

## 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.

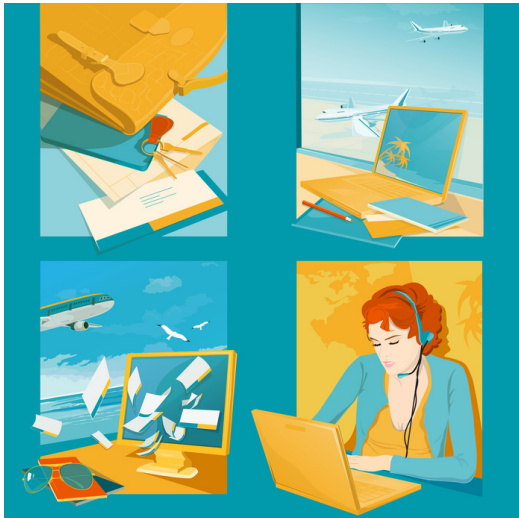
Hauek dira eskubide orokorrenak: ❌

- **Informazio erabilgarria, zehatza eta egiazkoa** jasotzea turismo-zerbitzuak emateko baldintzei buruz eta haien prezioei buruz, kontratatu baino lehen.
- **Turismo-zerbitzuak** kontrataturiko baldintzetan eta indarreko legeriak ezarritako moduan jasotzea.
- **Kontratazioaren** baldintzak egiaztatzen dituzten agiri guztiak eskuratzea.
- Kontrataturiko 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 oinarritzko 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](#) bidaiia-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 arabekoak izaten dira.

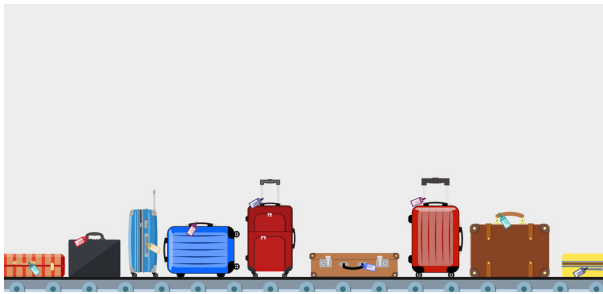
**Normalean, bagajearen garraioa txartelaren prezioan sartuta egoten da.**

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 bagajeon tamaina eta pisurako. Fakturatuari dagokionez, pisu-mugak 20 eta 23 kg bitartekoak izaten dira oro 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 irregulartasunari buruzko komunikatu bat (BIK) bete. [AENA](#)ren edo zauden aireportuaren kudeatzailearen informazio-mahaira joan zaitezke.



[Atzerapen](#) bat gertatzen denean eta horrek

baieztatutako lotura edo konbinazio bat galarazten badu, erabiltzaileak kalte-galerengatik kalte-ordain bat eskatzeko eskubidea du. Eta, bidaiaria 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 arrazoa azaltzeko.

Kontratutako 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](#)