

Erreklamazioa egin nahi duzu?

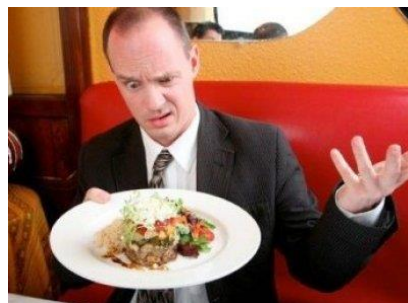
Ikasbiletik hartua eta IKAn moldatua

Zerbitzu bat erabiltzean, kontsumitzaileoi askotan arazoak sortzen zaizkigu kontratatua dugun konpainiak edo enpresak agindutakoa bete ez duelako. Eta ondorioz, erreklamazioa beste aukerarik ez dugu izaten. Buruhauste horien iturria, askotan, bidaiak izaten dira.



1- Zein izan zen zure esperientzia?

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



Eta bidaietan? Gertatu al zaizu inoiz erreklamazioa jartzeko moduko egoerarik? 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...*

2- 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...

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

2. Zein motako arazo konpontzen dituzte?

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

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

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

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

Erreklamazioa egin aurretik, eskabide hori egitea merezi duen zehazten da.

Erreklamazioa egin ondoren, kaltetuari aholkuak ematen zaizkio.

Erreklamazioa egin aurretik, zenbateko kalte-ordaina jaso daitekeen zehazten da

3- Mexikoko bidaiari izandako arazoak



*Bidaiari batek
www.erreklamatu.com
webguneko postontzira mezu
hau bidali du gertatu zaiona
kontatu eta aholkua eskatzeko.
Baina aditz batzuk kendu
dizkiogu. Beheko azalpen eta
adibideak irakurri ondoren,
osatu testua.*

Gertatutako zerbait kontatzeko:

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

- *Mexikorako bidaiak kontratatu genuen.*
- *Agentziakoei abisua ematea ahaztu zitzaion.*

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.

Arduradun hori:

Duela gutxi egindako bidaiaren batean hainbat arazo izan genituen kontratatua genuen hegazkin-konpainia eta bidaiaren agentziaren erruz. Lehendabizi, gertatu zena kontatuko dizut. Duela bi hilabete Mexikora joateko bidaiaren _____1_____ Nora Zoaz? izeneko bidaiaren 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 bidaiaren agentziari erreklamazioa _____7_____, eta kalte-ordaina _____8_____, kontratatua genuena ez zelako bete. Eta horretarako, zuen laguntza eta aholkuak behar ditugu. Honelako kasuetan badakizue zein kalte-ordain dagokigun? Eta zer egin behar dugu erreklamazioa zuen bidez egiteko?

Eskertuko nizuke zure erantzuna lehenbailehen bidaltzea. Mila esker zure arretagatik.

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

4- Zeu idazle: idatzi webguneko arduradunari

Gogoratu bidaiaren 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

2- Badakizu zer den erreklamatu.org?

- 1- *Webgune honetan eskaintzen duten zerbitzuan, beti...*
Hegaldien atzerapen-arazoei bakarrik erantzuten die.
- 2- *Zein motako arazo konpontzen dituzte?*
Hegazkin-konpainiarekin sorturiko zenbait arazo larri.
- 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, eskabide hori egitea merezi duen zehazten da.

3- Mexikoko bidaiari izandako arazoak

Arduradun hori:

Duela gutxi egindako bidaiari batean hainbat arazo izan genituen kontratatua genuen hegazkin-konpainia eta bidaiari-agentziaren erruz. Lehendabizi, gertatu zena kontatuko dizut. Duela bi hilabete Mexikora joateko bidaiari (**kontratatu genuen**) *Nora Zoaz?* izeneko bidaiari-agentziarekin, baina aireportura iritsi eta berehala arazoekin (**hasi ginen**) hegazkina ez zelako agertzen eta handik bi ordura (**jakin genuen**) atzerapen handiarekin etorriko zela.

Horrez gain, Jaliskora iritsi ginenean konturatu ginen beste hotel batera (**eraman gintuztela**) kalitate askoz baxuagokoa. Berandu zen eta ez zegoen aldaketa haren berri emango zigun inor. Hortaz, une horretan lo egitea (**erabaki genuen**) 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 (**galdu genuen**) eta guk ordainduta geneukan egun horretako irteera.

Kontua da bidaiari-agentziari erreklamazioa (**egin nahi diogula**) eta kalte-ordaina (**eskatu nahi dugula**) kontratatua genuena ez zelako bete. Eta horretarako, zuen laguntza eta aholkuak behar ditugu. Honelako kasuetan badakizue zein kalte-ordain dagokigun? Eta zer egin behar dugu erreklamazioa zuen bidez egiteko?

Eskertuko nizuke zure erantzuna lehenbailehen bidaltzea. Mila esker zure arretagatik.
