

Informazio argia, ulergarria eta fidagarria jasotzeko eskubidea duzu

TELEFONO BIDEZKO KONTRATUAK

Telefono eta Internet zerbitzuak kontratatze gakoak

Argitalaria: 1.a, 2020ko martxoan - Ale-kopurua: 6.000 - ©: EAEko Administrazioa, Kontsumobide. - Argitaratzailea: Kontsumobide - Argitalaritza: Kontsumobide - Inprimaketa: Gráficas Dosbi - L.G.: LG G 270-2020



kontsumOBIDE

KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO



Dei komertzialak

- Nork deitzen duen esan behar dizute.
- Deitzeko ordutegi baimendua: 9:00etatik 21:00etara, astelehenetik ostiralera (jaiegunetan ezin da).
- Dei horiek jaso nahi ez badituzu eman izena Robinson zerrendan.

Ezer kontratatu baino lehen, eskubidea duzu jakiteko:

- Kontratuaren ezaugarriak.
- Eskaintzaren edo prezioaren baliozkotasun-data.
- Amaierako prezio osoa (BEZa barne).
- Eskaintza amaitu ostean aplikatuko den prezioa.
- Iraupen-konpromisoa.
- Adostutako epea baino lehen alde eginez gero ordaindu beharreko zigorra.

Aztertu eskaintza, konparatu eta ez hartu erabakia azkarregi

Oparien (mugikorra, adib.) truke, batzuetan, kuota altuak edo nahitaezko iraupen-epel-dia ezartzen dizkizute.

Batzuetan, **eskaintza 6** hilabeterako da, baina urtebeteko iraupen-epel-dia ezarrita izan dezake.

Atzera egiteko eskubidea (Inprimakia eman behar dizute)

14 egun natural* dituzu, grabazioa egin duzun egunetik zenbatzen hasita, **atzera egiteko**, arrazoirik eman gabe.

*Egun naturalak dira: astelehenetik igandera, baita jaiegunak ere.

Eskubidearen berri eman behar dizute, eta nola erabili azaldu. Ematen ez badizute, atzera egiteko epea luzatuko da **12 hilabetera**. Informazioa eman badizute, **14 egun** izango dituzu atzera egiteko.

Atzera egiten baduzu, kontratatutako zerbitzuak erabili diren denbora ordaindu behar duzu. Instalazioaren gastuak ere, zure etxera joan badira.

Faktura (Gorde beti, kontratuarekin batera)

Eskubidea duzu doan jasotzeko, paperean. **Banakatuta** egon behar da. Aztertu eta egiaztatu agertzen dena egiazkoa dela eta ez direla kontratatu gabeko zerbitzuak fakturatzen ari.

Konpainiek **debekatuta** dute:

Onartu ez dituzun zerbitzuak sartzea (dei-identifikatzailea, adibidez).
Baldintzak aldatzea **abisatu gabe**.

Prezioa aldatzen badizute, gutxienez **hilabeteko epean** jakinarazi behar dizute (fakturan, adb.). Kasu horretan, kontratua zigorrik gabe amaitu dezakezu, iraupen-epel-dia eduki arren.

Nola erreklamatu

Aurkeztu erreklamazioa **konpainiaren arreta-zerbitzuan**, gertaeraren berri izan duzunik hilabeteko epean. Gorde intzidentziaren zenbakia, emango dizute eta.

Hilabetean erantzuten ez badizute edo erantzunarekin ados ez bazaude, aurkeztu erreklamazioa **Kontsumobiden, KIUB*** batean edo **Telekomunikazioen Erabiltzaileari Arreta emateko Bulegoan**.

Bide batez, egiaztatu enpresa hori **kontsumoko arbitrajeari** atxikita dagoen, arazoa bide horretatik konpontzeko.

*KIUB: Kontsumitzaileei informazioa emateko udal-bulegoa.

➡ Eramangarritasuna, zer da?

Beste konpainia batean alta ematea eta zure telefono-zenbakia **gordetzea**. Aurreko konpainian baja emango dizute.

✔ Alta berria, zer da?

Beste konpainia batean kontratatzea, (zenbaki berriarekin). **Baja eman** behar duzu aurreko konpainian, kobratzen jarrai ez diezazuten.

⬅ Baja, zer da?

Kontratua amaitzea. Hobe **idatziz** eskatzea. Telefonoz eginez gero, eskatu erreferentzia-zenbakia. Iraupen-epel-dia amaitu ez baduzu, zigorra jar diezazukete.