

Erreklamazioa egin nahi duzu?

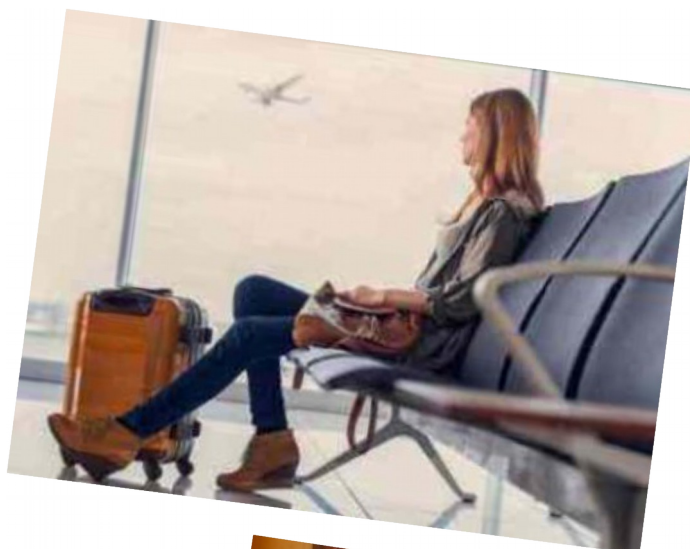
Zerbitzu bat erabiltzean, kontsumitzaileoi askotan arazoak sortzen zaizkigu kontratatua dugun konpainiak edo enpresak agindutakoa bete ez duelako. Eta ondorioz, erreklamatzeari beste aukerarik ez dugu izaten.

Sekuentzia honetan ariketa hauek egingo dituzu:

- Kontatu taldekoei kexatu beharra eragin zizun esperientzia hori.
- Erreportajea entzun ondoren, galderen erantzun zuzena aukeratu.
- Osatu idatzia, dagokion aditz-forma eta egitura aukeratuta.
- Idatzi webguneko arduradunari zure arazoaren berri eman eta aholkua eskatzeko.

Zein izan zen zure esperientzia?

Erabiltzen dituzun zerbitzuetan egin behar izan duzu erreklamaziorik zerbait oker egin zutelako? Erreparatu egoerei. Gertatu zaizu antzekorik?



Kontatu taldekoei zer gertatu zen. Behean duzu adibide bat.

- Non gertatu zen?
- Zein izan zen arazoa?
- Eta konpondu zizuten?



Kontakizun-adibide bat:

- Duela hiru urte Indiara joan ginen eztei-bidaian, eta Delhiko aireportura iritsi ginenean konturatu ginen gure maletak ez zirela inon agertzen.
- Hori bai zorte txarra! Eta zer gertatu zen orduan?
- Ba, hegazkin-konpainiara joan ginen maletak erreklamatzera, eta orduan...

Badakizu zer den erreklamatu.org?

Entzun Jon Ortiz abokatuak zer dioen www.erreklamatu.com webgunean ematen duten zerbitzuaz. Ondoren, galdera hauen erantzun zuzenak aukeratu.



1. Webgune honetan eskaintzen duten zerbitzuan, beti...

- ☐ Hegaldiei loturiko kexa edo arazoei erantzuten die.
- ☐ Hegaldien atzerapen-arazoei bakarrik erantzuten die.
- ☐ Hegazkin-konpainiek egindako iruzurrak salatzen dituzte.

2. Zein motako arazo konpontzen dituzte?

- ☐ Adibidez, hegaldia bertan behera geratzea eta hegaldi horien atzerapenak.
- ☐ Hegazkin-konpainiarekin sorturiko zenbait arazo larri.
- ☐ Adibidez, bidaia-agentziarekin izandako arazoak eta maletak galtzea.

3. Zer dio Jonek erreklamazio-mota honi dagokion legeari buruz?

- ☐ Lege argia eta zehatza dela, kaltetuen eskubideak babesten dituen.
- ☐ Lege horrek ez dituela kaltetuen eskubideak kontuan hartzen.
- ☐ Lege hori ez dagoela ondo zehaztuta.

4. Kaltetuei erraztasunak emateko asmoz, webgune honetan...

- ☐ Erreklamazioa egin ondoren, kaltetuari aholkuak ematen zaizkio.
- ☐ Erreklamazioa egin aurretik, zenbateko kalte-ordaina jaso daitekeen zehazten da.
- ☐ Erreklamazioa egin aurretik, eskabide hori egitea merezi duen zehazten da.

<https://labur.eus/vS7HH>



Mexikoko bidaian izandako arazoak

Batek www.erreklamatu.com webgunera mezu hau bidali du gertatu zaiona kontatu eta aholkua eskatzeko, baina aditz batzuk kendu dizkiogu. Beheko azalpen eta adibideak irakurri eta osatu testua, eskaintzen diren aukeretako bat erabilita.

Gertatutako zerbait kontatzeko:

Zuzenean kontakizuna egiteko aditza lehenaldian erabiliko dugu: partizipioa + aditz laguntzailea lehenaldian.

- Mexikorako bidaia kontratatu genuen.

- Agentziakoei abisua ematea ahaztu zitzaien.

Usteak eta iritziak adierazteko edota honelako aditzekin: *kontua izan, konturatu, esan, adierazi, irakurri, entzun, uste izan...* honelako esaldiak erabiliko ditugu.

- **Esan ziguten** gure maleta Parisen zegoELA.

- **Uste dut** diru hori kobratzea dagokiguLA.

- **Konturatu ginen** gure maletak falta zirELA.

Aukerak:

erabaki genuen / jakin genuen / kontratatu genuen / eraman gintuztela / eskatu nahi dugula / hasi ginen / egin nahi diogula / galdu genuen

Duela gutxi egindako bidaia batean hainbat arazo izan genituen kontratatua genuen hegazkin-konpainia eta bidaia-agentziaren erruz. Lehendabizi, gertatu zena kontatuko dizut. Duela bi hilabete Mexikora joateko bidaia ____1____ Nora Zoaz? izeneko bidaia-agentziarekin, baina aireportura iritsi eta berehala arazoekin ____2____ hegazkina ez zelako agertzen eta handik bi ordura ____3____ atzerapen handiarekin etorriko zela.

Horrez gain, Jaliskora iritsi ginenean konturatu ginen beste hotel batera ____4____ kalitate askoz baxuagokoa. Berandu zen eta ez zegoen aldaketa haren berri emango zigun inor. Hortaz, une horretan lo egitea ____5____. Izan ere, ezin genuen ordu haietan ezer egin. Ez zen hemen bukatu guztia, hurrengo egunean zirkuituak jarraitzen zuen eta ez ziren gure bila etorri. Antza denez, ez zekiten gu beste hotel horretan geundenik. Egun osoa ____6____ eta guk ordainduta geneukan egun horretako irteera.

Kontua da bidaia-agentziari erreklamazioa ____7____ eta kalte-ordaina ____8____ Eskertuko nizuke zure erantzuna lehenbailehen bidaltzea. Mila esker zure arretagatik.

Zeu idazle: idatzi webguneko arduradunari

Gogoratu bidaia-agentziarekin, hegazkin-konpainiarekin edo antzekoekin izan duzun arazoren bat. Eta idatzi mezu elektronikoa www.erreklamatu.com webgunera gertatu zaizunaren berri eman eta aholkua eskatzeko. Saiatu aurreko ariketan landutako aditz-formak eta egiturak erabiltzen.

Jarraitu gidoi honi:

- Zein izan zen egoera?
- Zer arazo izan zenituen?
- Zer eskatu nahi diozu konpainia edo enpresari?
- Aholkuak eskatu webguneko arduradunari.



Zuzenketa-orria

Badakizu zer den erreklamatu.org?

1. Webgune honetan eskaintzen duten zerbitzuan, beti...
 ✓ Hegaldiei loturiko kexa edo arazoei erantzuten die.
2. Zein motako arazo konpontzen dituzte?
 ✓ Adibidez, hegaldia bertan behera geratzea eta hegaldi horien atzerapenak.
3. Zer dio Jonek erreklamazio-mota honi dagokion legeari buruz?
 ✓ Lege argia eta zehatza dela, kaltetuen eskubideak babesten dituena.
4. Kaltetuei erraztasunak emateko asmoz, webgune honetan...
 ✓ Erreklamazioa egin aurretik, zenbateko kalte-ordaina jaso daitekeen zehazten da.

Mexikoko bidaian izandako arazoak

1. kontratatu genuen / 2. hasi ginen / 3. jakin genuen / 4. eraman gintuztela / 5. erabaki genuen / 6. galdu genuen / 7. egin nahi diogula / 8. eskatu nahi dugula

Transkripzioa

ESATARIA 1. Jon Ortiz Larruzea abokatu jauna, arratsalde on.

JON ORTIZ LARRUZE. Arratsalde on.

ESATARIA 1. Entzun duzu? Marbellarako hartu dugu hegaldia, joan gara, iritsi gara, jaitsi gara hegazkinetik eta gero zintan zain, bost minutu, hamar, ordu erdi bat ...

JON ORTIZ LARRUZE. Eta maletarik ez!

ESATARIA 1. Etsi dugun arte. Eta esan dugun arte "Ba gure maleta Bilbon geratuko zen".

JON ORTIZ LARRUZE. Bai. Bai. Entzun dot (dut) istori(o)a, eta ematen dira halakoak, askotan, askotan gainera.

ESATARIA 1. Zuen laguntza behar dugu, e! erreklamatu.com, hori da zuek eskaintzen duzuen zerbitzua.

JON ORTIZ LARRUZE. Hori da. Bai.

ESATARIA 1. Jon, beti, hegaldietako arazoekin loturiko kexei zuzendurik?

JON ORTIZ LARRUZE. Hori da. Bai. Bai. Zerbitzu horrek egiten dio horri aurre, bai, hegaldietan ematen diren arazoei. Ba hori, bertan geratzeak, hau da, zure hegaldia bertan behera geratzea egun batetik bestera, aldatzea ordutegia, gero, atzerapenak ematen direnean, hau da, zure (hegaldia) ez heltzea orduan, atzerapen batekin heltzea hegaldia, eta gero, baita ere, komentatu duzuna ez? maletekin arazoak egoten direnean, bai galtzen direnean, edo bai atzerapen batekin heltzen direnean.

ESATARIA 2. Baina Jon, baten batek esango du: "Zergatik kontratatu behar dugu abokatu bat, konpainiak berak ez digu zuzenean kalte-ordaina, tokatzen dena, eman behar?"

JON ORTIZ LARRUZE. Tamalez edo, ez. Normalean ez. Ba horregatik sartzen gara gu, ezta? Eta guk egiten duguna da normalean ba erreklamazioei bide judiziala erabili erreklamazio horiek lortzeko, ez?

ESATARIA 1. Pereza [alfergura] pixka bat ere ematen du, Jon, egiten duguna da kexatu asko ...

JON ORTIZ LARRUZE. Bai. Bai.

ESATARIA 1. Baina gero pausurik ez dugu ematen eta erreklamaziora askotan ez gara iristen.

JON ORTIZ LARRUZE. Bai. Normala da, e! Ni behin hemen sartuta egonda ba beno, erraz ikusten dot (dut), ez? Baina normalean jendearen lekuan jartzen naiz eta ulertzen dut. Gainera arraroa da, ze egia da, existitzen, existitzen den legea edo erregulazioa nahiko argia da, eta nik uste dot nahiko ondo babesten dituela bezeroen edo bai, kaltetuen eskubideak, e! O sea, ez dagoela ..., dago nahiko ondo zehaztuta. Eta hori ba erreklamagarria da.

ESATARIA 2. Batzuetan gertatzen da Jon, hartu dugula hegaldia Europako konpainia batekin baina azken orduan jarri digute bere bazkidea den beste konpainia baten hegazkinean sartu gaituzte eta beharbada hori ja ez da europarra.

JON ORTIZ.- Hori. Gerta daiteke.

ESATARIA 2.- Nori erreklamatu behar dugu?

JON ORTIZ LARRUZE. Normalean salaketa edo beno erreklamazioa beti jartzen da (zaio) konpainia operadoreari. Hegaldia berez egiten duenari, nahiz eta zuk diñozun (dionzun) moduan zuk beste konpainia batekin kontratatu, gero, fijatu behar zara aber hegazkina norena den edo zeinek egiten duen hegaldi zehatz hori.

ESATARIA 1. Jon, sartu gara erreklamatu.com-en, euskaraz duzue guztia eta ...

JON ORTIZ LARRUZE. Bai.

ESATARIA 1. Modu errazean, formulario bat beteta, minutu batean guk egin beharrekoa egin eta hortik aurrera zuek jarraituko omen duzue kontuarekin. Zehazten duzue zenbat diru eskuratu ote litekeen ere.

JON ORTIZ LARRUZE. Hori da. Hori da ideia, ez? Jendeak edo jendeari ikustaraztea pixka bat, erraztea ideia, ez? Hau da: zein izan da zure arazoa?, nondik nora joan zaren, ze horrek garrantzia dauko (dauka) gero be (ere) bai finkatzeko kalte-ordaina, depende ze, zenbateko distantzia izan den egindako bidaia, ba distantziaren arabera finkatzen dira kalte-ordainak. Orduan bai, zuk diñozun (dionzun) moduan gure webgunean badago bidea egiteko pixka bat nondik norakoak jakiteko eta zuk ja gurekin kontaktatu aurretik edukitzeko pixka bat ideia bat ba zer-nolako kalte-ordaina lortu dezakezun.