

3

## BIDAIARIAREN ESKUBIDEAK

MAIATZA  
2015

Infokontsumoa



Santurtzi



kontsumoBIDE

ELKARREAN  
KONSUMOAREN  
DIREKTIORIOA

# BIDAIA KONBINATUAK

Bidaia konbinatua izango da, baldin eta ondoko zerbitzuetatik gutxienez bi kontratatzen baditugu:

- **Garraioa**
- **Ostatua**, gutxienez gau baterako.
- Bidaian garrantzitsuak diren **beste zenbait turismo-zerbitzu** (txangoak, ikuskizunak, errentako autoa...)

**Prezio osoa** egiten bada eta zerbitzua **24 ordu baino gehiagokoa** bada.

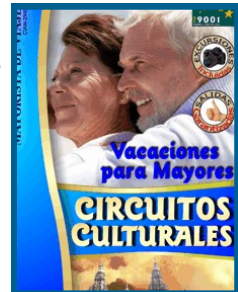
Bidaia agentziaren bidez zein Internet bidez kontratatuta, bidaia eta bere ezaugarriak zehazten dituen argibide liburuxka izan behar dugu.

# LIBURUXKA

Liburuxka bidaiariak bidaia agentziarekin duen lehen kontak-tua da, hortaz, komenigarria da zein informazio agertu behar den jakitea:

- ▶ **Helmuga** eta erabiliko diren garraioak.
- ▶ **Iraupena**, ibilbidea eta bidaiaren egutegia.
- ▶ **Eskainitako ostatuak** (mota, otordu-eskaintza...)
- ▶ Bidaiatzeko **baldintzak** (bisa, pasaporte, txertoak...)
- ▶ Bidaiaren eta hautazko txangoen **prezio osoa**.
- ▶ Bidaia egiteko **gutxieneko pertsonen kopurua** eta ezeztatu nahi izanez gero jakinarazteko gehienezko data.
- ▶ **Enpresaren datuak**.
- ▶ Eta bidaiariarentzat baliagarria den guztia.

Derrigorrezko dokumentu loteslea da, **aldaketarako aukera aztertzen denean** eta kontratatu aurretik idatziz jakinarazten denean salbu edo, kontratua sinatu ondoren, kontratua egiten duten alderdi biak horretarako **idatziz ados jarrita**.



# KONTRATUA

Bidaia konbinatua idatzizko kontratuaren bidez gauzatu behar da.

Kontratuaren **klausulak** jakinak, **argiak**, **zehatzak** eta **ulergarriak** izan behar dira.



Sinatu aurretik, zenbait alderdi zehazten dituela egiaztatzea komenigarria da, bezeroak eta agentziak hitzartu dutena, kontratuan egon ezean, baliogabea baita.

**Bidaiariak kontratuaren kopia jaso eta gorde behar du** sinatu ondoren.

# ESKUBIDEAK

Bidaiariok honako eskubideak ditugu:

- ▶ Une oro **informatuta egotekoa**.
- ▶ Bidaiaren kontratua ezeztatzekoa, bidaia agentziak kontratuaren funtsezko baldintzak aldatzen baditu.
- ▶ Bidaia agentziak bidaia jarraitzeko irtenbidea ematekoa, irten ondoren adostutako zerbitzuak ezin dituenen eman.
- ▶ **Atzerapenak izanez gero guri laguntzekoa** behar den guztia doan eman ez (janaria, ostatua, deiak...)
- ▶ **Txartelaren zenbatekoa itzultzekoa edo ordezeko garraioa** ematekoa, bidaiaren atzerapena egonez gero edo bidaia ezeztatuz gero.
- ▶ **Diru-kompentsazioa jasotzekoa**, horretarako eskubidea dugunean, hots, atzerapenak daudenean edo bidaia ezeztatu dutenean, ekipajea galdu edo hondatzen dutenean, zerbitzuak kontratatutakoak baino eskasagoak direnean...



## GOMENDIOAK

- ▶ Ez zaitetz arinegi ibili eta agentzia batzuen artean konparatu.
- ▶ Erreferentzia onak eta, ahal dela, Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikitako agentzia aukeratu.
- ▶ Internet: webgune seguruetan kontratatu soilik eta ordaintzeko modu seguruak erabili.
- ▶ Katalogoa edo webgunean bidaiaren ezaugarri guztiak daudela egiaztatu.
- ▶ Bidaia agentziarekiko harremana egiaztatzen duen dokumentazio osoa gorde: publizitatea, eskuorria, aurrekontua, kontratua, fakturak.
- ▶ Atzerrira bidaiatuz gero:
  - helmugako herrian dauden Espainiako Enbaxadaren edo Kotsuletzeko kontaktua eramaten saiatu.
  - telefonia mugikorraren operadorearen roaming-tarifak kontsultatu.

## NOLA ETA NON EGIN ERREKLAMAZIOA

- Bidaia agentzia edo aire konpainiarekin **MODU ADISKIDETSUAN** konpontzen saiatu.
- Erantzuna ez bada nahi bezain ona, jo ezazu Eusko Jaurlaritzako Ekonomia-ren Garapen eta Lehiakortasun Sailera (Turismo Zuzendaritza).  
<http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/prozedura/kexak-erraklamazioak-eta-saketak-kes-hemendik-aurreantzean-turismo-sektorean/r44-tu0065/eu/>
- Kontsumoko Arbitraje Sistema edo auzibidera ere jo dezakezu.
- **Aire garraioarekin** arazoak izanez gero:
  - Arazoa ekipajearekin izan bada, erreklamazioa egiteko ezinbestekoa den Ekipajearen Irregularitasun Partearen (P.I.R.) deituriko inprimakia bete beharko duzu aireportutik atera aurretik.
  - Hegaldia ezeztatu badute, atzerapena izan bada edo hegazkinera igotzea ukatu badizute (overbooking), Sustapen Ministerioko Aire Segurtasunerako Estatuko Agentziara joan zaitetzke.  
[http://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/a\\_quien\\_reclamar.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/a_quien_reclamar.aspx)

