

12

EKAINA
2018

LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUAK (LTZ)

Infokontsumoa



SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz

IUB
MIC

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

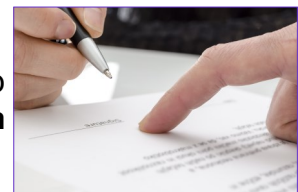
ZER DA LTZ?

- ⇒ Laguntza teknikoko zerbitzua da eta **etxeko tresnak konpondu**, instalatu, kontserbatu edo mantendu egiten ditu.
- ⇒ Konponketak **bere lokalean** edo kontsumitzaileen **etxeetan bertan** egin ditzake.
- ⇒ **Markako LTZ ofizialak** ordezkatzeko duen marka eta gamako gailu guztiak konpontzeko betebeharra baino ez dauka.



AURREKONTUA ETA FAKTURA

- ⇒ **ALDEZ AURRETIK AURREKONTU BAT** eskatzeko **eskubidea** duzu, zein gutxienez 30egun erabili ahal izango duzun ematen dizuten unetik zenbatzen hasita.
 - Berau egiteari **uko egiten badiozu, idatziz** adierazi beharko duzu.
 - Aurrekontua eskatu eta gero **onartzen ez baduzu, berau egin behar izanaren truke kobratu** ahal izango dizute, gehienez: **gailu txikietan** lanekuaren prezioaren *15 minutu*, **lerro zurirako** *30 minutu*, eta **lerro marroirako** *60 minutu*.
 - Aurrekontua onartu eta gero, **matxura gehiago** agertzen badira **baimena** eman beharko diezu konpon ditzaten.
- ⇒ Tresna LTZari ematen badiozu aurrekontua egin edo konpontzeko, enpresak **utzitakoaren frogagiria** eman beharko dizu.
- ⇒ Konpondu eta gero **FAKTURA ZEHAZTUA** eman beharko dizute, honako hauek adieraziko dituenak:
 - Egindako lan, laneku, ordezeko pieza, bidaia eta zergen truke **ordaindutako zenbatekoa zehatua**.
 - Fakturaren zenbatekoak eta kontzeptuak aurrekontuarekin bat etorri beharko dute.



ORDEZKO PIEZAK

- ⇒ LTZ **guztiek ordezko piezen zerbitzua** emateko **betebeharra** dute, gutxienez **bost urtez** (eta **bi estetiketarako**), dena delako modelo horren **fabrikazioa eten** zen unetik zenbatzen hasita.
- ⇒ **Ordezko pieza berriak** erabili behar dituzte, ez bada idatziz baimena ematen diezula erabilitako edo berreskuratutako piezak erabiltzeko. Horrelakotan, piezek egoera onean egon behar dute eta berriak baino merkexegoak izan.
- ⇒ **Ordezkatu diren piezak** eskaini behar dizkizute eta eskatzen badituzu, **eman** egin behar dizkizute baldin eta tresnaren bermeak ez badu konponketa bere gain hartzen.
- ⇒ Erabilitako piezen jatorria, izaera eta prezioa egiaztatuko duten **ziurtagiriak** zure esku jartzeko betebeharra dute.
- ⇒ **Ezin** dituzte piezak ordezkatu **beharrezkoa ez** bada, baldin eta horrek prezioa igotzea edo tresnaren narriadura badakar.



KONPONKETAREN BERMEA

- ⇒ Konponketen bermea **hiru hilabetekoa** da tresna **jaso zenetik** zenbatzen hasita, betiere ez badu beste batek manipulatu edo konpondu.
- ⇒ Bermeak egindako **konponketa bera** hartzen du bere gain, bai eta garraioak, BEZak, bidaiek, piezak (berbera bada) eta materialek sor litzaketan **gastu guztiak** ere.
- ⇒ Baldin eta berme-aldian konpondutako **matxura berriro ateratzen bada (osorik edo zati bat)** edo konponketa honek eragindako bestelako akatsik agertzen bada, LTZri jakinarazi beharko diozu.



GOMENDIOAK

- ⇒ Argi izan zein **LTZ motarekin** jarri zaren harremanetan, marka ofizialekoa den ala ez.
- ⇒ **Internet bidez** bilatzen baduzu, ziurtatu **markaren webgune ofizialean** sartzten zarela eta horren barruan bilatu laguntza teknikoko zerbitzua.
- ⇒ Zerbitzua kontratatu aurretik **kontsultatu prezioen tarifak**. LTZek jendaurrean jarrita izan behar dute prezio eta bermeei buruzko informazio argia.
- ⇒ **Patxadaz erreparatu** deskontu bereziak iragartzen dituzten konponketa-zerbitzuei eta arreta berezia jarri **premiatzko zerbitzuei**, beti izaten baitira garestiagoak .
- ⇒ Eskatu **aurrekontua** idatziz, bai eta **utzitakoaren ziurtagiria** ere tresna bat konpontzen uzten duzunean.
- ⇒ Eskatu **faktura** xehatua, bermea erabiltzeko edo erreklamazioa egiteko beharko duzu eta.
- ⇒ **Gordetzeagatiko gastuak**. Tresna jaso behar zenuen egunetik hilabete batera arteko aldian doan gordetzen dizute tresna, hortik aurrera, berriz, nahitaez ordaindu beharra dago.



NOLA ETA NON ERREKLAMATU?

- ⇒ Lehenengo eta behin enpresarekin **adiskidetasunezko akordioa** lortzen saiatu behar duzu.
- ⇒ Erantzun egokirik jasotzen ez baduzu, eskatu **Erreklamazio Orria gatazka** sortu zen saltokian bertan eta aurkez ezazu KONTSUMOBIDEn edo **SANTURTZIKo KUIBen**.
- ⇒ Azken aukera gisa, **Kontsumoko Arbitraia Batzordera** edo **Epaitegira** joko da.

