

6

# PRODUKTUEN BERMEAK

APIRILA  
2016

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

 **kontsumobIDE**  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# BERME LEGALA

- ▶ **Produktu berri** guztiek jaso zirenetik **2 urteko berme** legala dute, derrigor bete beharrekoa.
- ▶ **Bigarren eskuko produktuen kasuan** epea txikiagoa izan daiteke, baina **inolaz ere urte bete baino gutxiagokoa**.
- ▶ Epearen nondik norakoak:
  - Produktuaren akatsa berau entregatu eta lehenengo 6 hiletan azaltzen bada Legeak dio adostasun eza egon bazezgoela produktua entregatu zenean.
  - Hasierako 6 hilen ondoren legeak ez du horrelakorik ezartzen eta beraz, alderdi biek eskatzen dutena frogatzeko beharrezkoak diren frogak agertu beharko dituzte.
- ▶ Bermeak **instalazioa** ere estaltzen du, baldin eta salerosketa-kontratuan horrela azaltzen bada.



## BERME LEGALAREN ONDORIOAK

- ▶ **Saltzaileak** du produktuarekiko adostasun ezaren erantzukizuna. Horrelakorik ez balego, produktugilearengana berarengana jo liteke zuzenean.
- ▶ Kontsumitzaileak bi aukeraren artean hauta dezake: produktua **konpondu edo aldatzea**. Hautatutakoak zentzuzkoa eta neurrikoa izan behar du.
- ▶ Produktuaren konponketak eta aldaketak hurrengo hauei jarraituz egingo da:
  - **Doan** izango dira (bidaia, garraioa, eskulana eta abar).
  - **Zentzuzko epean** egingo dira, betiere kontuan hartuta produktuaren ezaugarriak zein diren.
- ▶ Konponketak dirauen bitartean, bermearen epea eten egingo da kontsumitzaileak produktua konponduta jaso arte.
- ▶ Konponketa guztiek gutxienez hiru hileko bermea izango dute produktua jasotzen denetik zenbatzen hasia.
- ▶ Produktua ezin bada konpondu edo aldatu, edo hori eginda ere, ez badu adostasunik jaso, bezeroak **prezioa jaistea edo kontratua baliogabetzea** eska dezake.



# BERME KOMERTZIALA

- ▶ Enpresa produktugile, saltzaile, inportatzaile edo banatzaileak eskain dezakeen berme osagarria da.
- ▶ Honakoa gehigarri bat da eta beraz, inola ere ezin izango da berme legalak ezar-tzen duen baino eskubide gutxiago eskaini.
- ▶ Idatziz edo euskarri iraunkorrean formalizatu beharko da.
- ▶ Legeak dio merkataritza-bermeek gutxienez hurrengo informazio hau agertu be-har dutela:
  - \* Produktuaren identifikazioa (marka, eredua, produktua...)
  - \* Bermatzailearen izena eta helbidea.
  - \* Berme komertzialak ez die berme legalaren eskubideei era-giten.
  - \* Eskaintzen dituen eskubide osagarriak eta nola erabili behar diren ez ezik, zer eskaintzen ez duen ere agertu beharko du.
  - \* Noiz arte dagoen indarrean eta zein eremu geografikotan ezarriko den agertu beharko du.



# LAGUNTZA TEKNIKORAKO ZERBITZUAK

- ▶ Aldez aurretik aurrekontu idatzia eska daiteke.
- ▶ Aurrekontua onartuta, matxura gehiago agertzen badira beroriek konpontzeko adostasuna eman beharko da.
- ▶ Produktua zerbitzu teknikoari ematen zaionean, honek gor-dailu-ordezkagiri bat entregatu beharko du, produktua ja-sotzean erakutsi beharko dena.
- ▶ Matxura bera konpontzeko zure etxera behin baino gehiagotan joan behar badira, bidaia bakarra baino ezin izango dute kobratu.
- ▶ Fakturaren zenbatekoak eta kontzeptuak bat egin beharko dute aurrekontuarekin.
- ▶ Ordezko piezak: modelo hori egiteari utzi zitzaionetik gutxienez 5 urtez izan be-harko dituzte (estetikoak izan ezik, hauetan bi urte baino ez).
- ▶ Konponketa guztiek hiru hileko bermea izango dute.
- ▶ Produktua bermepan dagoen bitartean, aholkatzen da markaren zerbitzu tekniko ofizialarekin harremanetan jartzea, bere datuak produktua erabiltzeko eskuliburu-an bertan begiraturaz.



## GOMENDIOAK

- ▶ Ezinbestekoa da erosketa-faktura edo tiketa gordetzea, edo bestela entregatzeko albarana, erosketari buruzko datuak esku artean izateko eta ondorioz, bermerako eskubidea erabili ahal izateko.
- ▶ Zenbait produktu erosten badira, fakturan artikulua bakoitzaren deskribapena eta prezioa banatuta ager daitezela eskatu.
- ▶ Instalazioa erosketa-prezioaren barruan baldin badago, ziurtatu fakturan horrela agertzen dela, instalazioan izan litezkeen akatsetan ere berme-eskubidea erabili ahal izateko.
- ▶ Bilatu berme komertzial gehigarriari eta berorren baldintzei buruzko informazioa.
- ▶ Gorde berme komertzialaren jatorrizko dokumentazioa.
- ▶ Arretaz jokatu laguntza teknikorako zerbitzua Internet bidez edo telefono-gidetan bilatzean, gerta daitekeelako markaren zerbitzu tekniko ofizialarekin harremanetan jarri zarela ematea eta horrela ez izatea.

## NOLA ETA NON EGIN ERREKLAMAZIOA

Enpresarekin gatazka sortzen denean, hurrengo pausuak eman behar ditugu:

Kontratua egin duen enpresarekin **ADISKIDETASUNEZKO KONPONKETA** lortzen saiatu behar da.

Erantzun ona jaso ezean,  
**JOAN...**

### **Santurtziko KIUB bulegora**

Kontsumitzaileei Informazioa emateko Udal Bulegoa  
*Murrieta etorbidea, 25. (Oriol Jauregiaren ondoan)*  
*Ordutegia: 9:30-13:30 astelehenetik ostiralera*

