



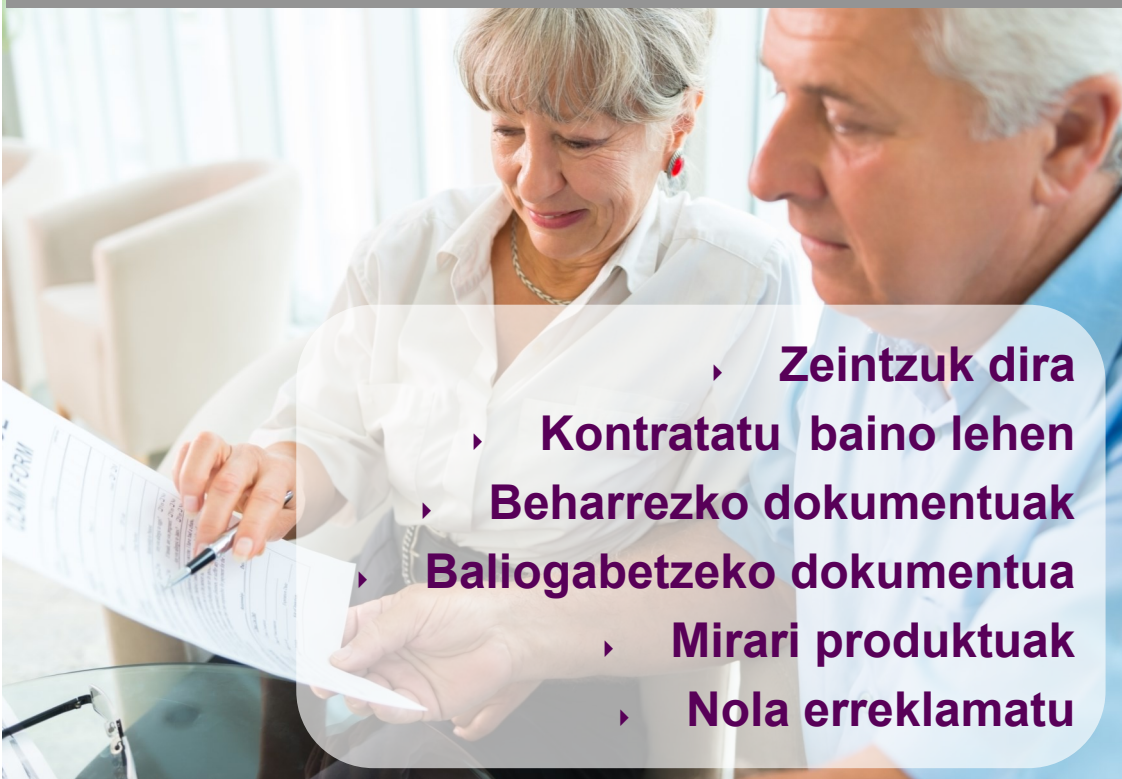
**kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO



# Merkataritza- establezimendutik kanpoko salmentak (etxea, txangoak, hotelak...)

Kontsumoko Prestakuntza adinekoentzat



- ▶ Zeintzuk dira
- ▶ Kontratatu baino lehen
- ▶ Beharrezko dokumentuak
- ▶ Baliogabetzeko dokumentua
- ▶ Mirari produktuak
- ▶ Nola erreklamatu

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

# Zeintzuk dira?

Merkataritza-establezimendutik kanpoko salmentak, enpresaburuak bere merkataritza-jarduera egiten duen lekuaz bestelako batean egiten direnak dira, adibidez: **etxebizitza batean, txango batean, hotel batean eta abar.**

Era berean modalitate honen barnean hartzen dira azkenean establezimenduan formalizatzen badira ere, aurretiazko eskaintza establezimendutik kanpo izan zuten kontratuak.

## Kontratatu baino lehen

- **Informatu ongi** produktu bat erosi edo zerbitzu bat kontratatu baino lehen. Saihestu ezazu **erosketa konpulsiboa**.
- **Eskatu** aurretiazko **informazioa paperean**, edo, ados baldin bazaude, beste euskarri iraunkor batean (email, sms eta abar) eta **irakurri dena ondo, ez sinatu inoiz ondo ulertzen ez duzun zerbait**.



- Ez duzu zertan une horretan erabakia hartu. **Har ezazu astia pentsatzeko** eta aztertu ongi eskaintza.
- Etxez etxeko salmentetan, ziurtatu ondo saltzailearen **identitatea**. **Egiazta ezazu** saltzaileak benetan lan egiten duela esan duen enpresan.
- Ziurtatu **gutzizko prezioa** ematen dizutela (zergak eta tasak barne). Gastu gehigarriak badaude (garraioa, bidalketa eta abar), sartu egin behar ditu. Ez badizute **gastu gehigarri** horien berri ematen, ez duzu gastu horiek ordaintzeko betebeharririk izango.

# Beharrezko dokumentuak

Enpresak **sinatu den kontratuaren** edo paperean egindako **berrespenaren kopia** eman behar dizu, **edo**, zu ados baldin bazaude, **beste euskarri iraunkor batean**. Kontratua sinatu ondoren, enpresak ez badizu haren kopia bat edo berrespena ematen, hura **deuseztatzea** eska dezakezu.

Ziurtatu kontratuan honako hauek agertzen direla, besteak beste:

- Produktu edo kontratuaren ezaugarri nagusiak.
- Prezioa guztira.
- Enpresa saltzailearen datu guztiak (Ez fidatu posta-helbide gisa posta-kutxa bat bakarrik agertzen bada).
- Harremanetan jartzeko modua.
- Atzera egiteko formularioa, kontratua deuseztatzeko edo produktua itzultzeko aukera ematen dizuna.

# Baliogabetzeko dokumentua

Atzera egiteko eskubidea da kontratu bat baliogabetzeko eta eskuratzeko ondasuna edo zerbitzua itzultzeko duzun ahalmena, **arrazoia adierazi gabe eta zigorrik ordaindu gabe**.

**14 EGUN NATURALEKO EPEA** duzu atzera egiteko.

Erositako ondasuna entregatzen dizuten egunetik edo kontratua egiten den egunetik zenbatzen da epea.

Alabaina, kontratu aurreko informazioa emateko unean enpresak **ez bazizun atzera egiteko eskubidearen edukia azaldu, epea HAMABI HILABETEKOA** izango da.

# Mirari produktuak

Askotan, salmenta mota horien bidez, “**mirari produktuak**” saldu nahi izaten dizkigute, **osasun-arazoan aurrean** (obesitatea, insomnia, erreuma...) **behin betiko konponbidea eskaintzen dutenak**. Botere terapeutikoa dutelakoan saltzen dituzte, baina **ez dira sendagaiak eta ez dute egiaztatutako sendabiderik**.

Honengatik guztiarengatik:

- ▶ Izan **jarrera kritikoa** osasun-arazoan aurrean mirarizko konponbideak eskaintzen dituzten **produktuekin**.
- ▶ **Ez erosi enpresaren datu guztiak eskaintzen ez dituzten** produktuak, edo erreferentzia moduan posta-kutxa bat edo telefono-zenbaki bat baino ematen ez dutenak.
- ▶ **Salatu** horrelako produktuen **promozioak eta iragarkiak**, zure ustez engainagarriak edo iruzurrezkoak badira.

# Nola erreklamatu

Salmenta mota horretan gatazkaren bat izanez gero, gogoan izan erreklamazioa egin dezakezula honako urrats hauek eginez:

1. Jo enpresa edo zerbitzu-emailearengana eta saiatu adiskidantzazko **acordio batera** iristen. Erantzunarekin ados ez bazaude:
2. **Idatzizko erreklamazioa egin** eta eraman :
  - ▶ **KontsumoBIDE**ren lurralde-zerbitzuetara (dagokiona): Araba, Bizkaia edo Gipuzkoa.
  - ▶ Zure bizilekuari dagokion Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegora (**KIUB**).

Ez ahaztu erosketari edo kontratuari lotutako **dokumentuak gordetzea** (kontratuaren kopia, publizitatea, faktura eta abar), **erreklamatzeko** garaian behar izango dituzulako.

Informazio gehiago:

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