

4.ZK. ALDIZKARIA 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Zure eskubidea da...

Zure eskubidea da...

Udan hegazkinez egiten diren bidaiak biderkatu egiten dira, oporraldiak direla eta.

Kontuan izan behar dira egun horietan hainbeste erabiltzen den garraiobide horren berezitasunak, eta kontsumitzaile gisa babesten gaituzten eskubideak ezagutu behar ditugu.

Informazio egiazkoa eta zehatza jasotzeko eskubidea

Txartela erreserbatzerakoan, bidaiari-agentziak edo aire-konpainiak honako hauei buruz eskuragarri dagoen informazio guztia eman behar dio bidaiariari:

- Benetan zerbitzua emango duen aire-konpainiaren identitatea, betiere txartelean adierazten den konpainia bera ez bada.
- Bidaian zehar egin beharreko hegazkin-aldaketak.

Txartela aldatzeko edo bertan behera uzteko eskubidea

- Bidaian zehar egin beharreko eskalak. Bi kasuetan eta konpainiaren irizpidearen arabera, konpainiak penalizazioen bat ezarri ahalko du edo, kasu batzuetan, jada ordaindutako dirua itzultzeari uko egin ahalko dio.



Programatutako hegaldi baten **overbookin-ga, bertan behera uztea edo atzerapena gertatzen bada**, bidaiariak honako eskubide hauek izango ditu:

Kontentsazioei edo laguntzei buruzko informazioa

Overbookingatik hegazkineratzea ukatu edo hegaldiren bat bertan behera uzten duen aire-konpainiak kaltetu guztiei inprimaki bana eman behar die, non kontentsazioen eta asistentziaren inguruko arauak zehazten diren.

Era berean, bi ordutik gorako atzerapenetan eraginpekoei ere inprimaki bana emango zaie.

Zure eskubidea da...

Dirua itzultzea edo beste garraio bat

Bidaiariak honako hiru aukera hautetatik bat **aukeratu** ahalko dute:

- 7 egunetan txartelaren kostu osoa jasotzea, erosi zen prezioan, hau da, bidaiaren egin gabeko zatiaren kostua edo jada egin-dako bidaiaren zatiaren kostua, bidaia egiteak zentzurik ez badu.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino ahal bezain laster eraman ditzaten.
- Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, bidaiariari komeni zaion beste data batean.

Arretarako eskubidea

Aire-konpainiak bidaiariaren **zerbitzura jarri beharko ditu** honako hauek:

- Bi telefono-dei, telex, fax-mezu, edo mezu elektronikoa.
- Konpainiak eskaintzen duen garraio alternatiboa irtetzen den arte itxaron behar den denboraren araberako mantenu nahikoa.
- Ostatua eta garraioa bertaraino, garraio alternatiboa gutxienez hasieran kontratatutako hegaldiaren programatutako irteera ondorengo egunean irtetzen bada.

Konpentsazio-eskubidea

Bidaiariak eskubidea izango du diru, txeke edo transferentzia bidezko konpentsazio bat jasotzeko; konpentsazioaren zenbatekoa hegaldia Europako erkidegokoa edo erkide-gotik kanpokoa den araberakoa eta hegal-diaren kilometroko distantziaren araberakoa izango da.

Overbookingagatiko konpentsazio ekonomikoak honako hauek dira: 250 euro 1.500 kilometrorainoko hegaldietan, 400 euro 1.500 kilometrotik gorako erkidego barruko hegaldi guztietan eta 1.500etik 3.500 kilometrorra bitarteko gainerako hegaldietan, eta 600 euro gainerako hegaldi guztietan.

Overbookinga gertatzen denean, konpentsazioa % 50eraino murriztu ahalko da ordutegi-alde txikiarekin jomugara iristeko aukera ematen duen beste bidaia bat eskaintzen bada.

Hegaldia bertan behera uzten bada, eraginpekoak eskubidea izango du overbookingaren kasuan ematen denaren antzeko konpentsazio ekonomikoa jasotzeko; hala ere, honako kasu hauetan ez du konpentsazio ekonomiko horiek jasotzeko eskubidea izango:

- Bi asteko aurrerapenarekin jakinarazi bazaio.
- Zazpi egunetik bi astera bitarteko aurrerapenarekin abisatu eta beste garraio bide bat eskaini bazaio.

Zure eskubidea da...

■ Astebeteko aurrerapenarekin abisatu eta beste hegaldi bat eskaini bazaio. Kontuan izan behar da aire-konpainiak ez duela konpentsaziorik ordaindu beharko, hegaldia bertan behera uztea ezohiko zirkunstantziek eragin baldin badute, eta zentzuzko neurri guztiak hartuta ere zirkunstantzia horiek saihestea ezinezkoa baldin bada.



Txarteleko klase-aldaketagatiko konpentsazioa

- Bidaiaria goragoko mailako klase batean kokatzen badu aire-konpainiak, ez dio inolako gehigarririk ordain dezan eskatuko.
- Bidaiaria beheragoko klase batean kokatzen badu, txartelaren % 30etik % 70era bitarteko zenbatekoa itzuli beharko dio, egin beharreko bidaiaria motaren eta distantziaren arabera.

Ekipajea galtzeagatiko edo atzeratzeagatiko kalte-ordainak

Ekipajea galduz gero, edo ematean atzerapena izanez gero, kalte-ordainak zehaztuta daude.

Ekipajearen intzidentziaren bat detektatzen den bakoitzean, bidaiariak aire-konpainiaren mostradorera jo beharko du aireportuko iritsieren aretoan bertan, eta **Ekipajearen Irregularitasun Parte (PIR/EIP)** bete beharko du, gertakariaren nondik norakoak adieraziz.

EIPa intzidentzien adierazpen bat besterik ez da. Horren ondoren, erreklamazioa idazki bidez egin beharko da konpainian, legez ezarritako epearen barruan, eta horrekin batera EIParen kopia aurkeztuko da.

Eskubide hauek jakin eta baliatu arren, bidaiari gisa honako arreta-neurri hauek izan behar ditugu kontuan:

- **Bidaiaren baldintzak.** Edozein txartel erosi aurretik, bidaiaren baldintza guztiak arretaz irakurri behar dira, bidaiaria-agentziaren, aire-konpainiaren edo interneten bidez egin den kontuan izan gabe.
- **Txartela galtzea.** Berehala jakinarazi behar zaio konpainiari, kopia bat eskuratzeko edo prezioaren zati bat bueltan jasotzeko.
- **Eskatzen den dokumentazioa.** Hegaldia hartu ahal izateko beharrezkoa den dokumentazio guztia daramagula ziurtatzea

Zure eskubidea da...

garrantzitsua da (txartela, nortasuna egiaztatzen duen agiri pertsonala, etab.). Jomugara joateko eskatzen den dokumentazioa ez izateak hegazkineratzea ukatzea eragin dezake.

■ **Behar adinako aurrerapenarekin aireportuan egotea.** *Hegaldian onartua izateko muga-orduaren* ondoren iristek hegazkinean ez sartzea eragin dezake.

Hegaldian onartua izateko muga ordua: Irteteko programatutako orduaren aurreko gutxieneko aurrerapen-denbora; denbora horretan bidaiariak hegaldian onartua izan beharko du, ekipajea fakturatua izan beharko du eta hegazkineratzeko txartela izan beharko du.

■ **Ekipajea galtzea edo atzeratzea.** Erreklamazioa idazki bidez jakinarazi behar zaio aire-konpainiari bidaiaren jomugan, eta ahal izanez gero, gertatzen den unean bertan.

■ **Ekipaje oso baliotsuaren garraioa.** Aireportuan balioaren adierazpen pertsonala egitea gomendatzen da. Horretarako hegaldia irten baino lau ordu lehenago joan behar da aireportura.

