

Kontsumitzaileen eskubideak errespetatzeak zerbitzua hobetzen du.  
Garrantzitsua eta ezinbestekoa da eskubide horiek ezagutzeta.

Kontsumoari buruzko informazioa

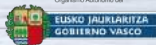
**OSTALARITZA**

enpresentzat



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



Laguntzaileak:





## Zein betebehar dauzkate ostalaritza-enpresek bezeroekin?

- ▶ Egiazko **informazio** osoa jartzea beren eskura.
- ▶ **Janariaren eta edarien prezioei** buruzko informazioa ematea. Kartetan, prezioen zerrendetan edo edozein euskarri informatibotan agertuko dira prezioak.
- ▶ Prezioetan **guztizko zenbatekoa** jasoko da, **BEZA barne**, eta ez da merkatuaren araberako preziorik aipatuko.
- ▶ Egon daitezkeen **estren edo gehigarrien** prezioak (terraza, ogia eta abar) kartan, prezioen zerrendan edo beste toki ageri batean agertu beharko dira.
- ▶ **Tiketa edo faktura** egitea.
- ▶ **Onartutako ordainketa-moduei** buruzko informazioa ematea.
- ▶ **Elikadura-alergiak edo -intolerantziak** eragin ditzaketen osagaiei edo produktuei buruzko informazioa ematea kontsumitzaileari. Kontsumitzaileak hautua egin aurretik emango da informazio hori, erosi aurretik ezagutu ahal ditzan produktuen ezaugarri guztiak.
- ▶ **Erreklamazio-orriak** edukitzea eta, eskatzen direnean, ematea. Horretarako, aldeztu aurretik erosi beharko dituzte Kontsumobideko bulegoetan edo [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) webgunean.
- ▶ Testu hau jartzea ikusteko moduko tokian eta kanpotik irakur daitekeena: **“Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-orriak / Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten”**.





## Zer nolako jardunbide egokiak eskain daitezke?

- ▶ Kontsumoko arbitraje-sistemara atxikita, kalitatezko elementu gehigarria erantsi ahalko zaio zerbitzuei.



- ▶ Kontsumitzaileen eta enpresen arteko **gatazkak konpontzeko** tresna da: erraza, azkarra, eraginkorra eta doakoa da.
- ▶ **Borondatezko** prozedura **loteslea** da.
- ▶ Atxikitzeko, [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus) webgunean eskuragarri dagoen **atxikipen-eredua** bete behar da, eta arbitraje-batzordera bidali.
- ▶ Sistemara atxikita zaudela egiaztatzen duen **bereizgarri ofiziala** lortuko duzu.

- ▶ Bezeroen esku edukitzea iturriko ura eman ahal izateko ontziak, hala eskatzen dutenerako.



- ▶ Amaitu ez dituzten elikagaiak etxera eramateko aukera ematea bezeroei.



- ▶ Ahal beste murriztu erabilera bakarreko tresnak (lastotxoak, edariari eragitekoak, plastikozko mahai-tresnak...).

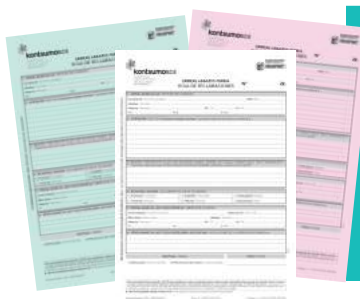




## Nola jokatu bezeroekin, gatazkaren bat sortuz gero?

Adiskidetsu ados jartzea eta gatazka konpontzea da aukera onena, baina ez da beti lortzen.

Erreklamazio-orriak eskatzen badituzte, honako hau egin behar da:



- ▶ Kontsumitzaileari **eman**.
- ▶ Orrian, enpresaren datuen atala **bete**, egokitzat jotzen ditugun alegazioak idatzi, eta sinatu.
- ▶ Arrosa koloreko **kopia gorde**, eta Kontsumoko Ikuskaritza Zerbitzuentzat eskuragarri eduki.

Bestalde, kontsumitzaileak honako hauek egin behar ditu:

- ▶ **Orria bete**, erreklamazioa jartzeko arrazoiak eta asmoa azalduz.
- ▶ Erreklamazio-orria **aurkeztu**, bai Kontsumobiden edo Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulego (KIUB) batean.



Administrazioak, erreklamazio-orri bat jasotzen duenean, honako hau egingo du:



- ▶ Erreklamaturako establezimenduari **jakinaraziko** dio, eta 15 eguneko epea emango dio alegazioak aurkezteko.
- ▶ Harremanetan jarriko da enpresarekin, kontsumitzailearen eta enpresaren artean **bitartekaritza-lanak** egiteko eta akordio bat lortzeko, gatazka konpontzeari begira.
- ▶ **Administrazioaren arloko arau-hausteren** bat ikusten badu, zigorra jarri ahalko du.