

BIDAIARI APARTEKO GARRAIO  
TITULUETAKO KONTRATAZIO  
ELEKTRONIKOA



**INTERNETEKO**, eta operazio **ONLINEko** era berrietako erabilera masiboak, erreserba eta garraio-titulu erosketak orokortu ditu hura, pertsona kontsumitzaileari dakartzkion abantailei, zor izanda: erosotasuna eta azkartasuna, hesi geografikoko ezabapena, eta askotan onuragarriagoak. Eta horrela dugu **Kontratazio elektronikoa**” kontratu-kategoria espezifikoak ez den adierazpen berria baizik kontzeptu zabalagoa da.

Esanda amaitzen dut egiten du erreferentzia bere naturaren independentziarekin hizkuntza ahozko eta idatzitakoa, kontratazio pribatu tradizionala buru duena, hizkuntza elektronikoa ordezkatuz ospatzen diren kontratu haiei buruz da. Zentzu zehatzean, ordenagailurako ordenagailu datuetako truke elektronikoen bitartez hobetzen diren kontratu haiei buruz da.

Askotan denbor hausnartzeko uzten ez duen prozesu hain azkarra beharrezkoa den da pertsona kontsumitzailea ongi onura hau eta aski edozein garraio-tituluren eskuratzea baino lehen informatuta.

Kontratazio elektronikoen oinarrizko alderdien gainean ezaguerako gradu nahikora heltzea baimentzen duten erremintak, baita ere seguru kontratatu ahal izatea erraztea gidaliburua.



# ELECTRONICA KONTRATAZIO-rako ARAU APLIKAGARRIAK

Kontratazio elektronikora, **Kode Zibilean**, kontratuak egiteko gaitasunari dagokionez eta baimenera, jasotako kontratuetako atal ohikoak ematen dizkio.

Kontsumitzaileetako eta Erabiltzaileetako Defentsarako Lege Orokorreko testu bategina aldatzen duen Martxoaren 27ko eta beste lege osagarri batzuetako, Azaroaren 16ko 1/20907 Legeginatzako Errege-Dekretuagatiko nahikoko, 3/2014 Legea.

Datu-babeseko lege Organiko (LOPD-a) 15/1999 legea

Kudeatzerakoan datu pertsonalak zerbitzu-mailegatzailleak LOPD-a betetzera behartuta daude, hartarako moldatu behar dituzte babesa bermatzeko aipaturiko Legeak ezarritako baldintzetarako bere jarduera eta izaera|karaktere pertsonaleko datuen tratamendu ona.



## Cookie-Politika

COOKIEAK: web-orriak bidalitako informazioak eta erabiltzailearen jardueraren alderdi desberdinak kontsultatzea aipaturiko webguneari baimentzen dion erabiltzailearen nabigatzailearengan biltegitatuta. Cookie-Legea da zerbitzu-mailegataleei eta haiek egindako zerbitzuei aplikatzeko. Horregatik era ikusgai informatu behar izango dute, sartzen erraza cookiea, erabiltzen ari den cookieko tipoa, dela eta baimen aurreko eta orrialdea bisitatzen duen erabiltzailearen, eta cookieen helburuaren gainean informatutakoa, baita ere nabigatzaile existente desberdinengandiko beren desprestaketa biltzea.

### Araudi espezifikoak:

Informazio-gizartearen zerbitzuetako eta merkataritza elektronikoko uztailaren 11ko, 34/2007 lege.

# OROKORTASUNAK

Kontratazioa baino lehen arretak

Orrialdearen segurtasunari dagokionez egiaztatu behar dugu: Negozioaren helbide elektronikoa mugatzen den leihoa agertzen dira https:// letrak. “s-ak” esan nahi du lekua segurua dela, nahiz eta “s-a” gehienetan soilik ordainketa-orrialdean agertu ohi izan. Dagoen ikusiz orrialdearen ondoan giltzarrapo bat beste modu bat da, giltzarrapoa ireki badago probableena segurua ez dadila izan da. Hirugarren adierazlea giltza bat da orrialdearen ondoan. Giltza osoak leku segurua esan nahi du.

Enpresari dagokionez:

Informazioa hasiera-orrian agertzen da, hortaz kontratatzea nahi duen pertsona kontsumitzaileak aurkitzen du erraz, eta “garenak” elezahar azpian gehienetan. Atal honen azpian gutxienez agertu behar du:

- .-Izena edo sozietatearen izena.
- .-Bizilekua eta establezimend helbidea.
- .- Helbide elektronikoa edo harremanetan jarri ahal izateko beste dado bat.
- .-Identifikazio fiskaleko zenbakia
- .- Merkataritza-erregistroaren datuak.
- .- Atxikita dauden ereduak kodeak.



## Erreserbari dagokionez:

Erosi baino lehen kontratazioko baldintza orokorrak arretaz irakurtzea. Irakurri behar ditugu eta haiek onartu, salgai garraio onlineko tituluetakoa denbora osoa eskaintzen diren orrialdeek lotura sartzan dute, kontsulta diezaiokeen orrialde nagusian gehienetan.

Aipaturiko baldintzek beste alderdi batzuen artean doitzen dute:

- .- Garraio-tituluaren baldintzak
- .- Erreserbak
- .- Aldaketak edo indargabetzeak
- .- Akatsak zuzentzeko baliabide teknikoak
- .- Kontratua formaliza daitekeen hizkuntza.





Prezioan ondo arreta jarri behar dugu eta prezioak gainordain guztiak, tasas,..., sartzan dituela egiaztatu aukerako zerbitzuek erreserba-prozesuan zehar beste kargurik ez dutela gehitzen egiaztatuz. Hots prezioaren informazio argi eta zehatza eman behar dute

Txartel birtualeko erabilera gomendagarria da, ohiko kreditu-txartelen ez erakusketarako operaziora mugatutako zenbatekoarekin, sarean zeharreko ordainketa puntual hauetarako Erreserba-indargabetze aseguruak kontratatu baino lehen, estaldura-mugak ezar ditzaketenez gero bere baldintzak irakurtzea. Transakziorik hornitzaileak bidez zalantzazko sistemekin ez egitea.

Inprimatzea eta, esistentzia akreditatzeko eskubidean balio izandako frogabide guztiak eta kontratuaren edukia onartzen direnez gero eta horrela frogagiriak edozein kexa posibleren aurrean izango direnez gero, egiten dugun transakzioa, baita ere publizitate-eskaintza gordetzea. **KONTRATUA OSPATU DELA PROBATZEN DUTE**

Kontratua ulertuko da onarpena agertzen denean ospatuta. Behin azken pausoa eskuratzerako, onarpena jaso duela egiaztatzeko zerbitzu mailegatzailearen beharreko independenteki, egiazta dezagunez gero.

Aipaturiko berrespenak 24 orduko epe batean gertatu behar du. **BALIO IZANDAKO KONTRATUA**

Kontratuak beste foru bati men egite guztia ulertzen du pertsona kontsumitzailearen ohiko bizilekuan ospatuta ulertzen du gehiegizko: **KONTRATUKO CELEBRACION-a**

# Aireko garraioa

Kontratazio elektronikoko jarduerak, kontratazio-prozedura hasi baino lehen, egiten dituen zerbitzuetako mailegatzaileak informazio argi erraz eta doakoa eskura jarriko du pertsona kontsumitzailearen:

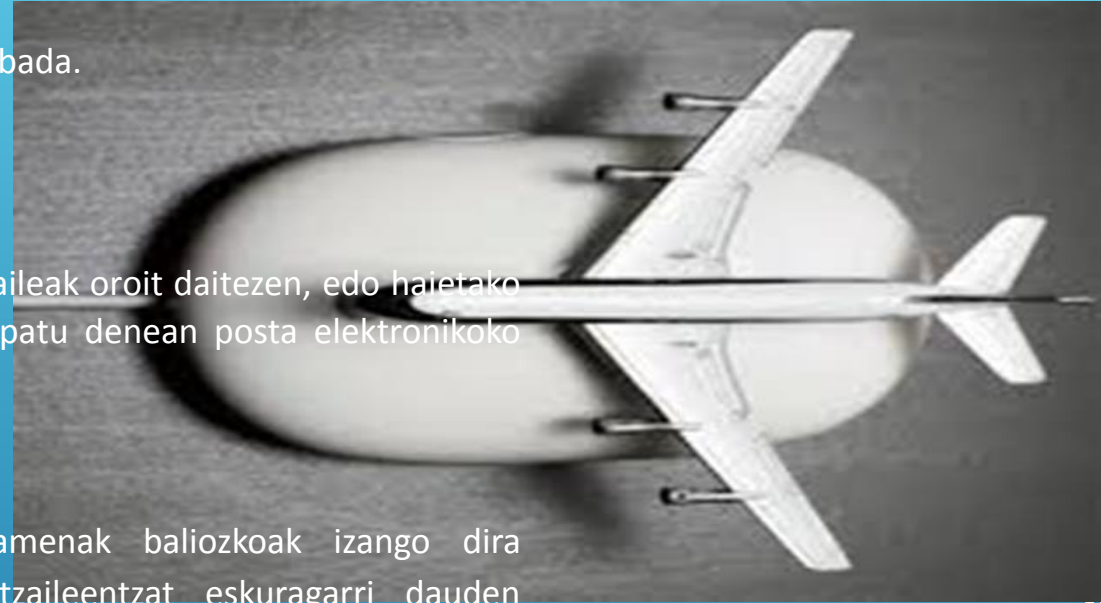
- Tramita dezazun jarraitu behar dute kontratua burutzeko.
- Badoa kontratuko dokumentua artxibatzea eta hau sartzen erraza izango bada.
- Identifikazioa eta akats-zuzenketa.
- Kontratua formalizatu ahal izango den hizkuntza.

Ez du izango aipaturiko informazioa ematearen beharra noiz: bi kontratatzaileak oroit daitezten, edo haietako batek kontsumitzailea pertsona begirunea ez duenean. Eta kontratua ospatu denean posta elektronikoko trukearen bitartez soilik.

## Eskaintzaren baliotasuna

Eskaintzak edo bide elektronikoagatik egindako kontratazio-proposamenak baliozkoak izango dira eskaintzaileak jartzen duen aldian zehar edo, bere akatsean, hartzaileentzat eskuragarri dauden denboraguztian zehar.

Batzuetan, kontratazioko baldintza orokorretan, sartzen dute produktuen eta web-orrian agertzen diren zerbitzuen gaineko informazioa, eskaintza bezala ezin dela ulertu hura hausten da araudi aplikagarrira eta gehiegizko klausula kontuan hartzen da aitortutako pertsona kontsumitzailearentzako eskubideak mugatzeagatik.





## Erosketaren berrespena

Araudi aplikagarriaren arabera, eskaintzailea, behin kontratua ospatuta, onarpenaren harrera bidez egiaztatzena behartuta dago:

- .- Kontratatzaileak seinatu duen helbiderako posta elektronikoz hartu-agiria.
- .- Kontratazio-prozeduran erabilitakoaren baliokide erdiagatik. Baldin eta bere hartzaileak berrespena artxibatu ahal badu.

Berrespenaren beharra zerbitzu-hartzaile bati badagokio, mailegatzailerak hura betetzea erraz zezan, seinatutako baliabideetako bat hartzailearen eskura jarri.

Azkenean txartelaren erosketaren prozesuko, azkeneko orrialdeak datu guztiekin agertu behar du: erreserbako edo lokalizatzaileko kopurua, prezio osoa eta erreserbaren onarpena. Gehienetan, informazio hau, posta elektronikoz zehar jasotzen da. Aipaturiko dokumentuetako kopia bat beharrezko eta ezinbestekoa da, enpresarekin trukaturako mezu desberdin bezala.



Txartel elektronikoa inprimatzea ez da beharrezkoa beti, latza ontziratzeke txartelaren emisiorako lokalizatzaile zenbakiarekin edo txartelarekin, hura aire-konpaini bakoitzaren mendean dago.

Erreserba-prozesua txartelaren ordainketarekin bukatzea benetakoa izan arren, aukeretan txartela bi aurrerapen-ordurekin gordetzea baimentzen da, marera ezarritako epean erosketa ez bada formalizatzen, erreserba baliogabetuta geratzen dela eta plaza libre beste erreserba baterako geratzen da.

Seinalatzen dugu, oro har, pertsona kontsumitzaileak eskubide duela argudiatzeko edo bere erosketa elektronikoen kausarik justifikatzeko beharrik gabe amore emateko, eskubide hau gorabehera atzera egiteko ez du ulertzen horrela lortutako garraio-zerbitzuetara. Atzera egite-eskubidearen edo Internetetiko erosketetan ezeztatzearen legeko salbuespenetako bat da.



Reserva,se-prozesuan zehar du, “fardel-fakturazioa” atalean, fakturatzeko fardelak gordetzeko aukera. Bakarrik aukera zitzan, pertsona kontsumitzailea, erreserbaren erabateko preziorako fakturatzeari desiratzen den eta kargu gehigarriak gehituko duten mailetako kopurua

Eskubide utziezinak daude **ESKATZEKO** eskubidea den bezala, nahiz eta berariaz ez aitortu edo eskubide hau mugatzen duten klausulak egon daitezken, horrela gertatzen bada **Gehiegizko** eta beraz baliogabe har daitezke eta pertsona kontsumitzailea ez da aipaturiko klausulas-ek behartuta egongo.

Aire-konpainiak bezeroarenganako arretako bideak izan behar ditu kexa posibleen erabakirako, aipaturiko zerbitzuak doako sarbidea ondo izan behar du webean zehar, posta edo telefonikoa helbidean.

## Sententziak



Gai interesgarria, da nola geratzen diren bidaiariak bere atzerapenaren aurreko eskubideak edo, txartelaren eskuratzea egiten denean, zabaltasun indargabetzea eskatzean orduan erlatiboa ez berezko aire-konpainian baizik eta, Internetetiko bidaia-agentziak bidez. Arazoak indargabetzearen aurreko konpentsazioa edo hiru ordu baino gehiagoko denborako zabaltasun atzerapena eskatzean orduan sortzeak ez iruditu arren eta aire-konpainiak aipaturiko konpentsazioaren ordainketa lortu, gauza zailtzen da eta arazoak hasten dituzte, indargabetzea edo zabaltasun-ordu aldaketa konpainiaren aldetik aurrerapen nahikoarekin jakinarazi denean, bidaiariarentzat.

Erosketako eta erreserbako prozesuan zehar, agentzia onlineak posta elektronikoa eskatu ohi du tokira bai txartel elektronikoak bai kontratatutako hegaldiaren gaineko abisu desberdinak bidali ziren. Agentzia erreserba zuzenean egiten duena izaterakoan, aire-konpainiarako gure izenean, gure kide izate-datuak honi eman arren, gure postaren kontua alde batera utzi ohi du eta bere kontua aurkezten du, honela aire-konpainiek komunikazioak egiten dituzte erreserba egiterakoan emandako posta elektronikoko kontuan hau ustez emandakoa izateagatik berezko bidaiariagatik.

Denbora nahikoarekin aire-konpainiak posta elektronikoa bidaltzen badio, agentziak, erreserban emandako kontuari, baina agentziak aipaturiko komunikazioa bidaiariari hura aldaketen gainean abisatuz ez badio bidaltzen Nork erantzuten du bidaiariaren aurrean?

Auzitegiek hartutako soluzioak desberdinak dira, batetik daude aire-konpainiak erreserban emandako helbiderako posta elektronikoko bidalketa akredita badezake, geratzen dela 2011ko Ekainaren 3ko sententzia edozein konpentsazio-motaren ordainketaz gabetuta irizten duten sententziak zenbaki 1 Gasteizeko zeinetako Merkataritza-Arloko Epaitegiak diktatuta nabarmentzen gara:

**“Bidaia-agentziaren eta eskatzailearen arteko kontratuzko erlazioak zerbitzu mailegatzailea zuzentzen du Kode Zibileko, eta kontsumitzaile bezala kontratuzko araudiagatik eta enpresariagatik urrutiko kontratuetako negocial-ek modalitateko pertsona klase horren esku-hartzea arautzen duten arauengatik, 26/84 Legea Kontsumitzaileetako eta Erabiltzaileetako Defentsarako Jenerala, legea 7)(Kontratazioaren, eta, Informazioaren eta Merkataritza Elektronikoko Zerbitzuen Sustapeneko, 34/2002 Legearen Baldintza Orokorren gainean. Aipaturiko probaren multzoko ondorioztatzen da aire-konpainiak konplitu zuela bezero bezala bererako suposatzen zuenarentzako bere jakinarazpen betebeharrarekin, akreditatu gabe (bidaia-agentziagatik) bere bezeroari indargabetzearen komunikazioa. Fakultateak kontratua, bereziki noiz hau eskatzaileak honek ez zuen inoiz negoziatu hegaldiko operatzailearekin eta zuen solaskide bakarra zen, ospatzeko zituen aipaturiko demandatua izanez. Akats administratiboagatik edo kudeaketako bidaia-agentziak ez zion jasotako informazioa transmititu kontsumitzaileari, haren ondorio ekonomikoek Kode Zibileko 1.101 Art-aren arabera aipaturiko konpainian bere beharrak betetzeko zabarkerian erortzerakoan eragin behar duten,”**

Hauetan kaosa bidaiarientzako arazoa agertzen da, ba bidaia-agentzia ez line-rik ez da auzitara eraman aire-konpainiarekin batera, bere eskaria gutxietsita ikusiko dutenez gero eta agentziaren kontra beste berri bat tartean sartu behar izango dute.

· Aurkako zentzuan, sententzia dugu Urtarrileko 23 2014 2 zenbakia Bilboko Merkataritza-Arloko Epaitegiko,:

Benetakoa

“... Bada ondo, oraingo kasuan bi parteek gainera ematen dute (aire-konpainia) zein bidez erreserba egin zuen bidaia-agentzia komunikatuko duela. Hegaldiaren irteerako egunaren aldaketa, izanik (aire-konpainia) eskatzailearen helbide elektronikorako sarbidea gabe, zeinengatik bere komunikazioa zuzenean zuzendu zen arrazoa (bidaia-agentzia) zein bidez kontratazioa (...) gertatu zen aplikazio-ondorioa 261/2004 Araudiko 5.4 artikuluan hegaldiaren indargabetzeko bidaiaria informatzeko, baita ere informatu den uneko frogaren karga dion araudia, egongo da

Aireko hegaldia egitearen garraiolari arduradunarentzako . Hau da, **produzitutako aldaketako informatu behar duenak 2Pasajero-ko pertsona izan behar du**”, terminoa nahasketarik eragin ezin duen, eta klausula-esistentzia aurrez ikusgarriak gabetutako erantzukizun-arrasa indartuta oraindik ateratzen den hau, esku-hartzeagatik hirugarren, bidaiariak konpainiekin (...-ekin) izenpetzen dituzten garraio-kontratuetan. Horrela gauzak, aplikazioko ateratzen den araudiaren, eta auzitegi honek emango duen jurisprudentziaren arabera, (...). **hegaldiaren kanbioko bidaiaria ez informatzeko aire-konpainiaren erantzukizuna aitortzen dut**”

da auzitegien posizio gehiengoduna lehena dela, baldin prozeduran funtsezko bi kontu akreditatzea lortzen badute: aire-konpainiagatik posta elektronikoa abisuaz bidali zela aurrerapen nahikoarekin eta aipaturiko bidalketa helbide elektronikora egin zela erreserba egiterakoan erraztuta.

Bitartekotzako kontratuzko erlazioa edo on line-a bidaia-agentziaren eta bidaiariaren arteko agintaldia egoterakoan eta agentziak onartutako bitartekotza-betebeharrak hausten dituen neurrian erantzun behar izango du pertsona kontsumitzaileari eragin diezazkiokeen kalte-galerengatik.

Txartel emisioagatik kobratzea. Gaia auzitegietan eztabaidagarria izatea benetakoa izan arren, **Auzitegi Goreneko 2011ko Abenduaren 12ko sententzia nabarmentzen dugu zeinek prezio gehikuntza tartekatzea hartzen du gehiegizko klausula bigarren mailako zerbitzu ez onartzearekin suszeptibilitatedun edo kasu bakoitzean uko egindakoengatik, bidezko argitasunarekin edo banantzearekin adierazita. Aireko garraioko barne bide txarteletako emisioagatik karguak, fees-a service-ak deituta ko.**

## Sententzia Iraileko 18 2014 Europako Batasuneko Justizia Auzitegiaren ( TJUE-aren)

### Fardel-fakturazioagatik kobratzea

Auzitegiak irizten |kontuan hartzen| pentsatzen du fakturatutako fardelen garraioagatik ordaindu behar den prezioa aireko zerbitzuaren prezioaren elementu nahitaezko eta aurrez ikusgarria ez dela, baizik, Bat-Egitearen Eskubideari dagokionez, zerbitzu osagarriari buruzko prezioa aukerako gehigarriaren, izan daiteke.

Honi buruz, Auzitegiak azpimarratzen du, erabilera gero eta orokorrago aireko garraiokoarekin, aire-konpainien merkataritza-modeloek bilakaera nabarmena esperimentatu dutela. Horrela, zehaztutako konpainiek jarraitzen diote aireko zerbitzuak prezio baxuenari eskaintzeak osatutako merkataritza-modeloari gaur egun. Modelo honetan, halako zerbitzuen prezioaren osagaia elementu garrantzitsua den neurrian, fardelen garraioarekin lotutako kostuan. Beraz, tratatzen duela aireko garraiolariak prezio-gehigarri bateko ordainketa inposatu nahi dezakete horregatik.

Auzitegiak, gainera, sinalatzen du aireko bidaiariak zehaztuta, horrek bere garraio-tituluaren prezioa txikiagotzeko baldintzarekin, fakturatutako fardelik gabe bidaiatzea nahiago dezatela kanpo uztea ez dela posible. Iritzi hauek ikusita, fakturatutako fardelen garraio zerbitzua ezin da nahitaezko edo ezinbesteko hartu bidaiarien garraiorako.

Ordea, iruditzen zaio Auzitegiari, hots ez fakturatutako fardelak, esku-bagajea, hasiera batean, hartu behar direla bidaiarien garraioaren ezinbesteko elementua. Beraz, bere garraioa ezin da prezio-gehigarri bat arrazoi izan, baldin aipaturiko fardelak bat badatoz arrazoizko bere pesoari eta dimentsioei buruzko eskaerekin eta baldin segurtasun-baldintza aplikagarriekin konplitzen badute.

## Errepidez bidaiari garraioa

Bidaiarietako garraio-enpresetako gehiengoa titulu-erosketarako web-orrietako errepidez jartzerakoan, beharrak eta bidaiarien eskubideak nabarmentzen ditugu, lehen seinalatutako arretak gogoan izanez.

Tituluak garraioko txartelak erosi ahal izango dira:

- enpresaren Internet orrialden zehar
- zerbitzuen enpresa titularrek ezarritako lokaletan
- bidaia-agentzietan.
- bidean, gidariak edo beste enplegatu batek dispentsatuta. Behin erosketan Interneten zehar eginda bi aukera dira:

Bizilekutik, txartelaren inprimatzea

Lokalizatzaile-zenbakia idaztea.

Bi kasuetan dokumentu identifikatzailearekin batera gidariarengan autobusera igo baino lehen aurkez zitezten

## Txartela

Agertu behar duen garraioko titulua da, gutxienez hurrengoa:

- Enpresaren izena
- Jatorria eta bidaiaren norakoa
- Irteerako eta helduera-orduko ordua
- Sartutako tasa guztiekin, garraioaren prezioa
- Zerbitzuaren errealizazio data





## Aldaketak eta baliogabetzeak

Normalean, ordu-aldaketa edo data, doakoa da.

Txartel-baliogabetzeak posibleak dira soilik gutxienez 2 ordurekin zerbitzuaren hasiera baino lehen eskatzen bada.

Kasu honetan txartelaren zenbatekoa ondorioztatuz itzuliko da:

.- % 10 eskatzen bada, gutxienez zerbitzuaren irteeraren aurrerapeneko 48 ordutan

.- % 20 eskatzen bada 48 h-en eta irteeraren aurreko 2 orduen artean

Baliogabetzerik ez da onartzen autobusaren irteeraren aurreko 2 orduetan.

## Fardelak

Fardelengatik ulertzen da edozein objektu edo bidaiariaren eskariz, honetara, ibilgailu bereko, sotoa batean bidaiari zehar laguntzen dieten objektuetako multzoa. Galerarik egotekotan garraiolaria edo hondatzea erantzun behar izanez.

Bidaiari bakoitzak doan garraia dezake 30 Kg-etaraino.

Esku-bagajea hartzen da berokira zuzendutako objektu txiki guztia, apaindura edo bidaiari batek harekin ibilgailuko gela batean bidaiari zehar bidaiariaren erantzukizun bakarra izanez daraman erabilera pertsonala. IZAN EZIK: enpresa garraiolaria arduradun hartuko da noiz geldialdiagatik, autobusa huts gera dadin gidariak bererako sarbideko atea itxi gabe.



Galerarik edo fardelen hondatzerik egotekotan erabiltzaileak zerbitzuaren enpresa mailegatzailari eskatu ahal izango dio 14,5 € Kg-egatik gehienez eta eduki errealaren independentziarekin, geroago erabiltzaileak une horretan maleta balioetsi den zenbatekoa eskatu ahal dezala aseguru osagarria hala ere kontratatu ahal izanez. Aseguru osagarri honen erabiltzailearen aldetik kontratazioa gomendagarria da fardelek balio handiko gauzak dauzkatenean.

## Bidaiariaren beharrak

Gidaria ez entretenitzea.

Ez sartzea edo leku desberdinetatik amaiera hauetarako bidalitaetara irtetea.

Bete dagoela ohartarazpena egin denean ez sartzea

Pasatzea beharrik gabe pertsona-igarotzera zuzendutako lekuetan ez zailtzea

Edozein animaliarik haiekin, bere garraiorako bidalita ibilgailu lekuan egon dadinik ezean, ez eramatea.

Materiarik edo materiaren gaineko erregulazio espezifikoan ezarritakoez bestelako baldintzetako objektu arriskutsurik ez eramatea.

Zerbitzuaren gainean, gidari edo arduraduna ematen duten instrukzioez arduratzea.

Erretzeko debekuak betetzea.

Ibilgailuetara mozkorkeria egoeran ez sartzea, baita ere higieneko eta osasungarritasuneko baldintza minimoak ez direnean biltzen beretan ez sartzea.



## Bidaiarietako Nahitaezko aseguru

Eragiten diren kalteen arduraduna den garraio-enpresa izaterakoan, dago kalte-ordaina emateak gertatutako istripuko ondorio bezala gorputzaren minak sufri dezatela baimen diezaiela erabiltzaileei Bidaiarietako (SOV-etako) Nahitaezko Aseguru deitua ituntzearen legezko beharra tokialdatzean. Aseguruaren prezioa txartelagatik ordaintzen dugun prezioan sartuta egongo da

Babesa aseguruaren hedatuko da lesioak, talkako, iraulketako zuzeneko ondorio, garrantzia bezala bidaiariak, bideko edo galtzadako, hausturako, leherketako, suteko irteerak, erreakzioak, kolpea sufritzen duten korporalak kanpoko eta beste edozein matxura edo eragiten duen edo etor dadin anormaltasuna ibilgailuko. Bidaiariak kalte-ordainketarako eskubide dute aseguruak babestutako istripuen ondorio bezala gertatzen denean:

- Heriotza.
- Ohiko okupazioetan aritzea erabat galarazten duen ezgaitasun iraunkorra.
- Lantzea edo ohiko jarduera gutxi gorabehera luzatutako denbora aldi batean zehar egitea galarazten duten lesioak.
- Izatekotan, benetako zuzeneko zuzen-laguntza



## GOMENDIOAK

Segurtasun-ziurtagiriak egiaztatzea.

Enpresa identifikatzea.

Erabateko prezioaren gaineko informazioa.

Ordainketa-baliabideak egiaztatzea.

Eskaintzen baliotasuna egiaztatzea.

Inprimatzea eta erreserbaren eta publizitatearen berrespenak gordetzea.



## Arazoak-Eskatu

Zalantzaren bat edo kontratazioko arazoa ager dadinik egotekotan, edo ondokoa hura, EKE-ari zuzen dakiokete hura bere eskubideak eta betebeharren gainean aholkatzeko eta bere kexa tramitatzeko.

# EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOIA E.K.E.

Tfo: 944246420

Ledesma 10 bis-4<sup>a</sup>

48001 Bilbo

FEDERACION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI  
EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA E.K.E.



Iaguntzen du :

