

COVID-19: EZEZTAPENAK OHIZKO GALDERAK

KONTSUMOBIDEKO ARGIBIDEAK



EGONALDIAK:

1. ASTE SANTURAKO HONDARRIBIAN ERRESERBA BAT DAUKAT, BERTAN BEHERA UTZI NAHI DUT, BAINA EZEZTATZEAGATIK KOPURU BAT ORDAINDU BEHAR DUDALA ESATEN DIDATE. HAU HORRELA IZAN DAITEKE?

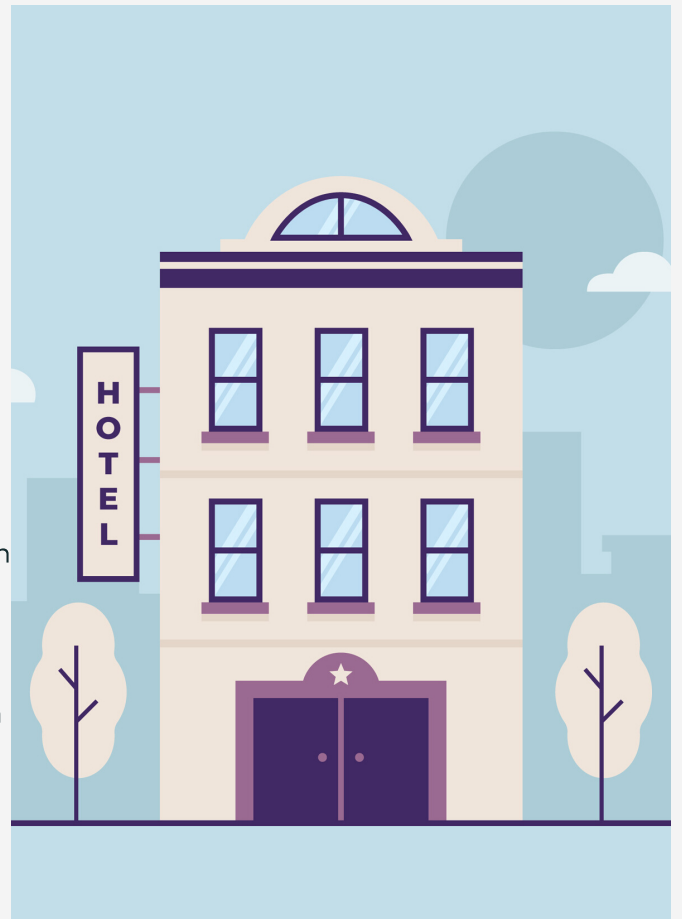
Kontratuaren baldintzak bete beharko ditugu. Litekeena da ostatuak erreserba kobratzeko eskubide osoa izatea, beraz, negoziatzen saiatzea da gomendioa.

2. ASTEBETE NERAMAN OSTATU HARTUTA BENIDORMEN, KONFINAMENDUA EZARRI ZENEAN. ORAINDIK, ASTEBETE GERATZEN ZITZ AidAN HOTELEAN, BAINA ETXERA ITZULTZEA ERABAKI NUEN. ORAIN, HOTELAK, EZ DIT ORDAINDU NAHI ERABILI EZ DUDAN ZATI PROPORZIONAL HORI

Gure gomendioa da akordio batera iristen saiatzea. Egia esan, konfinamendu-aginduak zure etxera itzultzeko aukera ematen du, eta, beraz, ez zenuen inolako arazorik izango zure egonaldia amaitzeko. Egia da hotelean konfinatuta bukatu behar izan zenuela, baina kasu honetan **kontratuan jasotakoak agintzen du**. Nolanahi ere, kasuistika horiek duten berritasunagatik, ez daude espresuki jasota arauan, eta, beraz, esan dugun bezala, establezimenduarekin akordio batera iristen saiatzea da gure gomendioa. Halere, ados ez bazaude, Kontsumobiden erreklamazio bat jar dezakezu.

3. LONDRESEN HOTEL BAT DAUKAT ERRESERBATUTA, BAINA EZIN IZANGO DUT JOAN, ESPAINIAK BIDAIATZEKO DEBEKUA EZARRI DUELAKO. HAI EK ZABALIK JARRAITZEN DUTELA ESATEN DIDATE, ETA EZ DAGOELA ARAZORIK LONDRESEN SARTZEKO. DIRUA ITZULI BEHAR DIDATE?

Kasu horietan onena akordioa lortzen saiatzea da. Erreserba egiteko modua erabakigarria izan daiteke. Bidaia-agentzia baten bidez egin baduzu erreserba (fisikoa edo on line), bidaia-agentziari erreklamatu behar diozu. Fisikoki estatuko lurraldean egon zein online izan, dekretatutako bidaiatzeko debekuak babestu egiten zaitu, eta erreserbaren zenbatekoa itzuli beharko dizute, edo erreserbaren ezereztea onartu, inolako kosturik gabe. Ostatuarekin zuzenean erreserbatu baduzu, arazoa bestelakoa da. Bera ez dago Espainiako legediaren eraginpean, eta ostatua irekita dauka; beraz, ezerezte gisa uler daiteke, eta, beraz, kontratuan esaten dena bete beharko duzu.



4. KOPA FINALERAKO 2 GAU ORDAINDU NITUEN SEVILLAN, ETA HOTELAK DIO ERRESERBA EZEREZTEN BADUT EZ DIDALA ORDAINDUTAKO A ITZULIKO. HORI EGITEKO ESKUBIDEA DAUKA?

Akordio batera iristea gomendatzen dizugu, eta lortzen ez baduzu, egoerak zer bilakaera duen ikusi arte itxarotea. Azkenean gobernuak hartutako neurriak apirilaren 18ra arte luzatzen badira, hotela behartuta egongo da zenbatekoa itzultzera, eta hala ez bada, Kontsumobiden erreklamazioa aurkeztu ahal izango duzu.

AKADEMIAK:

5. EUSKALTEGIAN APUNTATUTA NAGO, ETA ORAIN MUGIMENDU-ASKATASUNA MUGATU DUTENEZ EZIN NAIZ KLASERA JOAN. ESKOLAK ON LINE EMANGO DIZKIGUTELA ESAN DIGUTE, BAINA SISTEMA HORREK EZ NAU KONBENTZITZEN. DIRUA ITZULTZEKO ESKA DEZAKET?



Printzipioz, salbuespen egoera batean gaude, eta ikastetxea, euskaltegia kasu honetan, gobernuak eskatu duena egiten ari da, herritarren mugimenduak mugatzeko eta, aldi berean, kontratuaren baldintzak betetzeko. Gure ustez, ez da bidezkoa dirua itzultzea, ikastetxea kontratua betetzen ari baita. Nolanahi ere, beharrezkoa da kontratura jotzea gaia zehatzeko aztertzeko.

6. NIRE ALABEN INGELES AKADEMIAN ESKOLAK ETEN DITUZTE, ETA EZ DAKIGU ZENBAT DENBORARAKO, EZ DIGUTE DIRURIK ITZULI NAHI, ERABAKIA HAIENA EZ DELA ETA AHALIK ETA AZKARREN BERRIZ EHINGO DIOTELA ARGUDIATUZ

Lehenengo urratsa akademiarekin akordioa lortzen saiatzea da, horretarako kontratua irakurtzea gomendatzen dizugu. Nolanahi ere, oso litekeena da inguruabar hori jasota ez egotea, salbuespena delako. Akademiarekin akordiorik lortzen ez baduzu, erreklamazioa jar dezakezu Kontsumobiden edo KIUBn.

HEGALDIAK:

7. MAIATZAREN AMAIERAN KOPENHAGERA JOATEKO ASMOA DUT, BAINA EZINEZKOA DELAKOAN, BERTAN BEHERA UTZI NAHI NUKE

Horrelakoetan, kontratuaren baldintzei begiratu behar diegu. Gaur-gaurkoz ez dakigu data horretan izango dugun egoera; beraz, lehenengo gomendioa da itxarotea egoerak nola eboluzionatzen duen ikusteko. Mugen itxierari eutsiz gero, ez zenuke inolako arazorik izan behar. Aitzitik, zuk, zure kabuz, bidaia ezereztan baduzu, hegazkin-konpainiak kontratuaren klausulak aplikatzeko eskubidea du, eta, beraz, akordioa lortzen saiatzea da gomendioa.



8. LIMAKO AIREPORTUAN NAGO, ETA BUELTAKO HEGALDIA BERTAN BEHERA UTZI DIDATE, BESTE KONPAINIA BATEKIN BESTE TXARTEL BAT ATERA DUT, ETA HURA ERE BERTAN BEHERA UTZI DIDATENEZ, ESKA DEZAKET DIRUA ITZULTZEKO? NORI?

Hegazkin-konpainiak hegaldia bertan behera utzi badizu, honako eskubideak dituzu:

- **Informazioa jasotzea:** hegazkin-konpainiak bertaratze- eta konpentsazio-baldintzak jasotzen dituen inprimaki bat entregatzea.
- **Laguntza jasotzea:** behar adina janari eta edari, bi telefono-dei edo posta elektronikorako sarbidea, eta, beharrezkoa izanez gero, ostatu-gau bat edo gehiago, bai eta aireportuaren eta ostatuaren arteko garraioa ere.
- **Dirua itzultzea edo ordezeko garraioa eskaintzea azken helmugaraino,** non konpainiak hiru aukera eskaini behar dituen. Egokia iruditzen ez zaizun ordezeko garraioa baztertzeko eskubidea duzu.

BERAZ, BI KASUETAN DIRUA ITZULTZEKO ESKUBIDEA DUZU. BI KONPAINIEI ERREKLAMATU BEHARKO DIEZU. ERREKLAMAZIOAK EZ BADU ESPERO DUZUN EMAITZA EMATEN, AIRE SEGURITASUNeko ESTATU AGENTZIAN (AESA) JAR DEZAKEZU ZURE ERREKLAMAZIOA, INOLAKO KOSTURIK GABE. 261/2004 EE ERREGELAMENDUAK BABESTEN ZAITU.