

Kontsumo-gatazkaren
bat baduzu...

...eskatu
ERREKLAMAZIO ORRIA



Erreklamazio bat administrazio-bidetik aurkezteko modurik errazena eta eraginkorrena da Erreklamazio-orria.

Gatazka sortu den establezimenduan bertan lortu dezakezu.



Zeinek eduki behar dituzte Erreklamazio-orriak?

Edozein jarduera komertzial, profesional edo zerbitzu garatzen dutenek (dendak, tabernak, bankuak, hotelak, bidaiak konbinatuak, bingoak, ikuskizunak, gremioak, akademiak...).

Irakaskuntza arautuko ikastetxe baimenduak salbuetsita daude, bai eta profesional liberalak ere, hau da, lanbidea gauzatzeko aldez aurretik elkargo profesional bateko kide izan behar dutenak; izan ere, eremu hauetan erreklamazioak aurkezteko eta tramitatze berezko araubidea dute.



Nolakoa da?

Erreklamazio-orria formulario bat da. Euskaraz eta gaztelaniaz dago, eta 3 ale kalkodun ditu:

- Jatorrizko ale zuria, Administrazioarentzat.
- Kopia arrosa, erreklamazioa jaso duen enpresarentzat.
- Kopia berdea, erreklamaziogilearentzat.



Nola bete behar dut?

Erreklamazioa jasoko duen establezimenduak eman behar dizu Erreklamazio-orria, behin bere identifikazio-datuak jarri eta gero. Ondoren, establezimenduan bertan, erreklamaziogilearen atalak bete beharko dituzu: zure identifikazio-datuak, gertatutakoaren deskribapen laburra eta zure asmoaren azalpen garbia. Enpresari zuzendutako atal espezifiko bat ere badauka Erreklamazio-orriak, enpresak berak nahi duena azaltzeko aukera izan dezan.

Behin orria bete ondoren, sinatu egin behar duzu.

Erreklamazioa jaso duen enpresak kopia arrosa gordeko du. Zuk, jatorrizko ale zuria (Administrazioan entregatzeko) eta kopia berdea (egiaztagiri bezala gordetzeko) hartuko dituzu.



Non aurkeztu behar dut ale zuria?

Kontsumobideren bulegoetan:

Kontsumobide - Araba
Santiago, 11
01002 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 945-06 21 61
kb-araba@kontsumobide.es

Kontsumobide - Bizkaia
Rekalde zumarkalea, 39 A
48008 BILBAO
Tel.: 94-403 15 00
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Kontsumobide - Gipuzkoa
Easo, 10
20006 DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN
Tel.: 943-02 25 47
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoan (KIUB) ere aurkeztu dezakezu.



Zer agiri gehiago komeni da eranstea?

Froga gisa baliatu ditzakezun agiri guztien fotokopia: faktura edo ordainagiria, kontratua, aurrekontua, informazio-liburuxkak, bermea, argazkiak...

Gorde beti jatorrizko dokumentuak.