

4.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Gaia...
Aireko garraioa da

Gaia... Aireko garraioa da

Edozein egunetan

Uztailaren 1eko goizeko hamarrak. Hasi da oporretan irteteko operazioa. Edozein aireportukoa izan daitekeen Terminal batean gaude.

Jendea hegaldien irteerei buruzko informazioa ematen duten pantailen aurrean pilatzen da. Oporrak hasteko ilusio handia duten pertsonaz beteak iristen dira autobusak, eta bozgorailuek etengabe ematen dituzte aholkuak eta hegazkineratzeko atek adierazten dituzte. Jendetzaren artean lñaki eta Txelo ikusi ditugu, bikote ezkonberri bat; beren ezteibidaia hasiko duen hegaldia irteteko irrikitan daude.

Beste alde batean Antonio dago, aitona izan berri da eta Irlandara doa bere biloba ezagutzeko. Antoniorekin batera Lolok ere egingo du bidaia, familiako katuak. Ikasle pare batek Espainiako ikasle-trukean izandako une zoragarriak gogoratzen dituzte, Atenasera joateko hegaldia iragarri arte izkina batean, eserita, zain dauden bitartean.

Beren bidaia berbera egingo dugu geuk ere, beren esperientzia bizitzeko...

Barkatu, azkena zu zara?

Fakturatzeko ilara luzeetan itxaroten ari diren bitartean dena normaltasunez gertatzen ari dela dirudi.

Antonio komertziala da eta hegazkinez bidaiatzera ohituta dago; hortaz, jendetza egongo zela aurreikusi du eta, bere txartel elektronikoa eskuan, aurrerapen handiarekin iritsi da aireportura. lñaki eta Txelo, senar-emazte gisa beren lehen bidaia egiteko irrikitan eta urduritasunagatik ia



lorik egin gabe gaua igaro ondoren, ilarako lehenak dira.

Pixka bat urutiago, ikasleak ikus ditzakegu, beren motxilen gainean eserita; ilara txikitu arte itxaroten ari dira, bertan lerratzeko, baina denbora aurrera doa eta fakturatzeko denbora bukatzen ari da...

Bidaiaria behar adinako aurrerapenarekin aurkeztu behar da fakturazio-mahaiari hegazkineratzeko txartela eskuratzeko. Kontuan izan behar dira fakturatzeko denbora eta ilarak, eta baita izapideak eta segurtasun-kontrolak ere, bidaiari asko dauden oporraldietan batez ere.

Hegazkineratzeko txartela bide elektronikotik eskuratzen denean izan ezik, aireportura iristerakoan fakturazio-mahaietara joan behar duzu, baita ekipajerik ez baduzu ere, txartela aurkeztu ondoren, hegazkineratzeko txartela eskuratzeko. Txartel horrekin bakarrik ulertuko da hegazkinean eserlekua duzula.

Gaia...

Aireko garraioa da

Fakturatu ahal izateko eta hegazkineratzeko txartela lortzeko, bidaiariak honako hauek aurkeztu beharko ditu:

- Hegaldi-txartel arauzko eta transferiezina edo txartel elektronikoa.
- Txartelaren titularraren identifikazio-agiria (NAN edo pasaporte).

Ezin dugula bidaiatu, nola liteke? Txartelak erosiak eta behar bezala ditugu eta! Overbookinga bidezkoa da ala?

Eta zer egingo dut nik orain?

11:30ak dira, eta garrasi bat entzun da fakturazio-mahai batean. Arretako langileak jakinarazi berri du Atenaseko hegaldian overbookinga dagoela, eta une horretatik aurrera overbookingaren eraginpekoen hauta ditzaketen aukerak jakinaraziko zaizkie. Araudiari buruzko ezjakintasuna argi ikusten da ikasleen aurpegian, overbookinga jasan behar baitute, eta hurrengo egunean hegazkin batean kokatu arte jateko eta ostatua izateko dirurik ez daukate. Informazioa behar bezala jaso arte igarotako 10 minutuak orduak dirudite...

Hegaldien benetako gaitasunaren gainetik eserlekuak erreserbatzeari deitzen zaio overbookinga.



Overbookingaren eraginpekoek honako hauetarako eskubidea izango dute:

1 Dirua itzultzekoa edo beste garraio bat edukitzekoa:

Bidaiariak honako hiru aukera hautetatik bat aukeratu ahal izango dute:

- 7 egunetan txartelaren kostu osoa jasotzea, erosi zen prezioan, hau da, bidaiaren egin gabeko zatien kostua edo jada egindako bidaiaren zatien kostua, bidaiaria giteak zentzurik ez badu.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, bidaiariari komeni zaion beste data batean.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, bidaiariari komeni zaion beste data batean.

Gaia... Aireko garraioa da

2 Arretarako eskubidea:

Aire-konpainiak bidaiariaren zerbitzura jarri beharko ditu honako hauek:

- Bi telefono-dei, telex, fax-mezu, edo mezu elektronikoa.
- Konpainiak eskaintzen duen garraio alternatiboa irteten den arte itxaron behar den denboraren arabera mantenu nahikoa.
- Ostaturik eta garraioa bertaraino, garraio alternatiboa gutxienez hasieran kontratatutako hegaldiaren programatutako irteera ondorengo egunean irteten bada.

3 Konpentsazio-eskubidea:

- Bidaiariak eskubidea izango du diru, txeke edo transferentzia bidezko konpentsazio bat jasotzeko; konpentsazioaren zenbatekoa hegaldia Europako erkidegokoa edo erkidegotik kanpokoa den arabera eta hegaldiaren kilometroko distantziaren arabera izango da.

Ordu erdiz itxaroten egon ondoren, ikasleek alde egin dute eta eraginpeko gainerako pertsonak, ezustekoaren ondoren eta jada lasaiago, afaldu eta gaua pasatzeko gertuko hotel batera eramango dituen autobus batera igo dira. Bihar horien istorioarekin jarraituko dugu...

Baina, zergatik, ura besterik ez da!

Hegazkineratzeko zonara itzul gaitzen.

Txelo eta lñaki jada hegazkineratu dira, baina ezbehar txiki bat izan dute: eskuko ekipaje-poltsaren barruan ur-botila txiki bat zeramaten bidaiarako. Eskuko ekipajeari dagokionez segurtasun-araudiak adierazten duenez, ur-botila kendu diete. Hegazkina arazorik gabe aireratu da.

Eskuko ekipajearen gehienez 100 ml-ko ahalmena duten ontzietan bildutako likidokantitate txikiak eraman daitezke bakarrik.

Bidaiariak plastikozko poltsa garden batean bildu eta paketatu behar ditu ontzi horiek guztiak; poltsak autoixteko sistema eta gehienez litro bateko ahalmena izan behar du (20x20 cm-ko poltsa, gutxi gorabehera), segurtasun-kontrolatan produktuak ikuska-tzea errazteko hain zuzen ere.

Antonioren hegaldia atzerapenarekin irtengo da. Aurreikusitako ordua baino ordu erdi beranduago da, eta oraindik ez dute ireki hegazkineratzeko atea.

Antoniok aski ongi daki gutxienez bi ordu igaro arte ezin izango duela erreklamazioa gauzatu, eta, beraz, besterik egiteko aukerarik gabe, Lolo laztantzen duen bitartean bere erlojua begiratzen du urduritasunez; Lolo nekatuta dago eta miauka hasi da bere kaiolan.

Bidaiariekin batera bidaiatzen duten etxeko animaliak ekipaje gisa onartzen dira. Oro har, fakturatu eta hegazkinaren sotoan joan behar dute, **edukiontzia edo kaiola** batean, baina kasu batzuetan bidaiariaren kabinan joan daitezke beren jabeekin, betiere beste bidaiariei oztoporik eragin gabe. Horretarako, ontziak honako ezaugarri hauek izan beharko ditu: **neurriari dagokienez, gehienez 45 x 35 x 25 cm-koa, eta gehienez 6 kg-koa.**

Gaia...

Aireko garraioa da

Eta orain zer jantziko dut?

Hegazkinetako pilotuak jakinarazi duenez, laster hegazkina Buenos Airesen lurreratuko da. Txelo eta lñakik leihatilatik begiratu dute, bisitatu nahi dituzten monumentuetako bat ikusteko.

Hegazkinetik irten ondoren, seinaleak jarraitu dituzte eta ekipajeak jasotzeko zonara iritsi dira. Zinta martxan jarri da eta pixkanaka pixkanaka bidaiariek beraien ondasunak jasotsen dituzte.

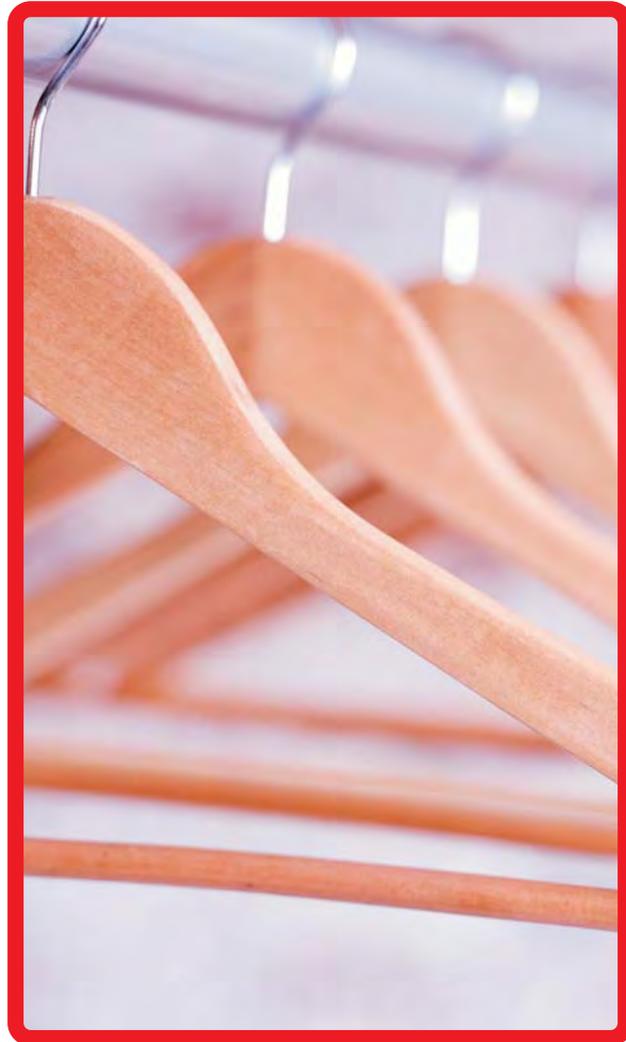
Txelo eta lñaki urduri jartzen hasi dira, ia ekipaje guztia atera delako eta oraindik lñakiren maleta irteteko zain daudelako. Zinta guztiz gelditu denean, itxaropena galdu dute. Maleta galdu egin da. Bakarrik eta urduri daude. Jarraitu beharreko pausoei buruzko informazioa emango dieten leihatilaren baten bila dabilta.

Aire-konpainiaren leihatilan, honako hau jakinarazi diete:

Fakturatutako ekipajearekin edozein arazo izandakoan (suntsitzea, hondatzea, atzeratzea edo galtzea), lehenik aire-konpainiaren mostradorera jo behar da lehenbailehen **Ekipajearen Irregularitasun Partea (PIR/EIP) betetzeko** eta bertan gertatutakoa adierazi beharko da gerora izapidetzeko.

Gertatutakoaren erreklamazioan honako hauek zehaztu behar dira: hegaldiaren zenbakia eta bidaiaren jomuga, galdutako ekipajearen deskribapena eta maletak agertzen direnean jasotzeko helbide bat.

lñakiren buruan bueltaka dabilen arazo nagusia zera da, aurreikusiriko bidaia



egiteko gutxieneko arropa eta osagarriak ez dituela, eta horren berri eman dio leihatilan artatu dituen pertsonari.

Atzerapenak eragiten dituen aldaketen edo kalteen aurrean, aire-konpainiek **nazioar-teko konpentsazio-sistema** bat dute, beharrezkoak diren eta erositako jantzieta-rako, betiere faturekin egiaztatuta. Gainera, airelineek garbitzeko gauzez hornitutako poltsa txiki bat ematen diete eraginpekoiei.

Gaia... Aireko garraioa da

Eta dena normaltasunera itzultzen da...

Egun batzuk geroago eta jada aireportutik urrun, gure protagonistak beren jomuga berrietan daude. Iñaki eta Txelo beren eztei-bidaia gozaten ari dira, Antoniok bere biloba ezagutu du, eta ikasleek Espainiako ikasle-trukean izandako bizipenen berri ematen diete beren lagunekin.

Guztiek egoera ezberdinak bizi izan zituzten, azkenean konpondu ziren egoerak, hain zuzen ere. Ah! Eta Iñakiren maleta agertu zen azkenean...

Adierazitakoak hegazkineko bidaia bat egiterakoan izan ditzakegun egoeren adibideak besterik ez dira. Intzidentzia baten kasuan gure eskubideak baliatzeko nola jokatu behar dugun eta nora jo behar dugun informatzea funtsezkoa da.

**Ezustekorik gabe hegan egiteko, informa
zaitez!**



4.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zuri gerta dakizuke

Zuri gerta dakizuke

Kontsumoko Arbitraje Sistema justiziaz kanpoko sistema da, eta kontsumo-harremanetan sor daitezkeen desadostasunak konpontzeko aukera ematen du.

Kontsumitzaileak hasten du beti arbitraje-prozedura, arbitraje-eskaera eginez.

Orain azalduko dugun kasuak aireko garraioarekin du zerikusia.

Kasuaren azalpena:

Handizkako enpresa batek bidaia bat eskaintzen zuen, kalte-galerengatiko aseguru bat barne.

Erreklamatzailerak bidaia hori txikizkako enpresa baten bitartez kontratatu zuen, eta itzultzeko hegaldean, maleta bat galdu zen.

Itxaronaldi gisa araubidez ezarritako 30 egunak igaro ondoren, aire-konpainiak dagokion kalte-ordaina eman zien, eta baita kontratatua zuten aseguru pribatuarena ere.

Pertsona erreklamatzailerak bidaia kontratatu zuten txikizkako agentziari erreklamatu zion, eta agentziak hasiera batean konpromisoa hartu zuen ekipaje-galerengatiko kalte-ordaina izapidetzeko handizkako agentziarekin beharrezko kudeaketa guztiak egiteko. Hilabeteak igaro ziren eta berririk ez zuenez jaso, erreklamatzailerak zuzenean handizkako agentziara jo zuen maleta-galeraren izapidetze-prozesuari buruz galdetzeko. Hala ere, agentzian erantzun ziotenez, ez zuten horren berririk eta ez zuten horri buruzko



dokumentaziorik. Hortaz, erreklamatzailerak dokumentazioa aurkeztu zuen handizkako agentzian, baina orduan ere ez zuen berririk jaso.

Erreklamatzailerak adierazi zuenez, 45 egun ondoren maleta agertu zen arren, agentziak 1.500 euroko kalte-ordaina eman behar zion, maleta galdu izanak eragindako kalte-galerengatik.

Txikizkako enpresak handizkako agentziaren eta erreklamatzaileraren arteko bitartekari-lanak egin zituen, besterik ez. Esan zuenez ez zekiten handizkako agentziak erreklamazioa aseguru-konpainiari helarazi zion ala ez. Erreklamatzailerak zuzenean aseguru-konpainiara jo behar zuen eskatzen zuen kalte-galerengatiko kalte-ordaina erreklamatzeko.

Erreklamatuak enpresak erreklamazioaren eremutik kanpo zeudela azpimarratu zuen, eta arbitraje-elkargoari aurkeztu

Zuri gerta dakizuke

zizkion handizkako agentziaren eta pertsona erreklamatzaillearen arteko bitartekari gisa egindako kudeaketa guztien ziurtagiriak.

Arbitraje-erabakia:

1.500 euroko kalte-ordaina jasotzeko eskaera ezetsi egin zen, arbitraje-elkargoaren iritziz erreklamaturako txikizkako agentziak ez zuelako inolako betebeharririk ekipaje-galeragatiko kalte-ordaina kudeatzeari dagokionez; izan ere, erreklamatzailleak aurkeztutako handizkako agentziaren aseguru-polizaren klausulek hori adierazten dute.

Handizkako agentziaren polizak adierazten zuenez, egin beharreko erreklamazio guztiak zuzenean aseguru-konpainian egin behar dira, eta txikizkako agentziak ezin ditu kasu horiek artatu.



**EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI**



4.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...

Zure eskubidea da...

Udan hegazkinez egiten diren bidaiak biderkatu egiten dira, oporraldiak direla eta.

Kontuan izan behar dira egun horietan hainbeste erabiltzen den garraiobide horren berezitasunak, eta kontsumitzaile gisa babesten gaituzten eskubideak ezagutu behar ditugu.

Informazio egiazkoa eta zehatza jasotzeko eskubidea

Txartela erreserbatzerakoan, bidaiari-agentziak edo aire-konpainiak honako hauei buruz eskuragarri dagoen informazio guztia eman behar dio bidaiariari:

- Benetan zerbitzua emango duen aire-konpainiaren identitatea, betiere txartelean adierazten den konpainia bera ez bada.
- Bidaiari zehar egin beharreko hegazkin-aldaketak.

Txartela aldatzeko edo bertan behera uzteko eskubidea

- Bidaiari zehar egin beharreko eskalak. Bi kasuetan eta konpainiaren irizpidearen arabera, konpainiak penalizazioen bat ezarri ahalko du edo, kasu batzuetan, jada ordaindutako dirua itzultzeari uko egin ahalko dio.



Programatutako hegaldi baten **overbooking-ga, bertan behera uztea edo atzerapena gertatzen bada**, bidaiariak honako eskubide hauek izango ditu:

Kontentsazioei edo laguntzei buruzko informazioa

Overbookingatik hegazkineratzea ukatu edo hegaldiren bat bertan behera uzten duen aire-konpainiak kaltetu guztiei inprimaki bana eman behar die, non kontentsazioen eta asistentziaren inguruko arauak zehazten diren.

Era berean, bi ordutik gorako atzerapenetan eraginpekoiei ere inprimaki bana emango zaie.

Zure eskubidea da...

Dirua itzultzea edo beste garraio bat

Bidaiariak honako hiru aukera hautetatik bat **aukeratu** ahalko dute:

- 7 egunetan txartelaren kostu osoa jasotzea, erosi zen prezioan, hau da, bidaiaren egin gabeko zatiaren kostua edo jada egin-dako bidaiaren zatiaren kostua, bidaia egiteak zentzurik ez badu.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino ahal bezain laster eraman ditzaten.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, bidaiariari komeni zaion beste data batean.

Arretarako eskubidea

Aire-konpainiak bidaiariaren **zerbitzura jarri beharko ditu** honako hauek:

- Bi telefono-dei, telex, fax-mezu, edo mezu elektronikoa.
- Konpainiak eskaintzen duen garraio alternatiboa irteten den arte itxaron behar den denboraren araberako mantenu nahikoa.
- Ostatua eta garraioa bertaraino, garraio alternatiboa gutxienez hasieran kontratatutako hegaldiaren programatutako irteera ondorengo egunean irteten bada.

Konpentsazio-eskubidea

Bidaiariak eskubidea izango du diru, txeke edo transferentzia bidezko konpentsazio bat jasotzeko; konpentsazioaren zenbatekoa hegaldia Europako erkidegokoa edo erkide-gotik kanpokoa den araberakoa eta hegal-diaren kilometroko distantziaren araberakoa izango da.

Overbookingagatiko konpentsazio ekonomikoak honako hauek dira: 250 euro 1.500 kilometrorainoko hegaldietan, 400 euro 1.500 kilometrotik gorako erkidego barruko hegaldi guztietan eta 1.500etik 3.500 kilometrorra bitarteko gainerako hegaldietan, eta 600 euro gainerako hegaldi guztietan.

Overbookinga gertatzen denean, konpentsazioa % 50eraino murriztu ahalko da ordutegi-alde txikiarekin jomugara iristeko aukera ematen duen beste bidaia bat eskaintzen bada.

Hegaldia bertan behera uzten bada, eraginpekoak eskubidea izango du overbookingaren kasuan ematen denaren antzeko konpentsazio ekonomikoa jasotzeko; hala ere, honako kasu hauetan ez du konpentsazio ekonomiko horiek jasotzeko eskubidea izango:

- Bi asteko aurrerapenarekin jakinarazi bazaio.
- Zazpi egunetik bi astera bitarteko aurrerapenarekin abisatu eta beste garraio bide bat eskaini bazaio.

Zure eskubidea da...

■ Astebeteko aurrerapenarekin abisatu eta beste hegaldi bat eskaini bazaio. Kontuan izan behar da aire-konpainiak ez duela konpentsaziorik ordaindu beharko, hegaldia bertan behera uztea ezohiko zirkunstantziek eragin baldin badute, eta zentzuzko neurri guztiak hartuta ere zirkunstantzia horiek saihestea ezinezkoa baldin bada.



Txarteleko klase-aldaketagatiko konpentsazioa

- Bidaiaria goragoko mailako klase batean kokatzen badu aire-konpainiak, ez dio inolako gehigarririk ordain dezan eskatuko.
- Bidaiaria beheragoko klase batean kokatzen badu, txartelaren % 30etik % 70era bitarteko zenbatekoa itzuli beharko dio, egin beharreko bidaiaria motaren eta distantziaren arabera.

Ekipajea galtzeagatiko edo atzeratzeagatiko kalte-ordainak

Ekipajea galduz gero, edo ematean atzerapena izanez gero, kalte-ordainak zehaztuta daude.

Ekipajearen intzidentziaren bat detektatzen den bakoitzean, bidaiariak aire-konpainiaren mostradorera jo beharko du aireportuko iritsieren aretoan bertan, eta **Ekipajearen Irregularitasun Parte (PIR/EIP)** bete beharko du, gertakariaren nondik norakoak adieraziz.

EIPa intzidentzien adierazpen bat besterik ez da. Horren ondoren, erreklamazioa idazki bidez egin beharko da konpainian, legez ezarritako epearen barruan, eta horrekin batera EIParen kopia aurkeztuko da.

Eskubide hauek jakin eta baliatu arren, bidaiari gisa honako arreta-neurri hauek izan behar ditugu kontuan:

- **Bidaiaren baldintzak.** Edozein txartel erosi aurretik, bidaiaren baldintza guztiak arretaz irakurri behar dira, bidaiaria-agentziaren, aire-konpainiaren edo interneten bidez egin den kontuan izan gabe.
- **Txartela galtzea.** Berehala jakinarazi behar zaio konpainiari, kopia bat eskuratzeko edo prezioaren zati bat bueltan jasotzeko.
- **Eskatzen den dokumentazioa.** Hegaldia hartu ahal izateko beharrezkoa den dokumentazio guztia daramagula ziurtatzea

Zure eskubidea da...

garrantzitsua da (txartela, nortasuna egiaztatzen duen agiri pertsonala, etab.). Jomugara joateko eskatzen den dokumentazioa ez izateak hegazkineratzea ukatzea eragin dezake.

■ **Behar adinako aurrerapenarekin aireportuan egotea.** *Hegaldian onartua izateko muga-orduaren* ondoren iristek hegazkinean ez sartzea eragin dezake.

Hegaldian onartua izateko muga ordua: Irteteko programatutako orduaren aurreko gutxieneko aurrerapen-denbora; denbora horretan bidaiariak hegaldian onartua izan beharko du, ekipajea fakturatua izan beharko du eta hegazkineratzeko txartela izan beharko du.

■ **Ekipajea galtzea edo atzeratzea.** Erreklamazioa idazki bidez jakinarazi behar zaio aire-konpainiari bidaiaren jomugan, eta ahal izanez gero, gertatzen den unean bertan.

■ **Ekipaje oso baliotsuaren garraioa.** Aireportuan balioaren adierazpen pertsonala egitea gomendatzen da. Horretarako hegaldia irten baino lau ordu lehenago joan behar da aireportura.

