoa, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatua. Eta, Bezeroaren antzinasuna hiru (3) hilabete baino gutxiagokoa baldin bada, hileko ordainketa osoen batez besteko fakturaren zenbatekoa hartuko da aintzat, edo egindako kontsumoaldiaren proportzioan kalkulaturako hileko ordainketa batean aterako litzatekeena. Edo (b) etenaldian indarrean zen hileko abonamendu kuota edo baliokidea bider bost (5), etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta. (ii) Internet Mugikorreko edo Finkoko Zerbitzua aldi batez eteten bada, Bezeroak eskubidea izango du abonamendu kuotaren eta beste kuota finko batzuen zenbatekoa itzulia izan dakion, etenaldiaren iraupenaren arabera hainbanatuta. Arestiko (i) eta (ii) puntuetan ezarritako kalte-ordainak automatikoki ordainduko dira dagokionaldiaren ondorengo aldiko fakturan, baldin kalte-ordainaren zenbatekoa euro bat (1) baino handiagoa bada Ahots Zerbitzuaren kasuan, eta baldin etenaldia modu jarraituan edo etenean gertatu bada eta sei (6) ordutik gorakoa bada zortzietatik (8:00) hogeita bietara (22:00) bitartean Internet 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-ordainez gainera, Lowik konpromisoa hartzen du Zerbitzuan kalitate maila bat eskainiko duela, zerbitzu horren gehieneko etete denborari dagokionez: gehieneko zortzi (8) ordukoa, Mugikorreko Zerbitzuaren kasuan; eta berrogeita zortzi (48) ordukoa, Finkoko Zerbitzuaren kasuan. 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 fakturazioaldi batean, Bezeroak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura telefonoz deituta eskatu ahalko du, arazoa konpondu zenetik hamar (10) eguneko epean, etenaldiak

erasandako Zerbitzuaren hileko kuotaren adinako zenbatekoa, konpromisoa gainditu duen denboraren arabera hainbanatuta Mugikorreko Zerbitzuaren kasuan, eta hileko kuotaren ehuneko hamarreko (%10) zenbatekoa, Finkoko Zerbitzuaren kasuan. Kalte-ordain hori aurreko atalean ezarritakoari gehituko zaio, eta hurrengo fakturan ordainduko da. 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. Aurreko kalte-ordainak kalkulatzeko, kontuan hartuko dira Baldintza Partikularretan ezarrita dauden Zerbitzuko bereizitako kuotak, halakorik ezarri bada.

4.3.2. Salbuespenak. - Aurreko ataletako kalte-ordainak ez dira egokituko, baldin aldi baterako etetearen edo hasierako konexio ezaren arrazoi badira: (i) Bezeroak Kontratuaren ez-betetze larria egitea; (ii) sarean kalteak gertatu direla bat-etortzea ebaluatuta ez duten ekipamendu terminal batzuk konektatu dituelako Bezeroak; (iii) zerbitzua eten dela, indarrean den araudian ezarritakoari jarraituz instalazioak mantentzeko edo eguneratzeko lanak egitearren; edo (iv) kausa teknikoek eraginda, ezinezkoa dela Lowik Finkoko Zerbitzuaren hornidura egitea, edo Lowiri egotz ez dakizkiokeen bestelako kasuak gertatzea, edozein kausarengatik Kontratua bukatutakoan.

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 reclamaciones@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 ez ordaintzea, salbu eta legez ezarritako kasuetan. Erreklamazioa aurkeztuta, Bezeroak ez badu erantzun egokirik jasotzen hilabete bateko (1) epean, Kontsumoko Arbitraje Batzordera jo ahal izango du erreklamatzera; edo, araudiak komunikazio elektronikoen zerbitzuen erabiltzailetzat ematen dizkion eskubide espezifikotarako, SETID Telekomunikazioen eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritzara, edo unean-unean hura ordeztzen duen erakundera, idatziz, kontsulta telefonoaren bidez: 911 11 44 00 / 901 33 66 99, edo webgunearen bidez: <http://www.usuariostelesco.es> hurrengo hiru (3) hilabetean. Gainera, bide judizialera jotzeko eskubidea izango 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. 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. Lowik saldu ondoko zerbitzu bat eskaintzen dizu, fabrikatzaileak onartutako laguntza teknikoko zerbitzu batekin konponketak izapidetzeko.

4.7. Zerbitzu jakin batzuen deskonexioa eskatzea. - Besterik adierazi ezean, teknikoki murriztuta daude tarifa handiagoko deietarako sarbidea, kostu handiagoko tarifakazio gehigarriko zerbitzuak (907, 803, 806 eta 807 digituekin hasten diren zenbakiak, ondoren 6, 7, 8 edo 9 digitua dutenak) eta abonatuaren zenbakiei buruzko telefono bidezko kontsulta zerbitzuak (118x), baldin Bezeroarentzako minutuko 2,5 eurotik gorako tarifa badute. Bestalde, nazioarteko deiak eta tarifakazio gehigarriko gainerako zerbitzuak teknikoki gaituta daude Bezeroak erabili ahal izateko.

Bezeroak zerbitzu horien konexioa/deskonexioa eskatu ahal izango du komunikazio zerbitzuak kontratatzeke unean edo zerbitzu horiek ematen diren aldiko edozein unetan, 121 telefonora deituz, Mi Lowi eremu pribatuaren bidez edo peticiones@lowi.es helbide elektronikora idatziz. Bezeroak eskatutako aldaketa, eskaera jaso eta gehienez hamar (10) eguneko epean egin beharko da. Aldaketa hori aipatu epean gertatzen ez bada, Bezeroari egotz ezin dakizkiokeen arrazoiengatik, Lowik bere gain hartuko ditu deskonexioa eskatu zaion zerbitzuaren kostuak.

4.8. Datu pertsonalak babestea. - Zerbitzua kontratatzearen nahiz Zerbitzuaren horniduran biltzen diren 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 egiaztatzeke, eta, hala egokituz 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 albait 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 bermatzearen; (v) datuak tratatu, iruzurra atzemateko, bere sareak babesteko eta sareetako kalteak saihesteko.

kanpokoa 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 berariazko adostasuna, haien datuak jarraian adierazitako helburuetarako tratatzeko. Horretarako, karatulan xede horrekin jarritako laukiak markatu beharko ditu Bezeroak:

- o Bezeroaren terminal mugikorraren bidez sortutako kokatze datuak (adibidez: gelaxka-identifikatzailea edo GPS) tratatu, haren profilari egokitutako Lowiren zerbitzu eta produktuak eskaintzeko.
- o 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.
- o Bezeroaren kontaktu datu pertsonalak tratatu, Lowik merkataritza komunikazioak bidali ahal izan diezazkion, Lowirekin merkataritza hitzarmenak egiten dituzten hirugarren enpresa kolaboratzaileek Lowiren bezeroentzat baldintza bereziekin dakartzaten produktu edo zerbitzuei buruzko 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, automozioa, aseguruak, hezkuntza, energia, osasuna, GKEak, administrazio publikoak eta telekomunikazioak. Baimen hori ematean, Bezeroak hirugarren enpresa laguntzaileen produktu edo zerbitzuen eskaintza bereziei buruzko informazioa jaso ahal izango du, Lowiren bezero izatearen onuratzat, edozein bitartekoren bidez (besteak beste, telefonoz, bitarteko elektronikoz eta bitarteko digitalez).
- o Zure datu pertsonalak tratatu, Vodafone Taldeko enpresekin partekatzearen, zuk kontratatutakoen antzekoak edo bestelakoak diren eta zure interesekoak diren Vodafone produktu eta zerbitzuen eskaintzak bidaltzearen, Taldeko enpresa horiek edozein bide erabiliz emandakoak, telefono bidezkoak, elektronikoak edo digitalak barne.

Era berean, Lowik, tratamenduaren arduraduna den aldetik, bidezko interesa du tratamendua legitimatzeko oinarri gisa, baldin Bezeroaren datuak tratatzeko interes hori Bezeroaren eta Lowiren arteko harremanean oinarritutako arrazoizko itxaropenen barruan badago. Horregatik, Lowik Bezeroaren profilean oinarritutako komunikazio komertzial pertsonalizatuak bidali ahal izango dizkio Bezeroari, edozein bitartekoren bidez, baita telefono deia bidez ere, baldin Lowiren zerbitzuei eta produktuei buruzkoak badira, eta Bezeroak Lowiren Bezero gisa horiek jasotzeko arrazoizko itxaropena badu. Bezeroaren profil hori oinarritzko eran sortuko da, Bezerotzat dituen interesei edo lehentasunei buruzko alderdiak aztertuz.

Betiere, Bezeroak merkataritza komunikazio horiek jasotzearen aurka egin ahalko du, horretarako jarritako laukia markatuz.

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 berariaz baimendu baditu.

Lowik Bezeroaren nabigazio, trafikiko, fakturazio eta kokatze datuak tratatu ahalko ditu, anonimizatuta eta modu agregatuan, barne txostenak egitearren eta informazio hori Lowirekin lankidetzat 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 edonoz 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 elektronikoko bat 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 posibleei 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 abonatu 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 erakundeen 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 erreklamazioengatik Lowik Bezeroari edozein zenbateko itzuli behar badio, Bezeroak eskubidea izango du, era berean, diru kopuru hau erreklamatzeko: gehienez bost (5) euro, gehi diruaren legezko interes tasa gehi ehuneko bi (% 2). Diru hori egiaz kausatutako kalteengatik izango da. 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 kopuruaren kobrantza aurreratu ahalko du kasu hauetan: (1) Bezeroak gaintitu 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 jarduera bat egiteko. Aurrez aipatutako betebeharrak ez betetzeak edo Lowiren ustez ez betetzeko arriskua izateak zerbitzuaren kautelazko etetea ekarriko du, eta, hala egokituz gero, Kontratu 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. Era berean, kontratazio eskaeretan iruzurra prebenitzeko helburuz, Lowik Kontratuan jasotako datuak Hunter Sistemara sartu ahalko ditu. Sistema horren arduraduna Iruzuraren aurkako Enpresen Espainiako Elkarte (AEECF) da, eta datu horiek sistema horretan jasotako beste datu batzuekin konparatuko dira, zerbitzua onartzeko prozesuaren barruan iruzurrezkoa izan daitekeen informazioa atzemateko eta ez beste ezertarako. Baldin zehatzak ez diren, arauz kontrakoak diren edo osatuta ez dauden datuak atzematen badira, eskaera xeheago aztertu ahalko da, eta datu horiek fitxategian sartuko dira halakotzat eta aurrez aipatutako helburuetarako kontsultatu ahalko dituzte Hunter Sistemara atxikitako erakundeek. Erakunde horiek sektore hauetakoak izan ahalko dira: bankuak eta finantzak, komunikazio elektronikoak, renting, kreditu eta kuzio aseguratzaileak, zor erosketa, higiezinak, energia eta ur hornidura, aldizkako fakturazioa eta ordainketa geroratuak. Atxikitako erakundeen zerrenda eskuragarri dago hemen: www.asociacioncontraelfraude.org. Bezeroak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, aurkatzeko, eramateko edo tratamendua mugatzeko eskubideak erabili ahalko ditu. Horretarako, fitxategiaren arduradunari idatzi beharko dio, bere NANaren kopia bat erantsita, helbide honetara: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

5.3. Bermeak ematea. - Lowik Bezeroari eskatu ahalko dio berme jakin batzuk eratzea, Bezeroak Kontratutik eratorritako betebeharrak beteko dituela ziurtatzearen; eta, zehazki, ondorengo egoera hauen aurrean: (i) Bezeroak, indarrean dagoen edo ez dagoen edozein kontratu dela eta, ordaindu gabeko kopururik duenean Lowirekin edo hirugarren batekin; (ii) Bezeroa Lowiri ordaintzean behin eta berriz berandutu denean; edo (iii) iruzurraren, berankortasunaren edo Zerbitzuaren legez kontrako erabileraren arrisku objektibo bat dagoenean.

Hartara, Kontratua sinatu aurretik edo Kontratuaren indarraldiko edozein unetan, Lowik egin ahalko du: (i) Bezeroari eskatu ordainik gabeko gordailu bat era dezala, eskudirutan, edo banku abal bat eman dezala, hamabost (15) egun lehenago; (ii) Bezeroari eskatu aurrerapen bat, aurrez izandako kontsumoaren arabera; (iii) Bezeroari kreditu muga bat esleitu; edo/eta (iv) Bezeroari mugatu goragoko tarifetarako, tarifa gehigarriko zerbitzuetarako edo/eta nazioarteko deietarako sarbidea.

Gordailua izanez gero, Lowik gordailua itzuliko du egiaztatuta geratzen denean urtebetez (1 urte) ez dela atzerapenik egon Bezeroari bidalitako fakturen ordainketan. Aurreko hori egiaztatzen den egunaren ondorengo hamabost (15) egunean egingo da itzulketa. Gainerako kasuetan, aipatu neurriak desagertuko dira neurri horiek hartzea eragin zuten baldintzak dagoeneko ez daudela egiaztatzen den bezain laster. Bezeroak, ordaindu gabeko zorrak dituelarik, Zerbitzutik baja hartzen badu edo bere Indarrean den bertsioa: 2022-08-30

Kontratuaren titularra aldatzea eskatzen badu, Lowik bermea exekutatu ahalko du, ordaintzeke dagoen zor osoaren kopuruan.

5.4. Pasahitzak zaintzea. - Bezeroaren ardura da Lowik edo Lowiri zerbitzuarekin lotuta emandako pasahitzen, sarbide gakoien edo komunikazioak zifratzeko edo enkriptatzeko sistemen konfidentziasuna zaintzea, arduraz erabiltzea eta mantentzea. Era berean, Lowik jakinarazten dizu bere www.lowi.es webgunea ingurune segurua dela Lowirekiko zure eragiketak 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 sartzan 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. 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 sustapenentarako ezar ditzan arrazoizko erabileraren arauen kontra.

6.2. Bezeroak zerbitzua aldi batez etetea. - Bezeroak zerbitzua aldi batez etetea eskatu ahal izango du. Zuntz zerbitzuaren kasuan, aldi baterako etete hori edonoz eskatu ahal izango da, zerbitzua instalatu denetik 90 egun igaro ondoren. Etenaldi horrek ez du hilabete bat (1) baino gutxiago iraungo, ez eta hiru (3) hilabete baino gehiago ere, urte natural bakoitzeko. Etenaldia

eskatzeko, Bezeroak Bezeroaren Arretarako Zerbitzura joko du. Etenaldia gertatuz gero, eragindako denborari dagokion zenbateko proportzionalaren erdia kenduko da ordainketa kuotatik.

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 adierazi beharko dute emandako datu guztiak egiazkoak 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 aktibatzeke 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 onespina aurrez jasota. Horri dagokionez, ez dira hirugarrentzat joko www.lowi.es webgunean adierazten diren Vodafone Taldeko sozietateak.

9. Kontratua aldatzea. Lowik Kontratua aldatu ahal izango du (i) aldaketa hori Bezeroaren onurarako egiten denean; (ii) aldaketa soilik administratiboa denean Bezeroarengan eragin negatiborik izan gabe; edo (iii) aldaketak arauak behartuta datozenean, edo erabaki judizial nahiz administratiboren batek behartuta. Lowik Bezeroari arrazoi horrek eragindako aldaketa jakinaraziko dio Bezeroari, aldaketa eraginkorra izan aurretik.

Era berean, Lowik Bezeroari jakinarazi ahal izango dio Kontratua aldatzeko asmoa duela, eta, bereziki, haren baldintza ekonomikoak, baldin aldaketak gertatzen badira zerbitzuen eta/edo jarduten duen merkatuaren baldintza teknikoetan, komertzialetan, ekonomikoetan eta/edo operatiboetan; zehazki, Lowiren hornitzaileen zerbitzuen eta horniduren prezioa igotzen bada, zergak aldatzen badira, edo Lowik aparteko inbertsioak egiten dituenean. Lowik, aldaketa gauzatu baino hilabete bat (1) lehenago, Bezeroari jakinaraziko dio komunikazio indibidualizatuz, posta elektronikoaren, fakturaren edo beste komunikabide egoki baten bidez. Jakinarazpenean adieraziko da aldaketaren zergatia. Hala ere, Bezeroa ez badago ados egin nahi den aldaketarekin, alde bakarrez suntsiarazi ahal izango du Kontratua, jakinarazpena egiten denetik hilabeteke epean, eta suntsiarazte horrek ez du kostu gehigarririk ekarriko, baldintza berriak onartzen ez baditu. 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. Kontratuaren iraupena eta bukaera.

10.1. Iraupena. Kontratuak iraupen zehatz bat du, eta Bezeroak kontratatutako Zerbitzuen Baldintza Partikularretan ezartzen da epe hori. Baldintza Partikularretan iraupena berariaz ezartzen ez bada, Kontratuaren

iraupena 24 hilabetekoa izango da. Indarraldia eta haren luzapenetako edozein betetzen denean, Kontratua automatikoki luzatuko da epe berdin baterako.

Lehenengo luzapen automatikoa baino lehen, Lowik Bezeroari modu nabari eta egokian, euskarri iraunkor batean jakinaraziko dio Kontratua amaitu dela; eta Bezeroak nahi izanez gero Kontratua amaiazteko gaitutako bitartekoak zein diren.

10.2. Bukatzea. Zerbitzuak telefonoz edo elektronikoki kontratatzen badira, bezeroak hamalau (14) egun natural izango ditu, kontratatzen den egunetik, atzera egiteko. Horretarako, bezeroak 121 telefonora deitu dezake, edo Lowiren webgunean eskuragarri dagoen formularioa erabili. Baldin Bezeroak onartzen badu zerbitzu-ematea atzera egiteko aldiari hastea, atzera eginez gero, Lowik zerbitzua emandako zatiaren proportziozko zenbatekoa kobratuko du. Finkoko Zerbitzuaren kasuan, baldin Bezeroak onartzen badu atzera egiteko aldiari instalatzea, atzera eginez gero, haren kostuak ordaindu beharko ditu, Baldintza Partikularretan jasotakoari jarraituz.

Bezeroak lege ezarritako kasuetan Kontratua bertan ezarritako hasierako epea amaitu baino lehen amaitu ahal izango du, eta horregatik ez du inolako konpentsaziorik ordaindu beharko, salbu eta, hala egokituz gero, bere esku jarraitzen duen terminal ekipoagatik. Kasu horietatik kanpo, baldin Bezeroak Kontratua bertan ezarritako hasierako epea amaitu baino lehen amaitzea erabakitzen badu, Baldintza Partikularretan horretarako jasotzen den zenbatekoa ordaindu beharko dio Lowiri, kontratu epea ez betetzearen penalizaziotzat. Gainera, Bezeroak Kontratuan modu gehigarrian bere gain hartu duen beste edozein penalizazio ordaindu beharko du. Baldintza Partikularretan diru kopururik berariaz ezartzen ez bada, iraupen epea ez betetzeari lotutako penalizazioa zero (0) eurokoa izango da.

Kontratuan ezarritako hasierako iraupena gainditu ondoren, Bezeroak edonoiz amaitu ahal izango du Kontratua, inolako kosturik izan gabe, salbu eta aurreabisu aldiari zerbitzua jasotzearena; eta nahikoa izango du alde aurretik Lowiri jakinaraztea, bere nortasuna egiaztatuz. Aurreabisu epea hilabetekoa (1 hilabete) izan daiteke gehienez, eta kasu bakoitzean Baldintza Partikularretan ezarriko da. Baldintza Partikularretan gutxieneko aurreabisu epea berariaz ezartzen ez bada, hilabetekoa (1 hilabete) izango da. Bezeroak hitzartutako aurreabisu epea errespetatzen ez badu, Lowik Baldintza Partikularretan ezarritako zenbatekoa kobratuko du. Zenbateko hori, betiere, ez da izango bete ez diren aurreabisu egunei dagokien Zerbitzuaren zati proportzionala baino handiagoa. Baldintza Partikularretan kontzeptu horregatik diru kopururik berariaz ezarri ezean, Lowik zero (0) euro kobratuko ditu.

Baldin Bezeroak zati batean bukarazten badu Kontratua, kontratatutako Zerbitzuetakoren bati dagokionez, harpidetuta jarraitzen duten zerbitzuak mantenduko dira, eta tarifaren baldintzei dagokion egokitzea egingo zaie.

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 kopuruaren ordainketan atzeratzea hiru (3) hilabetez baino luzeago; (c) Kontratua denbora batez bi (2) aldiz etetea edo Zerbitzua behin betiko etetea; (d) iruzur kasuetan, arrisku objektiboa dagoenean, iruzurra egin delako susmo edo zantzu arrazoizkoak daudenean; (e) zerbitzuaren lege kontrako erabileraren edo fede onaren kontrako erabileraren edo eskuarki onartutako erabilera zuzeneko jardunbideen kontrako erabileraren beste arrazoi aski egiaztatu batzuegatik; (f) agiri honetako 5.3 (g) baldintzan ezarritakoari jarraituz Lowik eskatutako bermea eratu ez delako; (g) Zerbitzuak ematea eragozten edo larriki zailtzen duten beste arrazoi tekniko edo operatibo behar bezala justifikatuegatik. Kasu horietatik kanpo, baldin Lowik kausa justurik gabe Kontratua bertan ezarritako aldia amaitu baino lehen amaitzea erabakitzen badu, tarifaren baldintzetan Kontratuaren hasierako iraupena ez betetzearen kasurako Bezeroarentzat jasotzen den zenbatekoaren baliokidea ordaindu beharko dio Bezeroari, kontratu epea ez betetzearen penalizaziotzat. Gainera, sortu diren eta penalizazioaren zenbatekoak estaltzen ez dituen kalte-galerak erreklamatzeko eskubidea izango du Bezeroak.

Kontratua bukatzeak 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 edonolako iraunkortasun konpromisori lotutako penalizazioak, halakorik baldin bada.

ZENBAKI ERAMATEA

Bezeroak dagoeneko bera titular den mugikorreko zenbaki bat mantendu nahi badu, zenbaki hori Lowira eramatea eskatu beharko du, kontratatzean. Zenbakia Lowira eramatearen eskaera —Bezeroak (aurreordainketazkoa edo kontratuzkoa) eskaria jasotzean sinatua edo onartua— 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 kontratatua duen operadoretik 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 etetea edo mugapena izatea, operadore aldaketa egin beharrekoa den eguneko 2:00etatik 6:00etara bitartean, operadoreek beharrezko eguneratzeak egin ahal izan ditzaten.
- Bezeroak zenbaki eramatearen eskaera sinatuta 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 indarrean diren eramangarritasun zehaztapenetan onartutako 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 galeragatik.
- Lowik Bezeroari jakinarazi beharko, baldin une horretako bere operadoreak Bezeroaren eskaera ukatu badu, ukatzearen kausa adierazita. Onartutako eskaeratarako, Bezeroak Lowiri dohainik eskatu ahalko dio bere eskaerari eta operadore aldaketa gauzatuko den egunari buruzko informazioa. Une horretatik aurrera, Bezeroak deiak egin eta jaso ahalko ditu operadore berriarekin eta telefono zenbaki berarekin, terminal mugikorrean Lowik emandako SIM txartela sartuta.

Bezeroak zenbaki eramateko edozein eskaera ezeztatzea eskatu ahalko du, kontratatzeke erabilgarri dauden bide berak erabiliz. Ezeztatzea egiteko, Bezeroak gutxienez ondorengo datu hauek eman beharko ditu, identifikatzeko: gakoa edo izena, abizenak eta NAN edo IFZ. Bezeroak mugikor zenbakia eramatea ezeztatzeke eskaera egiten badu zenbaki eramatearen eskaerari lotutako zenbaki batetik egindako telefono deiaren bidez, aski izango du zenbaki eramatearen eskaera izapidetzeko erabili zen nortasun agiria ematea.

Zenbaki eramatea telefono kanalaren bidez ezeztatzeke, 1456 zenbakira deitu beharko da. Zenbaki hori bederatzietatik (9:00) hogeietara (20:00) behintzat egongo da erabilgarri, astegunetan.

Mugikorreko zenbakia eramatearen izapidetaren barruan, operadore aldaketa zein egunetan eta ordutan egingo den jakiten den unean, Lowik Bezeroari jakinaraziko dio, bai eta ezeztatzeke ordu muga zenbaki eramatea gauzatzearen bezperako 14:00ak direla ere.

Bezeroak ezeztatzea erabakitzen badu, ezeztatze ekintzak ez du kosturik izango. Hala ere, Bezeroak eman zaion ekipoa itzuli beharko du, eta bere

gain hartu beharko ditu berreskuratze kostuak eta berreskuratu ezin diren ekipo eta instalazioen kostuak, eta aurre egin beharko die paketearen barruan kontratatuta dauden eta zenbaki eramatea gauzatu aurretik egin diren zerbitzuetako iraute konpromisoei. Kostu horiek kontratatutako produktuaren eta haren izapidetze unearen berezkoak dira.

Lowik bezeroari jakinarazten dio ez duela zenbaki finkoa eramateko eskaerarik onartzen zenbaki finko bat mantentzeko, eta horrek bezeroari zenbaki finkoa galtzea dakarkio, halakorik badu.

Erreklamazioa eginez gero, Baldintza Orokor hauetako 4.4. baldintzan adierazitakoari jarraitu beharko dio Bezeroak.

Konpromisozko baldintza partikularra

Lowik prezioaren zati batean edo osoan diruz lagundu duen terminal mugikorra erosiz gero, Bezeroak konpromisoa hartzen du kontratatutako Zerbitzuetan alta emanda irauteko, Kontratu honen Baldintza Partikularretan zehaztutako epean eta baldintzetan, diruz lagundutako terminal mugikorra eskuratzen den egunetik zenbatzen hasita, eta betiere kontratuaren hasierako iraupenaren barruan. Baldin Bezeroak betebeharrak ez badu, Lowiri ordaindu beharko dio dagokion kopurua, hartutako konpromisoaren arabera eta konpromiso hori betetzeko geratzen den denboraren arabera, Baldintza Partikularretan zehaztutako gehieneko kopururaino; eta hori, hitzartutakoarekin eta jasotako diru laguntzarekin bat etorrira ez erantzuteagatik.

Informazio klausula gehigarria

Vodafone Enabler, S.L. sozietateak Vodafone España, SAU sozietatearekin bat egingo du, 2022ko urriaren 3tik aurrerako eraginarekin. Data horrekin berarekin, Vodafone España SAU enpresak Vodafone Taldeak Espainian duen Vodafone Servicios SLU sozietateari lagako dio kontratu posizioaren zati bat, Lowi markarekin diharduen Vodafone Enabler SL sozietatearekin izenpetuta duzun komunikazio elektronikoen zerbitzuak emateko kontratuan jasotako eskubide eta betebeharrak jakin batzuei dagokienez.

Horren ondorioz, Vodafone España SAU sozietateak emango ditu Lowi markako komunikazio elektronikoen zerbitzuak, ordura arte Vodafone Enabler SL enpresak eman dizkizunak; horrek ez du aldaketarik eragingo kontratatuta dituzun zerbitzuak emateko kontratu baldintzetan. Vodafone Servicios SLU izango da Vodafone España SAU sozietateak emango eta fakturatutako dizkizun zerbitzuak kobratzeko lanak egingo dituen sozietatea.

Alde horretatik, eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko 2018ko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan aurreikusitakoaren ondorioetarako, Vodafone España SAU izango da zure datuen tratamenduaren arduraduna, bat-egitearen ondorioz. Zure datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko eta eramateko eskubideak baliatu ahal Indarrean den bertsioa: 2022-08-30

izango dituzu, bai eta zure datu pertsonalen tratamenduaren mugaketari eta aurka egiteari dagozkionak ere, mezu elektronikoa bidaliz peticiones@lowi.es helbidera, edo gutuna bidaliz helbide honetara: Avenida de América 115, 28042 Madrid (erreferentzia: «Departamento de Atención al Cliente (Protección de Datos) Lowi»).