Bidaiarien eskubideak eta eginbeharrak



PENTSATU

Atzerapenak, azken orduko ezerezteak, bagaje-galera eta hautatutako hotelaren aldaketa izan daitezke bidaiariek aurre egin behar dieten arazoetako batzuk.

Bidaia bat kontratatzen denean erabiltzaileak baditu bera babesten duten eskubide batzuk, bidaia ez bada egiten kontratatutako merkataritza-eskaintzan azaldu ziren baldintzen arabera.



Hauek dira eskubide orokorrenak:

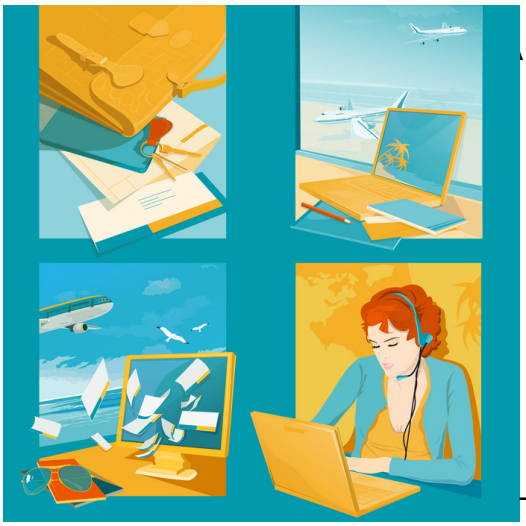
- **Informazio erabilgarria, zehatza eta egiazkoa** jasotzea turismo-zerbitzuak emateko baldintzei buruz eta haien prezioei buruz, kontratatu baino lehen.
- **Turismo-zerbitzua**k kontrataturiko baldintzetan eta indarreko legeriak ezarritako moduan jasotzea.
- **Kontratazioaren** baldintzak egiaztatzen dituzten agiri guztiak eskuratzea.
- Kontratatutako zerbitzuen **ordainagiriak** eskuratzea; horietan, kontzeptu guztiak zehatz-mehatz agertu behar dira.
- Zerbitzuaren fakturazioa eskuratzea, **ezarritako prezioen** arabera.

- **Erreklamazioak** egin ahal izatea eta establezimenduek egoki diren orriak eskura izatea.

BAZENEKIEN...

Eskubideak ez ezik, bidaiariek konplitu beharreko oinarrizko eginbehar batzuk ere badauzkate. Hauek dira, gaingiroki:

- Ordutegiak eta kontratuan hitzartutakoa betetzea.
- Bisitatzen dituzten lekuetako ohiturak eta arauak errespetatzea.



ARRIA

Turismo-autobusen edo autokarren, trenen eta

hegazkinen txartel gehienak bidaia-agentzietan, telefonoz, geltokian edo aireportuan bertan zein Interneten eros daitezke. Gaur egun, oso hedatua dago txartelak eta hotelak Internet bidez erreserbatzeko modalitatea.

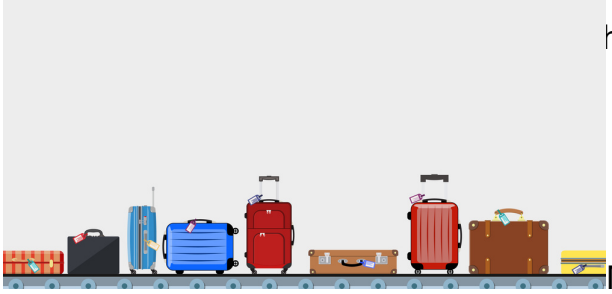
Ezerezteko baldintzak jakin behar dituzu; txartel eta aseguru motaren eta txartelak erosten edo erreserbatzen diren unearen araberakoak izaten dira.

Normalean, bagajearen garraioa txartelaren prezioan sartuta egoten da. Hala ere, bidaiatzen duzun konpainian dagoen gehieneko pisu-mugari buruzko informazioa bildu beharko duzu jakiteko zein eta zenbat bagaje eraman dezakezun.

KALTE-ORDAINAK GAINERRESERBAGATIK, BAGAJE-GALERAGATIK, ATZERAPENENGATIK ETA ABARRENGATIK.

Bagajea:

Hegazkin-konpainiek bagajearen garraioa txartelaren prezioan sartu ohi dute. Bi bagaje mota daude: esku-bagajea, kabinan joaten dena zure ardurapean, eta bagaje fakturatua, hegazkineko zamategian bidaiatzen duena. Airelinea bakoitzak politika bat dauka bagaieon tamaina eta pisurako. Fakturatuari dagokionez, pisu-mugak 20 har, baina badaude salbuespenak.



Muga hori gaindituz gero, kopuru jakin bat ordaindu beharko duzu gainditzen duzun kilo bakoitzeko. Esku-bagajea dela-eta, oro har 10 kg-ko muga dago, baina beste murrizketa batzuk daude zenbait produktu garraiatzeari buruz: arma arriskutsu guztiak, tresna puntazorrotzak, likidoak, aerosolak eta gelak. Azken horiek salbuespen bat daukate: likidoak garraia daitezke gehienez 100 ml-ko banakako ontzietan, horiek plastikozko poltsa garden batean sartuta; poltsak irekitzeko eta ixteko sistema bat eduki behar du eta haren edukiera ezin da litro 1 baino gehiago izan. Bidaiari bakoitzak poltsa bakarra garraia dezake, haurrak barne. Bagajea galtzen, atzeratzen edo narriatzen bada, bi izapide egin behar dira: bagajeari lotuta gorabehera bat dagoela jakitean, hegazkin-konpainiaren mahaira joan behar da berehala, eta bagajearen irregularta sunari buruzko komunikatu bat (BIK) bete. AENAren edo zauden aireportuaren kudeatzailearen informazio-mahaira joan zaitezke.



Atzerapen bat gertatzen denean eta horrek baieztatutako lotura edo konbinazio bat galarazten badu, erabiltzaileak kalte-galerengatiko kalte-ordain bat eskatzeko eskubidea du. Eta, bidaia egitea galarazten duen matxura bat edo beste zerbait gertatzen bada, enpresa behartuta dago ibilgailua konpontzera, ibilbidea burutzeko beste bat eskaintzera edo ostatu- eta mantentze-gastuak ordaintzera bidaiari berriro ekin ahal zaion arte.

ZER EGIN DEZAKET NIK...?

AHOLKUAK:

- Gorde txartela edo beste garraio-titulu balioduna ibilbidea amaitu arte, edozein unetan eskatu ahal dizute-eta. Gainera, gorabeherarik egonez gero, erreklamazioak aurkezteko beharko duzu.
- Iritsi garaiz irteera-tokira. Bereziki aireko garraioa erabiltzen baduzu, ezarritako ontziratze-ordua baino lehen bertaratu behar duzu.
- Egiaztatu dagokizun taloia eman dizutela bagajea fakturatzean.
- Exijitu bidaia bat etor dadila kontratatu duzunarekin, ibilgailuari, ibilbideari, ordutegiari eta abarri dagokienez.

ERREKLAMAZIOAK:

Arazorik egonez gero, lehenengo eta behin zerbitzu-emailearekin konpontzen saiatu behar duzu. Bidaia-agentziek, aireportuek, tren- eta autobus-geltokiek eta turismo-establezimenduek (jatetxeek, hotelek, kanpinek...) erreklamazio-orriak eduki behar dituzte eta kontsumitzaileek horiek eska ditzakete beren kexen arrazoia azaltzeko.

Kontratatutako zerbitzuari buruzko **dokumentazio guztia gorde** behar da erreklamazio bat justifikatze aldera (faktura, tiketa, kontratua, publizitate-katalogoa eta abar).

Zerbitzuarekin ados ez bazaude:

- Erabili erreklamazio-orriak.
- Gogoratu erreklamazioa aurkez daitekeela autonomia-erkidegoetako kontsumo-zerbitzuetan, zure udalaren kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoetan, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen elkarteetan eta kontsumoko arbitraje-batzordeetan. Eta, jakina, justizia-auzitegietan ere bai.

Eta, azkenik, garrantzitsua da gogoratzea erreklamazioak, herritarren onerako izateaz gain, zerbitzuak hobetzen laguntzen duela.

- Autobus eta autobus bidaiarien eskubideak Europar Batasunean
- Trenbideko bidaiarien eskubideak Europar Batasunean
- Bidaiarien eskubideak aire-garraioan
- Haurrak, adingabeak eta haurdun dauden emakumeak
- Bidaiari arreta

- Itsasotik eta barneko ibilguetatik doazen bidaiarien eskubide orokorrak
- Paketeen bidaia-eskubideak eta lotutako bidaia-zerbitzuak
- Abiazio Zibilaren Segurtasun Nazionalaren Programaren zati publikoaren eguneratzea