

# Arazoak?

## Kontsumoko gatazkak saihesteko aholkuak

### Produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu **BAINO LEHEN**



#### Konparazioak ez dira gorrotagarriak!

Zure beharrei eta ordaintzeko zure gaitasunari gehien egokitzen dena hautatzen lagunduko dizute.



#### Zer esan nahi du honek?

Kontratuaren baldintza guztiak irakurri eta ez sinatu ulertzen ez duzun ezer.



Enpresek **ezinbestean** bete behar dute **publizitatean** esaten dutena, **gorde ezazu!**



Urruneko salmentetan, **detektibearena egin**: enpresaren datuak bilatu eta webgunea segurua dela egiaztatu.

### Produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu **OSTEAN**



▷ Erosketa-tiketa, faktura, kontratua... **Gorde! Produktuak huts egiten badu, zer?**



▷ Etiketa *super* garrantzitsua da, **irakur ezazu!**



▷ Establezimenduan edo laguntza teknikoko zerbitzuetan (LTZ) utzi behar duzun bakoitzean, **eskatu eta gorde gordailua egin izanaren frogagiria.**

### Eta erositakoa itzuli nahi baldin badut?



Establezimenduak dirua itzultzeko beharra du soilik produktua **akastuna** bada edota **hori egiteko konpromisoa** hartu badu. Hala eta guztiz ere, hainbat enpresek euren politikan dirua itzultzeko aukera ezartzen dute edo, bestela, erosketartel bat eskaintzen dute.

Urruneko salmentetan, **atzera egiteko eskubidea** dago:



Aukera ematen dizu produktu bat aldatzeko edo kontratatu duzun zerbitzu bati baja emateko, **penalizaziorik gabe** eta zure erabakia justifikatu beharrik gabe. Horretarako **14 egun** dituzu.



Produktu guztiak **ezin dira** itzuli. **Salbuespenak:** neurrira egindako artikulua, fitxategi informatikoak edo zigilua kendu zaien diskoak, adibidez.



**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

[www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

