



BIDAIARIAREN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Azken urteotan nabarmenki hazi da kontsumitzaileok egindako bidaia kopurua. Askotan ez ditugu ezagutzen gure bidaietan eragin dezaketen elementuak. Jarraian interesgarritzat jo ditugun zenbait zehaztuko ditugu.

aurrera doan **herria**

un país en marcha

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
Dirección de Consumo

TXARTELEN INGURUAN

Autobus Txartela:

- Autobusa atera baino gutxienez ordu erdi lehenago hasi behar da salmenta.
- Txartelak aurretiaz sal badaitezke ere, nahitaezkoa da gutxienez plazen % 20 autobusa aterako den egun horretarako gordetzea.
- Txartela ezeztatzeari buruzkoak:
 - Autobusa atera baino 48 ordu lehenago ezeztatzen bada, txartelaren zenbatekoaren % 90 eskuratuko da.
 - Aurreko 48 ordu eta aurreko 2 orduen artean ezeztatzen bada, % 80 jasoko da.
 - Autobusa ateratzeko 2 ordu baino gutxiago falta denean ezeztatzen bada, ez dago zenbatekoa eskuratzeko eskubiderik.
- Txartelak bidaiari aseguru hartzen du barruan, istripuengatik sor daitezkeen kalteak estaltzen dituena.

Tren Txartela:

- Norberak erreserba dezake autobus geltokian. Telefonoz edo internetez ere egin daiteke.
- Txartela ezeztatzeari buruzkoak:
 - Jatorrizko geltokian edo elkarlotura elektronikoa duen bulegoren batean ezeztatzen bada txartela, trena atera baino 15 minutu lehenagora arte ezezta daiteke.
 - Bestelako geltokietan ezeztatzen bada txartela, trena atera baino ordu bete lehenagora arte ezezta daiteke.
 - Txartela ezeztatzean, itzuli beharreko zenbatekoa egunari dagokion tarifaren araberakoa izango da (egun urdina, zuria edo gorria). Txartelaren prezioaren % 15 eta % 25 bitartekoa izaten da.
- Enpresak ezeztatzen badu, txartelaren zenbatekoa osorik itzuli behar da.

Hegazkin Txartela

- Hegazkin erreserba bidaia agentzietan, aire konpainietan edo internetez egin daiteke, baina autobusean edo trenean ez bezala, txartelak nominatiboa izan behar du; hau da, titularrak baino ezin du erabili.
- Txartela galduz gero, berehala horren berri eman behar da kopia bat jasotzeko edo prezioaren zati bat eskuratzeko.
- Txartela ezeztatzeari buruzkoak:
 - Ezeztapenaren dataren arabera, aire konpainiak zenbatekoaren % 25 eta % 50 bitarte itzuliko du.

Bidaiariak fakturazio erakusmahaira joan behar dute plaza hartzeko. Une horretara arte salmenta erreserbatzat baino ez da hartuko. Batzuetan, txartel gehiegi saltzen direnean, overbooking deritzona, baliteke hegaldia hartu ezin izatea. Hori gertatzen denean, bidaiariak honetarako eskubidea du:

- Aukera hauen artean hautatzeko.
 - Burutu ez den bidaiaren atalari dagokion txartelaren dirua zigorrik gabe jasotzea.
 - Helmugara ahalik eta lasterren bidaiatzea.
 - Beste egunen batean bidaiatzea.
- Berehala eta esku dirutan gutxieneko kalte ordaina jasotzeko: 150 eurokoa 3.500 kilometrorara arteko hegaldietan edo 300 eurokoa 3.500 kilometrotik gorako bidaietan.
- Helmugara telefono dei bat egiteko aire konpainiaren kontura.
- Zain dauden bitartean, beharrezkoak diren janari eta edarietarako.
- Ostaturako, gau batez edo gehiagoz zain egon behar badute.

Txartelaren Informazioa:

1 MundoBUS	
CIF G213456789	
LINEA 4312	0134569213456789
GASTEIZ-BILBAO	
Tarifa NORMAL	2
GASTEIZ-BILBAO 3	
4 Fecha 26/01/04	Hora 11:00
5 Coche 2	Plaza 20 6
Total 4,60 euros 7	
Billete 02/02-345678	
INCLUIDO I.V.A., S.O. VIAJERO 8	
PROHIBIDO FUMAR EN EL AUTOCAR 9	

- 1 Garraio enpresaren datuak
- 2 Tarifa
- 3 Bidaiaiko ibilbidea
- 4 Eguna
- 5 Autobus zenbakia
- 6 Eserleku zenbakia
- 7 Txartelaren prezioa, guztira
- 8 BEZ eta bidaiarien nahitaezko aseguru sartzeari
- 9 Informazio osagarria

1 Garraio enpresaren datuak

1	6PCG8484 5658	2	12/06/04 13.07
Billete y reserva		5814786348557	79324 10
3	15/04 10:00	4	11:45
5	7	6	3 D
TURISTA		NO FUMA 1182	
7	De SAN SEBASTIAN	A	MADRID-CHA
8	Tarifa 016 IDA Y VUELTA		
9	Forma de pago METÁLICO	Total euros	30,70 11
10	CONSERVASE PARA LA VUELTA (VALIDEZ 60 DÍAS)		
Incluido S.O.V. e I.V.A. 12			

2 Txartela zein egunetan egin den

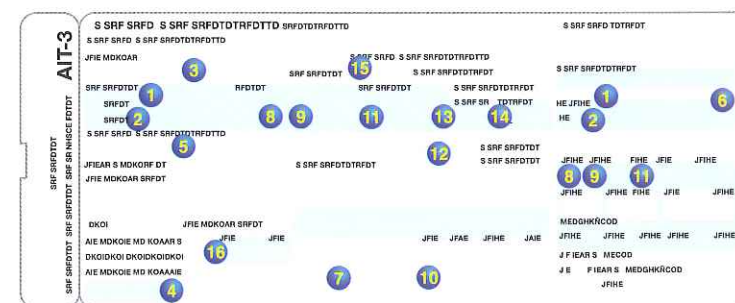
- 3 Bidaiaren eguna
- 4 Ibilbidea zein klasetan egingo den
- 5 Eserleku zenbakia
- 6 Tren mota
- 7 Bidaiaiko ibilbidea
- 8 Aplikaturiko tarifa

9 Ordainbidea

11 Txartelaren prezioa, guztira

13 Txartel eta erreserba

- 10 Gomendio osagarriak
- 12 BEZ eta bidaiarien nahitaezko aseguru sartzeari



1 Bidaiaren abiaburuko aireportua

2 Helmugako aireportua

3 Txartel izenduna eta besterenezina

4 Txartelaren prezioa, guztira

5 Aldatzeko eta endosatze debekuak, zenbait tarifatan

6 Hegaldiaren irteerako eta fakturazioko terminala

7 Aire konpainiaren kodea

8 Garraiolaria

9 Hegaldiaren kodea

10 Txartel zenbakia

11 Hegaldia zein klasetan egingo den: Gorena, Lehentasunezkoa, Turista edo Merkea

12 Zure erreserbaren kodea

13 Txartelaren egoera. OPEN: bidaiarako egunik eta ordurik gabe. O.K.: itxita eta adostua

14 Txartela erabiltzeko azken eguna

15 Txartel egin duen agentziaren izena eta kodea

16 Bidaiariak eraman dezakeen ekipaje fakturatuaren kilo kopurua

EKIPAJEAREN INGURUAN

Autobuseko Ekipajea

- Bidaiari bakoitzak 30 kilogramora arteko ekipajea garraia dezake dohainik.
- Galdu edo hondatuz gero, alde zurretik zehaztutako (ekipaje kiloko) kalte ordaina ordaindu beharko du enpresak.
- Bidaiariak objektu baliotsuren bat badarama, komenigarria da aurretiaz deklaratzeko. Horrela, deklaraturako balioaren arabera, kalte ordain handiagorako eskubidea izango du.

Treneko Ekipajea

Tren bidaiaren batean maleta galduz gero, honako hauek bereziko ditugu:

- Linea handiak, eskualdekoak eta aldirikoak: Ekipajea fakturatu beharrik ez dagoenez, ez dago kalte ordainik, galdu edo lapurtuz gero.
- AHT: Fakturaturako ekipajea galdu edo lapurtuz gero, fardeleko 300 eurora arteko kalte ordaina ematen du.

Edozein ekipaje galerak, gainera, kalte ordainak ditu kontsumitzaileari dagokion kalte moralak eragiteagatik.

Hegazkineko ekipajea

- Ekipajea garraiatzea txartelaren prezioan sartuta dago.
- Lehenengo klasean edo lehentasunezkoan 30 kilogramora arte eraman daiteke etaturista klasean 20 kilogramora arte.
- Hegazkinaren edukierak hala uzten badu, ekipaje gehiago eraman daiteke. Horren truke, aldea ordaindu beharko da.
- Erabat debekatuta dago produktu kimikoak, sukoiak edo toxikoak, piroteknikoak eta ekipaje elektronikokoak garraiatzea.
- Ekipajea galdu edo haren banaketa berandutuz gero, badira kalte ordainak. Idatzizko erreklamazioa ondorengo epeetan formalizatu behar da konpainiaren aurrean: bidaiaria helmugara heldu eta handik 10 eguneko epean hegaldia nazionaleraino; handik 7 eguneko epean nazioarteko hegaldietan ekipajea hondatzeagatik bada, eta ekipajea banatu eta handik 21 eguneko epean banaketa berandutu egin bada.

BERANDUTZEEN INGURUAN

Autobusen Berandutzeak

Berandutzeak estekadura edo konfirmaturako konbinazioa galarazten duenean, kontsumitzaileak jasandako kalteen ordaina eskatzeko eskubidea du.

Matxuraren bat edo bidaiatzea oztopatzen duen kausaren bat gertatzean, garraio enpresa behartuta dago ibilgailua konpontzera, bidaiaria burutzeko besteren bat jartzera edo ostatu edota mantenua ordaintzera berriro ere bidaiari ekin ahal izan arte.

Trenen Berandutzeak

Txartela trenez aldatzeko aukerarekin erosi eta tren batetik bestera igarotzeko aukera galtzen bada, bidaiariak eskubidea du dirua bueltan hartzeko, edo ostaturako edo mantenturako, helmugara heltzeko aukera izan arte.

Hegazkinen Berandutze eta Ezeztapenak

Hegaldiaren irteera bertan behera geratzen bada aire konpainiarekin zerikusirik ez duten ezinbesteko kausengatik, txartelaren prezioa itzultzea eska daiteke.

Hegaldiaren hegazkinera igotakoan geratzen bada bertan behera, konpainiak bidaiariak arduratu beharko du, eta haren gain geratuko da bidaiariaren mantenua.

NON ERABILI GURE ESKUBIDEAK

Lehendabizi, arazoa garraio zerbitzua ematen ari den pertsonarekin konpontzen saiatu behar gara.

Akordio batera heltzen ez bagara, Adiskidetasunezko Garraio Biltzarrerak jo dezakegu. Lur garraioei buruzko -edo mota horretako garraioak itsasontziz edo hegazkinaz egindako beste batekin konbinatzen dituzten bidaiari buruzko erreklamazio eta gatazka ekonomikoak konpontzeko sortutako erakundeak. Ekonomikoak ez diren erreklamazioen kasuan, hainbat erakundetara jo dezakegu, garraio motaren arabera:

- Errepidez: Foru Aldundiaren Garraio Sailera edo Udaletara.
- Airez: Espainiako Aireportu eta Aire Nabigazioko Erakunde Publikoa (AENA) Nabigazio Zibilaren Zuzendaritza orokorrera.
- Itsasoz: Merkataritza itsasketako Zuzendaritza orokorrera

Edozein kasutan ere, kontsumitzaile eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Elkartearen eskura daude Kontsumitzaileen kontsultarako udal bulegoak (OMICS) eta Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren lurralde bulegoak.

AHOLKU PRAKTIKOAK

Gorde bidaiaria txartela edo garraiorako baliagarria den beste edozein txartel, ibilbidea bukatu arte. Ezinbestekoa da gerora erreklamazioak egiteko.

Irteera alde zurretik zehaztutako garraioetan, komenigarria da irteteko tokira garaiz heltzea. Aire garraioei arreta berezia jarri behar zaie. Horietan bidaiaria txartela erakutsi eta hegazkinera igotzeko txartela jaso behar da, hegaldian onartua izateko gehieneko ordua baino lehen.

Dagokion egiaztatzea eskatu ekipajea fakturatzeko.

Garraioak higie, garbitasun eta erabilera neurriak bete ditzala eskatu, bai eta bidaiaria, kontratatutako ibilgailuarekin, ibilbidearekin, ordutegiarekin eta abarrekin bat etortzea ere.

