



ITZULTZEAK



i Produktu bat erosi baino lehen, eska ezazu itzultze-politikari buruzko informazioa

Kontuan izan behar duzu establezimenduetan **dirua itzultzeko betebeharra duela** produktua **AKASTUNA** bada edota **HORI EGITEKO KONPROMISOA** hartu badu **soilik**. Hala eta guztiz ere, hainbat enpresek euren politikan dirua itzultzeko aukera ezartzen dute edo, bestela, txartel bat eskaintzen dute erositakoa beste artikulu batengatik aldatu ahal izateko.

Zer da atzera egiteko eskubidea?



Eskubide horrek aukera ematen dizu **produktu bat aldatzeko** edo **kontratatu duzun zerbitzu bati baja emateko**, penalizaziorik gabe eta zure erabakia justifikatu beharrik gabe. **URRUNEKO** salmentetan edo **MERKATARITZA-ESTABLEZIMENDUTIK KANPO** egindakoetan aplikatzen da.



Hala eta guztiz ere, produktu guztiak **ezin dira itzuli**. Hainbat **SALBUESPEN** daude: neurrira egindako artikuluak, elektronikoki hornitutako fitxategi informatikoak edota zigituak kendu zaien diskoak, adibidez.



GAINERA, eskaintzak, sustapenak, publizitateak edo kontratuak berak hala **zehaztu duenean**, atzera egiteko eskubidea duzu. Itzultzeko epea zehazten ez bada, legeak adierazten duena ezarriko da.



Atzera egiteko eskubidea baliatzeko **legezko epea 14 EGUN NATURAL** dira. Produktua jasotzen denean edo zerbitzua kontratatu den egunean hasten da zenbatzen epe hori.

Enpresak ez badizu eskubide horri buruzko **INFORMAZIOA IDATZIZ** eman, eta ez badizu atzera egiteko dokumentua entregatu, epea zenbatzen hasiko da...



... hasierako atzera egiteko aldiaren amaiera-datatik **hamabi hilabetera**.

... enpresak informatzeko eta dokumentatzeko **beharra betetzen** duen unean (baldin eta betebeharrak hori ondasuna edo zerbitzua emateko kontratua egin, eta hurrengo hamabi hilabeteren barruan izan bada).



Enpresak 14 egun naturaleko gehieneko epea du **erosketaren** eta jatorrizko bidalketa-gastuen (halakorik balego) **zenbatekoa itzultzeko**. Online-erosketetan, baliteke itzulketagastuak zuk ordaindu behar izatea.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Eusko Jaurlaritzaren
Gobernua