

GARRAIOA

ERREKLAMAZIOAK



LURREKO GARRAIOA

ERREKLAMAZIOA EDO KEXA NON AURKEZTU

A) Lurreko garraioaren kontratua ez betetzeagatik diru-erreklamazioak:

Garraioko Arbitraje Batzordeetara jo behar da, betiere garraioaren jatorria edo helmuga edo kontratua sinatzen den lekua batzorde horiek eskumena duten lurraldean edo lurraldeetan kokatuta baldin badago; esaterako:

- Arabako Garraioko Arbitraje Batzordea **Araban** da eskuduna,
- Euskadikoa **Bizkaian** eta **Gipuzkoan** da eskuduna.

Batzorde horiek lurreko garraioei dagozkien erreklamazioak ebazten dituzte (errepidekoak, trenbidekoak...); hirikoak, hiriartekoak edo nazioartekoak; salgaienak edo bidaiarienak.

B) Zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak:

- Hiriko** garraioan: Udala da eskuduna.
- Garraioa **hiriartekoa** baldin bada:
 - Euskadin (Adib. Bilbao - Donostia / San Sebastián): dagokion Foru Aldundian.
 - Autonomi Erkidego ezberdinen artean (Adib. Vitoria-Gasteiz - Madrid): Sustapen Ministeritzan.

Arabako Garraioko Arbitraje Batzordea

Probintzia plaza 4, Bame-Behea
01001 VITORIA-GASTEIZ

Tel: 945 18 18 18 (52276 edo 52085 luzapena) Faxa: 945 18 19 05
junta_arbitral@araba.eus

Euskadiko Garraioko Arbitraje Batzordea

Elkano 10 – 1. solairua 48011 BILBAO

Tel: 94 450 93 27

junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es



AIREKO GARRAIOA

Txartelen gainerreserba (overbooking) dela-eta hegazkineratzea ukatuz gero, edo hegaldia bertan behera geratu edo atzeratuz gero,

ERREKLAMAZIOA NON AURKEZTU

A) Bidaia konbinatua edo opor-paketea (ostatua eta bestelako zerbitzu turistikoak biltzen dituen) baldin bada:

- Bidaia-agentziara edo tour-operadorera** jo beharko da eta erreklamazio-orri bat bete.
- Ez bada behar bezalako erantzunik jasotzen**, Eusko Jaurlaritzaren Turismo Zuzendaritzara jo beharko da.

B) **Soilik garraioa kontratatu bada:**

Aire-konpainiara jo beharko da:

- Aireportutik irten baino lehen, erreklamazio-orri bat bete, edo
- Aire-konpainiaren bezeroari arreta emateko sailera gutuna bidali (burofexa edo antzekoa).

Garrantzitsua: Tiket eta faktura guztien kopiak erantsi eta beti originalak gorde.

Ez bada behar bezalako erantzunik jasotzen, Aireko Segurutasunaren Estatuko Agentzian (AESAN)* salaketa aurkez daiteke:

- Espainiatik irteten diren hegaldi guztien kasuan
- Europar Batasuneko ez den herrialde batetik irten eta helmugako herrialdea Espainia deneko kasuan, betiere Europar Batasuneko konpainia bada:

Ministerio de Fomento

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
Avenida General Perón, 40, portal B-1ª planta
28020 Madrid

Tel: 91 396 80 00 - 91 396 82 10
sau.aesa@seguridad.es

* AESAk konpainiaren aurka emandako ebazpena frogatzat joko da, geroago bide judizialek erreklamaztea erabakiz gero.