

# HILETA-ZERBITZUAK KONTRATATZEKO BALDINTZA OROKORRAK.

**1.- DEFINIZIOAK.** Baldintza Orokor hauen ondorioetarako, hauek hartzen dira kontuan: BEZEROA: Hileta-zerbitzuak eskatu eta kontratatzen dituen pertsona fisiko edo juridikoa, zeinari dagokio hitzartutako prezioa ordaintzea. ENPRESA: Enpresa, IFZ, egoitza soziala eta kontaktua, orri-oinean jakinarazi gisa.. HILETA-ZERBITZUAK: BEZEROAK kontratatu eta hautatu dituen hileta-zerbitzu zehatzen multzoa. Dokumentu honi erantsitako zerbitzuak emateko kontratuan ezarritako Baldintza Partikularretan jasotzen dira, eta ENPRESAK horiek antolatzeko eta emateko konpromisoa hartzen du.

**2.- ARAUKETA.** Kontratua osatzen dute hemengo Baldintza Orokorrek, zeinak BEZEROAREN esku jarri baitira, kopia bat emanez, zerbitzuak emateko kontratua sinatu aurretik, eta agiri honi erantsitako kontratuan jasotako Baldintza Partikularrek, zeinak onartutzat ematen baitira BEZEROAREN sinadurarekin. Agiri hau sinatzean, BEZEROAK Baldintza Orokor hauek onartzen ditu, erabat eta erreserbarik gabe. Agiri honez geroztik sortzen diren eta hemen jasotzen diren baldintzak osatuko dituzten eranskin edo gehigarri guztiak idatziz eman beharko dira, eta BEZEROAK eta ENPRESAK sinaturik egongo dira. BEZEROAK agiri hau sinatzen duenean, ENPRESAK legitimazioa izango du kontratatutako zerbitzuak ematen hasteko. Kontratua bertan jasotako baldintza orokor eta partikularrek arautuko dute, eta horietan aurreikusirik ez denari aplikagarria zaion legedia aplikatuko da.

**3.- EMANGO DIREN ZERBITZUAK.** Kontratuaren xedea da ENPRESAK hileta-zerbitzuak ematea horiei dagokien prezioa ordaintzearen truke. BEZEROAK onartzen du ENPRESAK beharrezko informazioa eman diola kontratu hau formalizatu aurretik eman beharrezko hileta-zerbitzuei buruz eta katalogo bat jarri duela haren eskura kontratatu daitezkeen prestazioekin, haien ezaugarriak eta aplikatu beharrezko prezioak -zergak eta tasak barne- zehatz-mehatz adierazita direlarik. BEZEROAK aukeratutako hileta-zerbitzuak zehazturik azalduko dira horiek kontratzerakoan.

**4.- HIRUGARRENK EMANDAKO ZERBITZUAK.** ENPRESAK kontratatutako aukera izango du, BEZEROAREN kontura eta haren aginduz, BEZEROAK kontratatu dituen hileta-zerbitzuak antolatzeko, burutzeko edota emateko hirugarrenek eman behar dituzten eta eskatu diren zerbitzu guztiak. Horretarako, BEZEROAK berariazko baimena ematen dio ENPRESARI haren kontura eta haren aginduz kontratatutako, eta adierazten du jakinarazi zaiola ENPRESAK hirugarrenarekin egingo duen gestioak handitu egin dezakeela zerbitzuen guztizko prezioa, zeinari buruz jakinaraziko baitzaio Baldintza Partikularretan, hala bategokio. Baldintza partikularretan zehaztuko dira hirugarrenetik emandako zerbitzuak, horien prezioa eta ENPRESARI kudeaketagatik dagokien zenbatekoa.

**5.- ALDAKETAK KONTRATATUTAKO HILETA-ZERBITZUAN.** ZERBITZU GEHIGARRIAK. BEZEROAK eskatu ahaliko dio ENPRESARI kontratatutako hileta-zerbitzuak aldatu edo indargabetzea, baita zerbitzu osagarri batzuk kontratatzea ere, aldaketa ekarriko duelarik adosturik den prezioan. Aldaketa eskatzen den uanean indarrean diren tarifak aplikatuko zaizkie horiei. Halakoetan, ENPRESAK ahalik azkarren jakinaraziko dio BEZEROARI azken zenbatekoa, zerbitzuak emateko kontratuaren eranskin batean zehaztuko direlarik, eta horiek BEZEROAK ordainduko ditu, aipatu eranskinaren bitartez adieraziz ados dagoela eta jakinean dela Baldintza Orokor berberak aplikatuko zaizkionaz. Kontratututako zerbitzu bat baliogabetzeko edo aldatzeko, ENPRESARI gutxienez 3 ordu lehenagotik jakinarazi behar zaidio. BEZEROAK ordaindu egin beharko ditu zerbitzuak aldatzea edo baliogabetzea eskatzeko uanean ENPRESAK jada emanak dituen zerbitzu guztiak, kontratatutako zerbitzu berriez gain.

**6.- PREZIOA.** Hileta-zerbitzuen truke, zerbitzuak emateko kontratu honen baldintza partikularretan eta baldin baleude, eranskinetan eta aurrekontuan zehatzen diren zenbatekoak ordainduko dizkio BEZEROAK ENPRESARI, eta baita eman diren zerbitzuengatik sortutako fakturen zenbatekoak ere. Hileta-zerbitzua ematean, BEZEROAREN kontura eta haren aginduz, ENPRESA tasak, ordainsariak edo bestelako kopuruak ordaindu beharrenda bada administrazio-, polizia-, erlijio- edo kontsul-erakundeei, ENPRESAK BEZEROARI kargatuko dio horren kostua, behar bezala zurituz aipatu zenbatekoak, eta baita hirugarrenei zerbitzuak emateagatik abonatu behar zaizkien zenbatekoak ere. BEZEROAK onartzen du aipatu zerbitzu horien zenbatekoak aldatu egin daitezkeela, une honetan zenbatu ezin diren gastu ordejarriak egon daitezkeelako. BEZEROAK adierazten du jakinarazi eta ohartarazi izan zaiola horretaz, eta baimena eman eta onartzen dituela. Halakoetan, ENPRESAK justifikatu egin beharko ditu gastu horiek, eta BEZEROA horiek ordaintzera beharturik egongo da, baldintza partikularretan hitzartutako prezioaren baldintza berberetan.

**7.- ORDAINKETA.** Emandako zerbitzuen ordainketa Kontratu hau sinatu ondoren egingo da. BEZEROAK berandutzea sortu duela ulertuko da, automatikoki, hitzartutako epean ordainketa betebeharra burutu ez izanaren erreklamazio soilagatik, Kode Zibilaren 1100. artikuluari jarraituz. BEZEROAK berandutzea sortzen badu, kalte-ordain bat eman beharko dio ENPRESARI kalte-galerengatik, berandutze-interes bat ordainduta errekerimendua egiten den hurrengo egunetik aurrera, zeina diruaren legezko interesa gehi zor diren kopuruen eta zorra benetan ordaindu artean kalkulatu beharrezko bi puntu izango baita. Adierazitako ordainketa egiteko epea amaitzen denean, ENPRESAK horren ordainketa erreklamatu ahaliko du, hala badagokio, epaitegi bidez nahiz bestela. Zerbitzua emateko kontratua sinatzen den uanean, ENPRESAK dagokien faktura sortuko du. Fakturan BEZEROAREN datuak azalduko dira, fakturazio betebeharrak arautzen dituen azaroaren 28ko 1496/2003 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera. Dekretu horren 12. artikulua xedatzen du faktura baten jatorrizkoa galduz gero BEZEROAK eska dezakeela beste bat, bikoiztua eskatzeko idazki baten bidez, zeinari NAN fotokopia bat erantsiko baitzaio.

**8.- ERANTZUKIZUNETIK SALBUESTE.** ENPRESA ez da erantzule izango hileta-zerbitzuak emateko erabili izan diren BEZEROAREN edo hirugarrenen titulartasuneko ondasunetan sortutako kalte edo galerengatik. Era berean, ENPRESA ez da erantzule izango ENPRESAREKIN loturirik ez duten hirugarren batzuek hildakoa lekualdatzean sortutako kalteengatik.

**9.- KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK.** BEZEROAK adierazten du jakinean dela Erreklamazio-orriak direnaz ENPRESAREN zentroetan hala nola [www.memora.es](http://www.memora.es) webgunearen "Idatziezaguzu" atalean. Abenduaren 22ko

25/2009 Legearen 4. artikuluan ezarritakoaren arabera, datu gisa eskaintzen dira BEZEROAK aukera izan dezan kontratatutako zerbitzuei buruzko informazioa eskatzeko eta egoki irizten zaizkien kexa eta erreklamazioak egiteko, arestian aipatutako helbidera edo formatu elektronikoan -posta elektronikoen helbidera edo webgunearen bidez- ere igorri dezakeelarik.

**10.- ATZERA EGITEKO BALDINTZAK.** Hileta-zerbitzuen izaera eta berehalakotasuna dela eta, BEZEROAK adierazten du jakinarazi izan zaiola ezingo duela atzera egiteko eskubidea gauzatu behin zerbitzuak ematen hasiak direnean, ez eta BEZEROAREN zehaztapenei jarraituz argi eta garbi pertsonalizatuak diren ondasunak eskuratzen direnean eta azkar hondatzen edo iraungitzeak direnean.

**11.- PRIBATUTASUN-POLITIKA.** ENPRESAK bezeroari jakinarazten dio dokumentu honetan eta zerbitzua emateko kontratuaren baldintza partikularretan jasotzen diren nahiz harreman komertzialetatik sortzen diren datu pertsonalak tratatu egingo direla kontratu hau betearazteko, datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 15eko 3/2018 Lege Organikoan eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/679 (EB) 2016/679 Erregelamenduan 2016ko apirilaren 27an ezarritakoari jarraituz. Datu pertsonalen tratamenduari erantzulea eta arduraduna ENPRESA dela jakinarazten da. Era berean, BEZEROAK adierazten du jakinarazi izan zaiola datu pertsonalak tratatzeko lege-oinarria Kontratu honen egikaritzea dena. Datu pertsonalak gorde egingo dira bi aldean arteko harremanetik edo, hala badagokio, BEZEROAREN datu pertsonalen tratamendutik erantzukizunak erator daitezkeen bitartean. Nolanahi ere, BEZEROAK ezeztatutako duen eskubidea gauzatzeko balu, ENPRESAK blokeatu egingo ditu datuak eta soilik administrazio publikoen, epaileen eta auzitegien esku utziko ditu, tratamendutik sor daitezkeen erantzukizunei aurre egiteko, horien preskripzio-epea bitartean. Epe hori igaro ondoren, datuak ezeztatu egingo dira. ENPRESAK bermatu egiten du arriskuari egokitutako segurtasun-maila lortzeko neurri tekniko eta antolamendu-neurri egokiak aplikatuko direna, kontuan hartuta teknikaren egoera, aplikazio-kostuak, tratamenduari erantzulea izateko, irismena, testuingurua eta helburuak, bai eta interesdunen eskubideak askatasunetarako probabilitate- eta larritasun-arrisku aldakorrak ere. Edonola ere, BEZEROAK datuak atzitzeko, zuzentzeko, ezabatutako, mugatzeko, aurka egiteko eta eramangarritasunerako eskubideak erabili ahal izango ditu, hura identifikatzen duen agiri ofizialaren kopiarekin batera ENPRESARI helbidera orri-oinean adierazitako pribatutasuneko helbide elektronikora igorritako idazki baten bidez. Tratamenduari ez egonez gero ados, BEZEROAK eskubidea du erreklamazio bat ere aurkezteko Datuak Babesteko Espainiako Agentearen ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) edo gaian eskumena duen beste lurralde-agintaritzaren baten aurrean. Era berean, BEZEROAK konpromisoa hartzen du ENPRESARI emateko berari buruzko identifikazio egokia lortzeko beharrezko informazio eta dokumentazio guztia, eta ENPRESARI uzteko eta laguntzeko une bakoitzean indarrean den araudiak ezarritako eta ENPRESA nahiz BEZEROA loturik diren betebeharrak betetzeko. Tratututako datu pertsonal guztiak ezinbestekoak dira kontratu-harremana eratu eta garatzeko. BEZEROAK hirugarrenen datuak ematen baditu, konpromisoa hartzen du aldeaz aurretik lortzeko interesdun horien baimena, eta erantzukizuna izan dezake emandako datuak egiazkoak ez badira. BEZEROAK, halaber, hirugarren horiei jakinarazi beharko die euren datuak tratatuko izan daitezkeela klausula honetan ezarritako zehaztapenen arabera. Horrez gain, hamalau urtetik beherako adingabe baten datu pertsonalak ematen badira, BEZEROAK baimena ematen du, haren ama, aita edo tutore den aldetik, adierazitako baldintzen arabera tratatzeko haren datuak. Datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazio gehigarria ikus daiteke orri-oinean adierazten den webguneko "Pribatutasun-politika" atalean.

HILETA-ZERBITZUEN ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA. 12. atal hau Gaztela-Leongo eta Gaztela-Mantxako hileta-zerbitzuen erabiltzaileei bakarrik aplikatzen zaie. Aurrekontuak 30 egunez balioko du bezeroak jasotzen duenetik, enpresaz kanpoko prezioak kontsultatzeko eskubidea gordeta. Aurrekontua zehaztutako zerbitzuetarako soilik izango da. Zerbitzuei dagozkien aurrekontuko prezioek kartel nahiz katalogoetan iragarritakoekin bat etorri beharko dute. Hasiarako aurrekontuaren zenbatekoak jasaten duen edozein aldaketa idatziz jakinarazi beharko zaidio interesdunari, zehatuta, berariaz onar dezan. Enpresak ez du gutxieneko, oinarriko edo nahitaezko zerbitzurik inposatzen, legez ezarritakoak salbu. Establezimenduak eskaintzen dituen zerbitzuen katalogoa eta haien prezioak eskaintzen ditu kontsultatu nahi dituztenentzat.

**Eta horrekin guztiarekin ados dagoela adierazteko, agiri hau sinatzen du.**