



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Bidaiak kontratatzea online

Gaia

Eskubideak eta betebeharrak

Zuri gerta dakizuke



KONTSUMOBIDE ALDIZKARIA

2014

Nº 20



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Gero eta gehiago kontratatzen dira bidaiak Internet bidez, eta horren froga da hegazkin-txartelen eta dynpack-en (hegaldiak + hotela paketeak) online erosketan nabarmen igo dela azken bost urte hauetan. Izan ere, zerbitzu horiek dira sarean gehien erreserbatzen direnak, ibilgailuen alokairuarekin batera.

Nolanahi ere, online kontratazioa ugaritzeak ekarri du kontsumo-gatazkak ere azaltzea: kontratatutako kalitatea baino beheragoko kalitateko ostatuak, eskatu ez diren kontzeptuengatik dirua kobratzea, arazoak hegazkin-txartelen erosketarekin, eta abar.

Gaia

Bidaiak kontratatzea online

Horren guztiaren ondorioz, erne ibili behar dugu kontratazioa gauzatzerakoan.

Ikus dezagun kasu bat...

Azkenean iritsi dira oporrak, eta, seihileko oso bat lanean jardun ondoren, presaka eta kezkatuta, Anek eta Felixek erabaki dute urte osoan aurrezteko arrazoia izan den kapritxo bat betetzeko unea iritsi dela: bidaia bat Turkiara.

Orain garrantzitsuena ondo bilatzea da, haien premietara eta sakelara egokitzen den bidaia bat aurkitzeko. Bi aukera dituzte: bidaia-agentzia batera jotzea edo Internet bidez kontratatzea.

Felix eta Ane gauetan bakarrik egoten dira elkarrekin etxean, merkataritza-ordutegitik kanpo; horregatik erabaki dute eskaintzak Internet bidez bilatzen hastea.

Interneteko bidaia-eskaintza oso zabala da eta horri esker aukera asko konpara daitezke eta, gainera, ez da bitartekarien komisiorik ordaindu behar zerbitzua zuzenean kontratatzen baduzu.

Bilatzen hasten zarenean, honako aholku hauek eduki behar dituzu kontuan:





- 1.** Bilatu bidaia kontratatzeko erabiliko duzun webguneari buruzko informazio garrantzitsua. Ziurtatu enpresak legezko baldintzak betetzen dituela eta helbide fisikoa, telefonoa eta posta elektronikoa erregistratuta dituela zuzeneko harremana izateko. Bidaiei buruzko foroak edo beste pertsona batzuen iritziak dituzten bestelako webguneak lagungarriak izan daitezke enpresaren irudi orokor bat izateko.
- 2.** Irakurri arretaz baldintza guztiak, nola kontratatzen ari zaren zehazki jakiteko. Letra txikia ondo irakurri behar dugu; izan ere, hori izaten da korapilatsuena.
- 3.** Webguneak bidaiari buruzko informazio argia eta zehatza eman behar du. Publizitatea loteslea denez, gorde egin behar dugu: zalantzaren bat izanez gero, froga gisa erabili ahal izango duzu erreklamazioa egitean.

Honako gutxieneko informazio hau eman beharko du webguneak:

- Bidaiaren helmugak eta garraiobideak, haien ezaugarriak eta maila aipatuta.
- Bidaiaren iraupena, ibilbidea eta egutegia.
- Ostatu hartzeko establezimenduen zerrenda, honako hauek adierazita: mota, egoera, kategoria eta abar, eta ezaugarri nagusiak, eta, hala badagokio, bere turismo-sailkapena.
- Barne hartuta dauden zerbitzuei buruzko informazioa (otorduak, edariak, bisitak, eta abar).
- Pasaporteen eta bisatuen alorrean aplika daitezkeen baldintzei eta bidaiarako nahiz egonaldirako beharrezkoak diren osasun-formaltasunei buruzko informazio orokorra.
- Bidaia konbinatuaren azken prezio osoa, zergak barne, eta fakturatutako kontzeptu guztien xehetasun zehatzarekin.

KONTSUMOBIDE
BALDINTZAKARIA
2014





- Erreserba-kontzeptupean aurretik ordaindu behar den zenbatekoa, ordainketa-epeak, baita, hala bada-gokio, eskaintzen diren finantzaketa-baldintzak ere.
- Sortu daitezkeen erantzukizunei, bertan behera uzteei eta bidaiaren gainerako baldintzei dagokienez aplikatuko diren klausulak.
- Bidaia zigorrik gabe bertan behera utz daitekeen gehieneko epea, eta, hala badagokio, bertan behera uzteagatik ordaindu behar den zenbatekoa. Era berean, jakinarazi beharko du bertan behera uzteak eragindako gastuak estaliko dituen aseguru bat kontratatzeko aukera dagoela.
- Bidaia kontratatu duzun enpresaren eta, hala badagokio, bidaia antolatu duen enpresaren izena eta helbidea.
- Bidaiaren ezaugarriei buruzko informazio gehigarri eta egoki oro.

Lehen ahalegina... Felixek eta Anek hainbat webgunetan bilatu dute...

Hara! Badirudi bilaketa arrakastatsua izan dela... Webgune batean haien ahalbideetara eta kontuan hartzen ari diren datetara egokitzen den bidaia konbinatu bat aurkitu dute. Informazioa hobeto irakurtzea eta baldintzak aztertzea erabaki dute...

Zer da bidaia konbinatua?

Honako hau hartzen da bidaia konbinatutzat: prezio orokor baten truke eskaintzen dena, 24 orduetik gorakoa dena edo egonaldiko gau bat barne hartzen duena, eta honako bi elementu hauetatik gutxienez bi elkartzeko dituen: garraioa, ostatua edo bestelako turismo-zerbitzuak.





Komenigarria da hainbat aukera konparatzea; horregatik, Anek eta Felixek erabaki dute beste webgune batzuetan bilatzen jarraitzea... Aztertzen ari diren beste aukera bat da hegaldia alde batetik kontratatzea eta ostatua beste alde batetik...

Kasu horretan, bidaiak konbinatuetan ez bezala, hegazkin-konpainiak harekin kontratatzen dituzun zerbitzuengatik erantzungo du, baina ez ditu bere gain hartuko ostatuaren ondorioz sortutako arazoak, eta alderantziz.

Azkenik, harpidetuta dagoen erosketasarearen webguneko eskaintza bat jaso du Anek.

"Begira zer zortea!!, datozen 5 egunetan Turkiarako eskaintza bat dago % 75eko deskontuarekin."

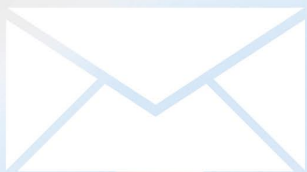
Baldintzak aztertu dituzte...

Zer dira eta nola jarduten dute erosketa-sareko enpresek?

Web-orriak dira, non artikuluak erosi eta zerbitzuak kontratatu daitezkeen jatorrizko prezioan baino merkeago (deskontuen edo kupoen bitartez). Orokorrean, nahitaezkoa da erregistratzea haien eskaintzak lortu ahal izateko.

Gero eta maizago eskaintzen dira bidaien eta/edo ostatuaren eskaintzak deskontuekin webgune mota horietan.

Kontratazio-baldintzak irakurri behar dituzu eta arreta berezia eskaini behar diezu; izan ere, deskontuak data jakin batzuetara mugatuta egoten dira, bidaiak edo ostatu-baldintza bereziak izaten dituzte edo ez dituzte hainbat zerbitzu barne hartuta izaten...





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

“Jakina, horregatik zen hain merkea! Hotelak hiriguneetatik urrun egoten dira eta otorduak zein txangoak bereiz ordaindu behar dira... Gainera, astearteetan irteten diren hegaldiak soilik eskaintzen dituzte. Interesgarria izan zitekeen dirua aurreztu ahal izateko, baina, kasu honetan, desabantaila gehiago ditu abantailak baino...”

Alde onak eta txarrak azertu ondoren, Anek eta Felixek hasiera batean ikusi zuten bidaia konbinatua aukeratu dute.

Orain online erosketa egitea besterik ez zaie geratzen...

Nola ziurta dezaket nire erosketa segurua dela?

Garrantzitsua da antibirusa eta Interneteko nabigatzailea behar bezala eguneratuta edukitzea. Ez erabili ordenagailu publikoak eta Wi-Fi sare irekiak.

Beti kontratatu web-orri seguru eta fida-garrietan. Webgunearen segurtasun-maila honako adierazle hauek erabiliz identifika dezakezu: web-orriaren helbidea <https://> letrekin hastea eta nabigatzailearen pantailaren angeluetakoren batean giltzarrapo itxi bat edo giltza oso bat azaltzea.

Erabili ordaintzeko modu seguruak, esate baterako, PayPal.

Erosketa-prozesua egiteko beharrezkoak diren datu pertsonalak soilik eman.

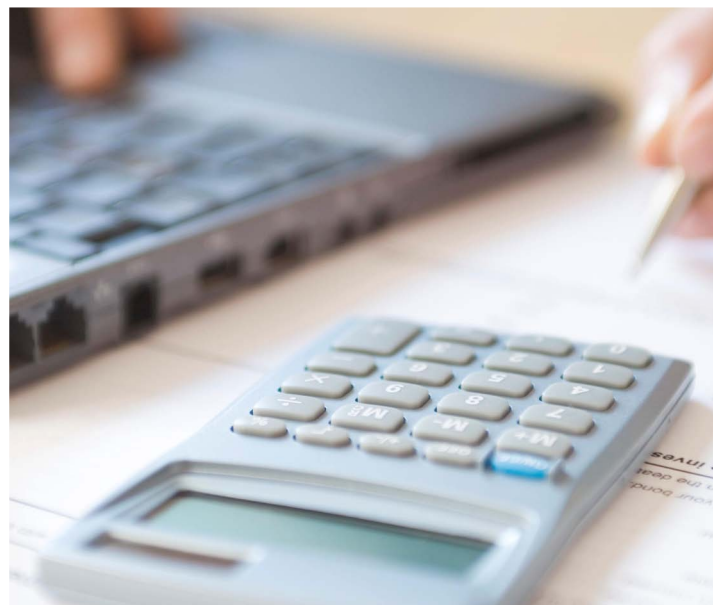
Erosketa egiterakoan kontuan izan behar diren bestelako alderdiak:

Kontratazioa:

Erosketa egiten duzunean, kontratazio-baldintzak onartzen dituzu; horregatik, komenigarria da baldintza horiek aztertzea ordainketa-prozesua amaitu aurretik. Komenigarria da kontratuaren kopia bat gordetzea edo inprimatzea.

Bidaia egin aurretik:

Informa zaitez bidaiari ekiteko behar izango duzun dokumentazio guztiari buruz: identifikatzeko dokumentuak (NANA eta pasaporte), bisatua, garraio-txartelak, harremanetarako datuak, eta abar. Ezagutu itzazu ere eskatzen diren osasun-baldintzak.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 20

Asegurua:

Egiaztatu bidaiak edo paketeak aseguria barne duen edo ez. Asegurua barne hartua badu, edo bereiz kontratatu baduzu, oso garrantzitsua da polizaren baldintzak irakurtzea zer alderdi barne hartuta dauden egiaztatzeko.

Ane eta Felix ilusio handiz daude bidaiarekin.

Gauza pare bat egitea besterik ez zaie geratzen...

- *Bidaia kontratatu duten enpresaren edo haien ordezkarien kontaktua gordetzea bidaiaren aurretik edo bidaiari sor daitezkeen zalantzak argitzeko.*

- *Kontratutako bidaiaren dokumentazio guztia eramatea.*
- *Bidaiaren dokumentazio guztia gordetzea.*

Eta ez dute ahaztu behar, bidaia egiteko eguna hurbil dagoenean, hegazkin-txartelak baietsi beharko dituztela.

Gomendio horiei guztiei jarraitzen badiete Turkiako egonaldiaz lasaitasun osoz gozatu ahal izango dute zalantzarik gabe. "A zer ilusioa! Mesquita Urdina, Bazar Handia..."

KONTSUMOBIDE
ALDIZKARIA

2014





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Bidaia bat kontratatzea ez da ematen duen bezain lan erraza: eskaintzak konparatu behar dira, prezio egokiak bilatu, eta abar.

Online bidaia bat segurtasunez kontratatzeko, jarraitu ondoren eskainiko dizkizugun gomendio hauek.

1.

SEGURTASUN INFORMATIKOA

- Zaindu erabiliko dituzun gailuen, sareen eta webguneen segurtasun informatikoa (antibirusa, URLan <https://> azaltzea, sare seguruak, eta abar).

2.

ESKAITZAK BILATZEA ETA KONPARATZEA

- Egiaztatu bilatzen ari zaren zerbitzua merkaturatzen duen webgunea bidaia-agentzia bat, hegazkin-konpainia bat edo sektorean jarduten duen enpresa bat dela (batzuek horrela aurkezten dira, nahiz eta mota horretako enpresak ez izan).

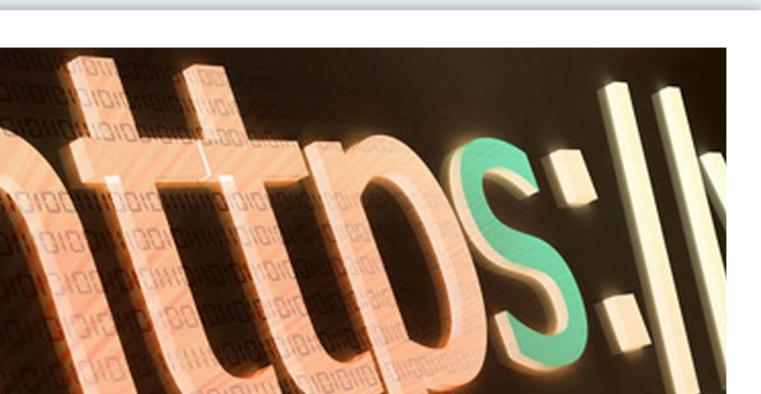
Eskubideak eta betebeharrak

Bidaia kontratatzea online

- » *Ikus dezakezu hegaldi bat benetan izango dela IATA kodea (Aireko Garraioaren Nazioarteko Elkarte) honako webgune honetan egiaztatuz: www.iata.org/publications/Pages/code-search.aspx*
- » *Webgunean ikusi enpresa hori badagoela benetan; horretarako, egiaztatu Merkataritza Erregistroan inskribatuta dagoela.*

- Erne ibili susmagarriak izan daitezkeen eskaintza erakargarriekin.

- Konparatu eskaintza desberdinak eta bilatu gune fidagarriak. Komenigarria da autoerregulazio-kodeei atxikita dauden enpresen webguneak bisitatzea; izan ere, horrela, ziur egongo zara enpresak konpromisoa hartu duela sor daitezkeen kontsumo-gatazkak konpontzeko. Ikur horietakoren bat ikusten badugu webgunean, horrek esan nahi du webgune fidagarri batean gaudela.





3.

AURRETIKO INFORMAZIOA

Edozein bidaia online kontratatzen duzunean, kontratua onartu, garraio-titulua eskuratu eta abar gauzatu baino lehen, aurretiko informazioa jasotzeko eskubidea duzu beti. Oso garrantzitsua da:

- Enpresek behar bezala identifikatuta egon behar dute (izena, IFK, kokapena, kontaktua, eta abar), eta bidaia-agentzia birtuala, bitarteko enpresa, erosketa-sarea, hotelen webgunea eta abar izan daitezke.
- Irakurri eta ulertu kontratazio-baldintza orokorrak, baita eskaintza bakoitzaren baldintza partikularrak ere.
- Ondo aztertu publizitate eta informazio guztia; eta, edozein zalantza izanez gero, argitu enpresak zure eskura jartzen duen edozein bitarteko erabiliz. Informazio hori guztia loteslea denez, komenigarria da gordetzea, gatazkaren bat izanez gero, froga gisa erabiltzeko aukera izan dezazun.
- Aldez aurretik jakin zer erreklamazio-bide dituzun zure eskura.

INFORMATION



4.

KONTRATAZIO BALDINTZAK

Onartu aurretik, komenigarria da honako hauek arretaz irakurtzea:

- Erabilerarako baldintza orokorrak (erregistroa, datuen pribatutasuna, eta abar) eta kontratazioa.
- Eskaintzaren baldintzak (indarraldia, barne hartzen diren eta ez diren zerbitzuak, azken prezioa, eta abar).

Horrez gain, kontuan izan honako hau:

- Erosketa-sarearen webguneetan, normalean, eskatzen da aurretik erregistratuta egotea.

- Erosketaren azken erantzukizuna ordainketa egin diozun enpresarena da, hau da, zerbitzua kontratatu diozun enpresarena. Enpresa horrek ezin du erantzukizuna zerbitzua hornitu duen edo eman duen enpresara (jatetxea, hegazkin-konpainia, hotela, eta abar) bideratu. Hala eta guztiz ere, erantzukizunetik libratu daiteke bere errugabetasuna frogatuz, enpresa bakoitzak bere jarduera esparruagatik erantzungo duen neurrian. Zerbitzu akastunek eragindako kalte pertsonal eta materialen kasuan, enpresak solidarioki erantzungo du zerbitzua ematen duten enpresekin.





Edozein zalantza izanez gero, komenigarria da zerbitzua baliatuko duzun negozioarekin harremanetan jartzea, eta ondo ziurtatzea erabilera-baldintzak eta erabilgarritasuna.

5. **EROSKETA BERRESTEA**

Egindako erreserben berrespena jasotzeko eskubidea duzu, baita zerbitzuari dagokion orori buruzko informazioa jasotzeko eskubidea ere 24 orduko epean eta adierazi duzun bitartekoa erabiliz (normalean posta elektronikoa). Era berean, erreserbak bertan behera uzteko eskubidea duzu (komenigarria da baldintza orokorrak arretaz begiratzea, kasu horretan zigorrik ba ote dagoen jakiteko).

Berrespena inprima dezakezu edo gailuren batean gorde dezakezu. Dokumentazio hori egiaztagiri gisa erabili ahal izango duzu erreklamatu behar izanez gero. Halaber, komenigarria da banku-erakundearen ordainketa-egiaztagiriak inprimatzea edo gordetzea.

Eskaintza onartu eta dagokion ordainketa gauzatu ondoren, ordainketa egiaztagiri bat jaso beharko duzu (erosketa-sarean orokorrean kupoia edo tiketa deitzen zaio) eta egiaztagiri horretan eskuratutako zerbitzuari buruzko datu eta baldintza guztiak azalduko dira; egiaztagiri hori kontratatutako bidaia-zerbitzuak baliatu nahi dituzunean erabili beharko duzu, erabilera-baldintzetan adierazten den moduan.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Zuri gerta dakizuke

Bidaia kontratatzea online

Garaiak aldatzen dira, gero eta jende gehiagok kontratatzen ditu bidaiak Internet bidez. Izan ere, online egindako erosketen ia erdiak bidaiekin lotuta daude: hegaldien kontratazioa, hotelena, auto-alokairuena, bidaia konbinatuena eta abarrena.

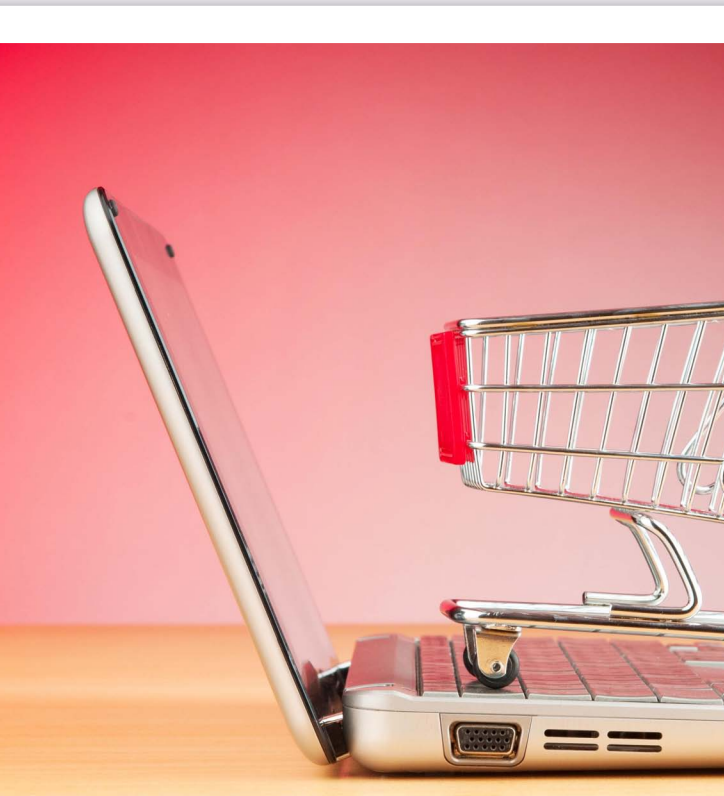
Edozein bidaia online kontratatzen denean, ondoren arazorik ez izateko, hainbat gauza izan behar dira kontuan, esate baterako, webgune segurua dela egiaztatu behar da edo erosketa egiteko erabiltzen ari garen ordenagailua babestu behar da. Baina **arretaz jardun arren**, ez gara % 100ean libratuko hainbat ustekabeko izatetik. Jarraian, hainbat kontsumo-erakundetan bildutako kasuen adibide batzuk emango dizkizugu:

Hegazkin txartel bat erosi dut hegazkin konpainia batean. Nola jakin dezaket txartelaren erosketa egokia izan dela?

Enpresak berrespenaz gain, hartu-agiria bidali behar du kontsumitzailearen helbide elektronikora 24 orduko epean.

Garrantzitsua da **ERRESERBAREN** berrespenaren eta txartelaren **EROSKETAREN** berrespenaren arteko bereizketa egitea. Txartel bat erreserbatzeak ez du esan nahi txartela erosi denik, zeren enpresa batzuek aurre-erreserbako epe jakin bat ahalbidetzen baitute gauzatu aurretik. Enpresa horiek, orokorrean, erreserba berresteko mezu bat bidaltzen dute ohar batekin, eta ohar horretan adierazten dute erosketa egiten denean eta kargua onartu ondoren, erosketa berresteko mezu elektronikoa jasoko dela. Bigarren mezu elektronikoa hori jaso arte itxaron behar da kontratua behar bezala egin dela ziur jakiteko.

Hegazkin txartel bat erosi dut, eta txartel bakar baten balioko erosketaren hartu agiria dudan arren, bi txarteli dagokiena kobratu didate. Nola eska dezaket txartel baten zenbatekoa itzul diezadaten?





Lehenik eta behin, txartela ematen duen konpainiarekin jarri beharko genuke harremanetan lehenbailehen, arazoaren jatorria zein den jakiteko eta bigarren txartelaren zenbatekoa itzul diezaguten eskatzeko.

Konpainiak ez badu onartzen zenbatekoa itzultzea, banku-erakundeari agindu diezaiokegu bigarren zordunketa bertan behera uztea.

Enpresak zenbatekoa erreklamatzeko badu edo erakundeak uko egiten badio itzulketa egiteari, zordunketa gure baimenarekin egin dela esanez, dagokion datarako eta ibilbiderako txartel bakarraren ordezkagiri digitala izango dugu froga gisa, eta gainerako dokumentazioarekin batera gorde beharko dugu.

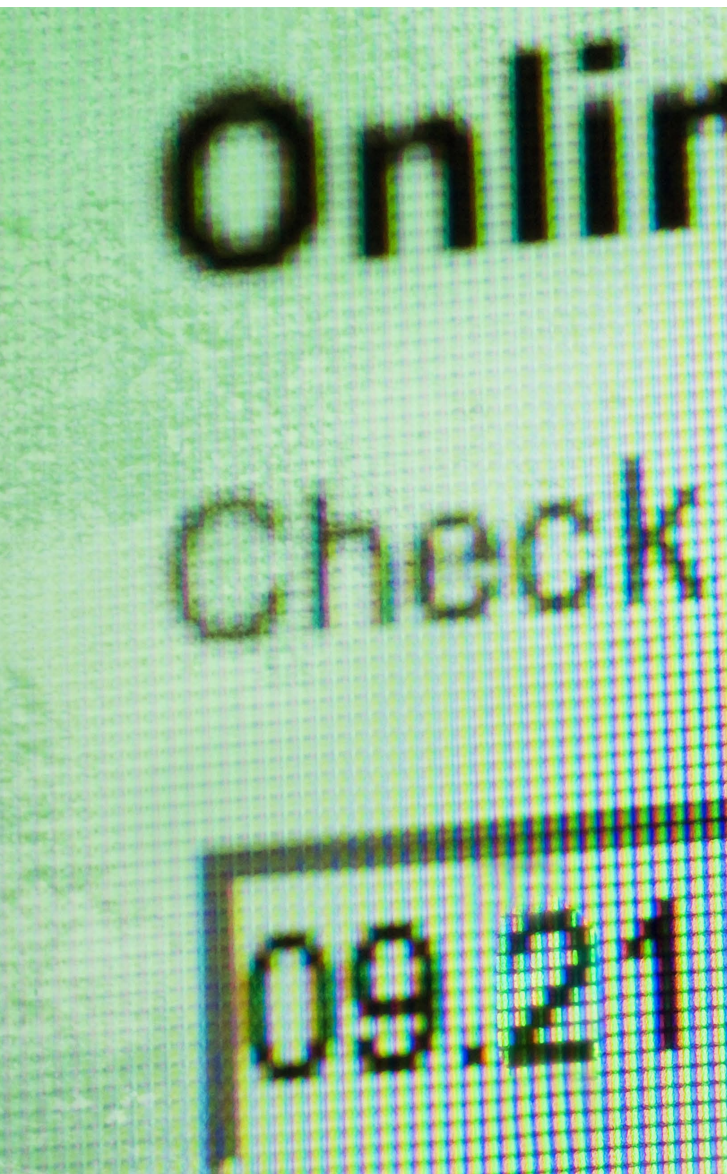
Txartel bat erosi badut internet bidez, txartela fisikoki bidali behar al didate?

Konpainia bakoitzaren erabilera-baldintza orokorrak ondo irakurri behar ditugu, konpainia bakoitzak bere modus operandi-a duelako.

Batzuetan, nahikoa izaten da bilagailuaren zenbakiarekin. Zenbaki hori aireportuan aurkeztuko da hegazkineratzeko txartela emateko zehazten diren nortasun-agiriekin batera. Aipatutako txartel hori da hegazkinean sartzea bermatzen duena.

Beste batzuetan, nahitaezkoa da konpainiaren mostradorera joatea bilagailuarekin txartel fisikoa lortzeko.

Zenbait konpainiak gomendatzen dute posta elektronikoa bidez igortzen den txartela inprimatzea; izan ere, kobratu dezakete txartela aireportuan emateagatik.





Bidaia bat bilatzen ari naiz internet bidez eta zalantza bat sortu zait: nola bereiz ditzaket informazio liburuxka eta kontratua?



Ohiko bidaia-agentzietan publizitate-liburuxka aztertu ondoren egiten da kontratua; bidaia-agentzia birtualetan, aldiz, lausotu egiten da kontratazioaren eta publizitatearen arteko muga; izan ere, webgune berak publizitatea egiteko eta kontratua egiteko balio dezake. Horregatik, webguneak, kasu horietan, informazio-eskaintzarako eskatutakoa ez ezik, **kontratuaren gutxieneko** edukia ere izan behar du. Informazioa sakabanatuta egon daiteke ondorengo orrietan, baina informazio hori beti bere osotasunean eskaini beharko zaio kontsumitzaileari haren datu pertsonalak eta ordainketari buruzkoak eskatu aurretik.

Internet bidez erositako bidaia bat egin dut. Bidaia hartan programatutako hainbat bisita eskaintzen ziren, baina bisita horiek ez dira egin azkenean. Erreklama al dezaket agindutakoa ez betetzeagatik?

Ez-betetze oro erreklama daiteke. Erreklamatzeko, eskaintzari edo **kontratutako** bidaiari buruzko dokumentazio guztia ematea komeni da: esate baterako, liburuxka, kontratua eta, batez ere, kontratua egiteko onartu behar diren "Kontratazioaren Baldintza Orokorrak". Baldintza horietan, beste datu batzuen artean, zerbitzua ematearen ezaugarriak eta bidaiaren baldintza bereziak zehazten dira.



Kontratatuakoari dagokionez, ez-beteteren bat badago, enpresak kalte-ordaina eman beharko dio alderdi kaltetuari.

Bidaia bat bilatzen ari naiz deskontu enpresa baten bitartez (erosketa sarea). Nola jakin dezaket zein den zerbitzu bakoitza eskaintzen duen enpresa?

Erosketa-sareek Interneten jarduten dute, eta deskontua duten artikuluak edo jatorrizko prezioarekin alderatuta merkeagoak diren produktuak lortzeko kupoiak erosteko aukera ematen duten webguneak dira. Webgune horietan egon nahi duten enpresek webgune horien bitartez egindako salmenten irabazien ehuneko bat ordaintzen dute. Orokorrean, nahitaezkoa da webgune horietan erregistroa webgune horietako eskaintzak edo deskontu-kupoiak eskuratzeko

Nolanahi ere, erosketa-sarearen enpresa eta webgune horien bitartez zerbitzuak eskaintzen dituen enpresa identifikatuta egongo dira nahitaez.

Orokorrean, erosketa-sarearen webguneari buruzko informazioa hasierako orrialdean azaltzen da, honako atal hauetan, esaterako: "Nortzuk gara", "Legezko informazioa", edo "Informazio korporatiboa".

Webgune horietan iragartzen den handizkako edo txikizkako enpresari dagokionez, erraz identifikatzeko moduan azalduko da, harremanetarako bitarteko bat edo enpresari buruzko informazio gehiago aurkitzeko aukera emango duen webgunea erabiliz.

Horrez gain, behar bezala identifikatuta azalduko da eskaintza mota hori zer alditan den balioduna.

Bere zerbitzuak Internet bidez eskaintzen dituen enpresa orok honako datu hauek eman beharko dizkie erabiltzaileei:

- ***Izena edo izen soziala.***
- ***Egoitza, helbidea eta enpresarekin harremanetan jartzea ahalbidetuko duten datuak.***
- ***Identifikazio fiskaleko zenbakia edo titulu/lizentziaren zenbakia.***
- ***Merkataritza Erregistroaren inskripzioari buruzko datuak.***
- ***Atxikita dagoen jokabide-kodea (datu pertsonalen babesa, Arbitraje Sistema,...).***

Ez dugu informazio hori ez duen webguneaz fidatu behar.

