

10

AZAROAK
2017

AIREKO GARRAIOA

Infokontsumoa




GOMENDIOAK

SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz


IUB
MIC

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

KONTRATATU AURRETIK

- ▶ **Konparatu** konpainia batzuen prezioak. Kontuan hartu **prezioak libreak direla** eta konpainia bakoitzak bere merkataritza-irizpideen arabera zehazten dituela. 
- ▶ Jaso ezazu kontratatzen duzun **tarifaren baldintzei** buruzko informazioa: aldatzeko edo dirua itzultzeko aukerarik dagoen, eta abar.
- ▶ Arretaz begiratu txartelaren azken prezioa handitu dezaketen **zerbitzu gehigarri eta aukerakoak** (aseguruak, eserlekua hautatzeko aukera,...).
- ▶ Egiaztatu prezioaren barruan **fakturatu beharreko ekipajea** sartzen den edo bereiz ordaindu behar den, eta zein den gehienezko pisua.
- ▶ **Txartelaren prezioak osoa eta itxia izan behar du**, hots, tasa eta zerga guztiak barne. Gainera, txartela emateagatik kobratzea debekatuta dago.
- ▶ **Zalantza** izanez gero, hegazkin-konpainiara edo bidaiia-agentziara jo.

ERRESERBA EGINDAKOAN

- ▶ Hegazkin-konpainiak edo bidaiia-agentziak **erreserbaren berrespena** eman behar dizu, hegaldiaren xehetasun guztiak barne.
- ▶ Berrikusi **txartelaren datuak** (data eta ordua, nondik nora, bidaiarien datuak...), balizko akatsak hautemateko eta berehala zuzendu ahal izateko. 
- ▶ Kontsultatu bidaiatzeko zein **nortasun agiri** behar duzun (NANA, pasaporte, bisa, adingabeentzako baimena,...).
- ▶ Kontuan izan hegazkinerako txartela **titularrak** baino ezin duela erabili.
- ▶ Antolatu **equipajea**. Kontsultatu **zeintzuk produktu ezin diren eraman** esku ekipajea eta fakturatutako ekipajea.
- ▶ **Atzerrira** bazoaz, kontsultatu herrialde horretara bidaiatzeko **zeintzuk txerto diren beharrezko**.

AIREPORTUAN

- ▶ **Aireportura sasoiz** iritsi kontrolak pasatu ahal izateko.
- ▶ Honako hau gomendatzen da: hegaldia nazionala bada, hegaldia **atera baino ordu bete lehenago** heldu gutxienez fakturazio-mahaira, eta **nazioartekoa bada, bi ordu lehenago**.
- ▶ **Ez ahaztu** bidaiatzeko **beharrezkoa den dokumentazioa** eramaten (NANA edo pasaportearen indarrean, bisa, txartelak, adingabeentzako baimena, ...).
- ▶ **Fakturaturako ekipajearen** balioa duten gauzak badaramatzazu (bitxiak, argazki kamerak,...) **balioaren aitorpen berezia** egin dezakezu.
- ▶ Ondo **zaindu** zure **ekipajea**.



ESKUBIDEAK

- ▶ **ATZERAPENA, EZEREZTEA edo OVERBOOKING-a** gertatuz gero, zeintzuk eskubide dituzun azaltzen dituzten liburuxkak daude aireportu guztietan.
 - ◆ Hona hemen horrelako kasuetan dituzun eskubideak:
 - * **Informaziorako** eskubidea: idatziz eska dezakezu.
 - * **Asistentziarako** eskubidea: janaria, freskagarriak, ostatua, deiak,....
 - * **Dirua itzultzeko edo beste garraio baterako** eskubidea.
 - * **Kalte ordaina jasotzeko** eskubidea.
 - ◆ Egoeraren arabera, aurreko eskubide bat edo batzuk egokitu ahal zaizkizu. Kontsultatu zein eskubide dagokizun egoera bakoitzean. Informazio gehiago: www.seguridadaerea.gob.es
- ▶ **EKIPAJEAREKIN** gorabeherarik izanez gero, Ekipaje Gorabeheren Partearen (EGP) bete behar duzu **aireportutik atera aurretik**, erreklamatzeko ezinbestekoa baita.
- ▶ **Maila baxuago batean** aldatzen bazaituzte, txartelaren ehuneko zenbateko bat jasotzeko eskubidea duzu.



ERREKLAMAZIOA EGITEKO

- ▶ **Gorde hegaldiaren dokumentazio osoa:** erreserba, txartela, hegazkineratzeko txartela eta fakturazio-egiaztagiria, bai eta kontratua eta publizitatea ere.
- ▶ Hegaldia atzeratu delako, bertan behera geratu delako, ontziratzea ukatu dizutelako edo ekipajearekin arazoak izan dituzulako **bestelako gastuak** izan badituzu (bidaiak, hotelak, premia biziko gaiak...) gorde itzazu tiket eta faktura guztiak.



NOLA EGIN ERREKLAMAZIOA?

- ▶ Hegaldia **bidaiak konbinatuaren** zatia bazen, **bidaiak-agentzian** egin erreklamazioa, egiaztagirien kopia erantsiz eta originalak gorde beti.

* Gogobeteko erantzuna jaso ezean, jo Eusko Jaurlaritzako Turismo Zuzendaritzara.



- ▶ Hegaldia **hegazkin-konpainiarekin** kontratatu badu zuzenean, horri egin beharko diozu erreklamazioa idatziz.

* Hilabete batean ez badizute erantzun, Sustapen Ministerio Aire Segurtasunerako Estatuko Agentziara (AESAs) jo dezakezu.



- ▶ **Terminaleko zerbitzuen funtzionamenduarekin** lotutako **kexak** egiteko, aireportuan erabiltzaileen esku egon behar diren erreklamazio-orri ofizialak erabil ditzakezu.

- ▶ Gogobeteko erantzuna jaso ezean, **Kontsumoko Arbitraje Sistema** edo **bide judizialera** jo dezakezu.

