

Bidaiatu aurretik

- **Irakur itzazu fakturazio-baldintzak** eta aire-konpainiak eskaintzen duen informazioa: baimendutako pakete kopurua eta pisua, debekatutako gaiak...
- Ekipajearen identifikazio-egiaztagiria (hegazkineratzeko txartelarekin batera ematen dutena) fakturatutakoan **gorde** egin behar duzu.
- Aire-konpainiek **gehienez 1.131 DEG-eko* erantzukizuna** hartzen dute bere gain, ekipajea galtzeagatik edo ekipajeari dagokion atzerapenak edo kalteak gertatzen badira.
- Fakturatutako ekipajea konpainiak bere erantzukizunpean hartzen ez dituen objektuak (bitxiak, kamerak, telefonoak eta abar) edo dirua baldin badaude, printzipioz, horienegatik ez da kalte-ordainik jasoko. Baina ekipajearen **balioaren aitortpen berezia** egin dezakezu (asegurua) fakturazioko mahaian bertan, dagokion osagarria ordainduta. Konpainiak beharrezko egiaztapenak eta balioespenak egin ditzan, nahiko denboraz joan beharko duzu fakturatzera.
- Aire-konpainiak eskuko ekipajea eragindako kalteen erantzukizuna hartuko du soilik konpainiaren erruz sortuak badira. Uneren batean, salbuespeneko neurri modura, eskuko ekipajea jasotzen badizute, egiaztagiria eskatu behar duzu identifikaziorako.

Nola egin erreklamazioa aire-konpainiari

1. Aireportutik irten aurretik berehala aire-konpainiarekin kontaktuan jarri. Horretarako, konpainiaren mostradorean **ekipajearen Irregularitasun Parte**a (ingelesez PIR) eskatu eta bertan bete behar duzu. Kopia bat emango dizute, gorde ezazu.
2. Gainera, aire-konpainiari **idazki bidezko erreklamazioa** ere aurkeztu behar diozu PIR-aren kopiarekin batera dagokion epean (komenigarria da faxez edo posta elektronikoz bidaltzea, berehala jasoko baitu):

Gertakaria	Aire-konpainiari idatzizko erreklamazioa bidaltzeko epea
Atzerapena ekipajea ematean, (21 egun baino gutxiagoko atzerapena).	21 egun ekipajea jaso denetik.
Galdutako ekipajea (edo 21 egunetik gorako atzerapena gertatzen bada).	Lehenbailehen.
Kalteak fakturatutako ekipajea.	Berehala, edo jasotzen denetik, 7 eguneko epean. Komenigarria da ekipajea entregatzen dizuten unean ondo aztertu, eta entregatu dutela egiaztatzeko agiria sinatu aurretik, agiri horretan ekipajea zein egoeratan jaso den adierazi behar duzu (kalteak deskribatu).

*DEG (Igorpen Eskubide Berezia): Nazioarteko Diru Funtsek zehaztutako diru-unitatea. 1DEG=1,20€ gutxi gorabehera.

Hegaldia egin duen konpainia **ez bada bidaia egiteko kontratatu zen konpainia bera**, edo hegaldien arteko loturak direla-eta, bidaian **konpainia batek baino gehiagok parte hartu badu** eta ekipajea irteeratik helmugaraino fakturatu baduzu, edozein konpainiaren aurka erreklama dezakezu.

3. Aire-konpainiaren **erantzunik jasotzen ez baduzu** edo jasotako erantzunarekin ados egon ezean,

3.1. Bidaia konbinatua edo opor-paketea bada:

- Bidaia-agentziara edo tour-operadorera jo beharko duzu eta erreklamazio-orri bat bete.
- Behar bezalako erantzunik jasotzen ez baduzu, Eusko Jaurlaritzaren Turismo Zuzendaritzara jo beharko duzu.

3.2. Bestela, Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuetan aurkeztu behar duzu erreklamazioa eta honako hauen kopia erantsi:

- Ekipajearen Irregularitasun Parte (PIR).
- Hegazkin-txartela eta ekipajearen taloia.
- Maletaren erosketatik; edo marka, modeloa eta erosketatik data zahaztu.

Erakunde eskudunek bitartekari-lana egingo dute gatazkari konponbidea lortzen saiatzeko.

4. Lortzen ez baduzu, **arbitraje-eskaera** aurkez dezakezu Kontsumoko Arbitraje Batzordean.
5. **Auzitegietan ere demanda** aurkez dezakezu, kexa eragin zuen hegaldia iritsi eta **2 urteko epean**. Kontsumitzaileen elkarteek (beraiekin elkartuta bazaude eta bideragarritasun-azterlana izanik) doako defentsa eskaintzen dute, betiere erreklamazioa 2.000 €-tik beherakoa baldin bada.

Kontsumobideko Lurralde Zerbitzuak

Arabako Lurralde Zerbitzua Santiago hiribidea, 11 01002 VITORIA-GASTEIZ Tel: 945 06 21 61 kb-araba@kontsumobide.eus
Bizkaiko Lurralde Zerbitzua Rekalde Zumarkalea, 39-A, behekoa 48008 BILBAO Tel: 94 403 15 00 kb-bizkaia@kontsumobide.eus
Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua Easo, 10 20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN Tel: 943 02 25 47 kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Informazio gehiago: <http://www.kontsumobide.eus>



HEGALDIETAKO EKIPAJEA