



KONTSUMITZAILEAK ERREKLAMATZEKO INPRIMAKIA



INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA
Kontsumitzaileentzako Europar Bulegoa

1

Esku artean duzun inprimakia Europako Batzordeko zerbitzuek egindakoa da; beraz, erabiltzaileek ezin dute aldaketarik egin. Inprimaki honen erabilerak kontsumitzaileen eta profesionalen arteko harremanak hobetzea du helburu. Salerosketetan edo merkataritza-akordioaren baten arazoren bat sortzen bada, ahal den neurrian bederen, konponbideren bat lortzeko ere balio izango du.

ALDE BIEN DATUAK

Nork aurkeztutako erreklamazioa:

Izen-abizenak: *

Helbidea: *

Herria, Posta-kodea: *

Herrialdea: *

Tel.: *

Faxa:

Posta-elektronikoa: *

Noren izenean* :

**Erreklamazioa hirugarren batek aurkezten duenean bete. Kasu horietan komenigarria litzateke hirugarrenaren azpian sinaduraren kontsumitzaileak sinatzea.*

Noren aurka:

Izen-abizenak: *

Helbidea: *

Herria, Posta-kodea: *

Herrialdea: *

Tel.:

Faxa:

Posta-elektronikoa:

Bestelako datuak:

ARGIBIDEAK

- Arazoa ondo zehazteko, inprimakian bertan galdera batzuk dituzu. Aukeratu erantzun egokiena edo egokienak, zure arazoa argitzeko; eta behar izanez gero, horretarako jarritako tokietan informazioa osatu.
- Inprimaki honekin batera egiaztagiria bidali eta kopia batekin geratzea gomendatzen dizugu. Bidali posta ziurtatu eta hartu agiridunez, edota bestelako modu batean, baina ziurta dezala bidali eta hartu izana.
- Erantzuna emateko, gutxienez, 15 eguneko epea emango dio erreklamatzailerak profesionalari. Profesionalaren erantzunaren jakinarazpena, erreklamatzailerari inprimaki osoa bidalita emango zaio. Hori jaso eta gero, kontsumitzaileak 4. orrialdean dagokion zatia bidaliko dio profesionalari.

OHARRA: nazio-legeria gehientsuenek epe jakin bat izaten dute, zure eskubideak eskatzeko auzibidetik joanez gero. Preskripzio epe hori sarritan motzegia izaten da, batez ere ondasunak eskuratzeko orduan. Auziari ezarritako legeriak esango du inprimakiaren erabilerak aipatutako epea eteten duen.

I. AZALDUTAKO ARAZOAK

Arazoa edo arazoak azaldutako data (Urtea/hilabetea/eguna): * / /

Arazoa lehenbiziko aldiz gertatu da? *

Arazoen zergatia:

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Erositakoa ez entregatzea | 15 <input type="checkbox"/> Informazio urria |
| 2 <input type="checkbox"/> Zerbitzu emate eza/ zerbitzu emate partziala | 16 <input type="checkbox"/> Ordaintzeko erak |
| 3 <input type="checkbox"/> Erositakoaren entrega atzeratzea | 17 <input type="checkbox"/> Salneurria |
| 4 <input type="checkbox"/> Zerbitzu ematea atzeratzea
Atzerapenaren iraupena <input type="text"/> | 18 <input type="checkbox"/> Salneurria gehitzea |
| 5 <input type="checkbox"/> Erositakoaren akatsa | 19 <input type="checkbox"/> Gastu gehigarriak |
| 6 <input type="checkbox"/> Zerbitzua ematerakoan akatsa
akatsaren nondik norakoak
<input type="text"/> | 20 <input type="checkbox"/> Gastuak/fakturazioa ez justifikatzea |
| 7 <input type="checkbox"/> Emandako produktua ez dator bat eskatutakoarekin | 21 <input type="checkbox"/> Kontratuaren baldintzak |
| 8 <input type="checkbox"/> Ez eskatutako zerbitzu edo produktua ematea | 22 <input type="checkbox"/> Kontratuaren estaldura |
| 9 <input type="checkbox"/> Eragindako kalteak | 23 <input type="checkbox"/> Kalteen ebaluaketa |
| 10 <input type="checkbox"/> Garantia betetzera ukatu | 24 <input type="checkbox"/> Kalte-ordainak ordaintzera ukatu |
| 11 <input type="checkbox"/> Saltzeari uko egin | 25 <input type="checkbox"/> Kalte-ordain urria |
| 12 <input type="checkbox"/> Zerbitzua emateari uko egin | 26 <input type="checkbox"/> Kontratua aldatzea |
| 13 <input type="checkbox"/> Merkataritza praktikak/saltzeko metodoak | 27 <input type="checkbox"/> Kontratuaren betetze okerra |
| 14 <input type="checkbox"/> Informazio okerra | 28 <input type="checkbox"/> kontratuaren baliogabetzea/deusestatzea |
| 33 <input type="checkbox"/> Bestelako zehaztasunak: | 29 <input type="checkbox"/> Zerbitzu ematea baliogabetzea |
| <input type="text"/> | 30 <input type="checkbox"/> Dirulaguntzaren diru itzultzea |
| <input type="text"/> | 31 <input type="checkbox"/> Eskatutako interes-tasak |
| <input type="text"/> | 32 <input type="checkbox"/> Hartutako erantzukizuna ez betetzea |

34 Bestelako arazoak:

II. EGITATEAK

Jar ezazu noiz erosi edo firmatu zenuen kontratua, non eta deskribatu erositakoa edo emanda beharreko zerbitzua. Halaber, jarri salneurria, ordaintzeko era; baita ere zure erreklamazioa argitzeko balio duen edozein gauza.

III. KONTSUMITZAILEAREN ERREKLAMAZIOA

Lortu nahi dudana:

- | | |
|---|--|
| 35 <input type="checkbox"/> Erositakoa jasotzea edo kontratatutako zerbitzua jasotzea | 45 <input type="checkbox"/> Kalteen ebaluazioa zuzentzea |
| 36 <input type="checkbox"/> Erositakoa konpontzea edo zerbitzua | 46 <input type="checkbox"/> Kalte-ordainen zenbatekoa <input type="text"/>
PTA-koa izatea |
| 37 <input type="checkbox"/> Erositakoa aldatzea | 47 <input type="checkbox"/> <input type="text"/> PTA-ko diru kopurua
itzultzea |
| 38 <input type="checkbox"/> Salmenta baliogabetzea | 48 <input type="checkbox"/> Aurrez egindako <input type="text"/> PTA-ko
ordainketak itzultzea |
| 39 <input type="checkbox"/> Garantia betetzea | 49 <input type="checkbox"/> <input type="text"/> PTA-ko deskontua |
| 40 <input type="checkbox"/> Hartutako erantzukizuna betetzea | 50 <input type="checkbox"/> Ordaintzerako orduan erreaztasunak ematea |
| 41 <input type="checkbox"/> kontratuaren amaiera | |
| 42 <input type="checkbox"/> kontratua baliogabetzea/deuseztatzea | |
| 43 <input type="checkbox"/> Faktura baliogabetzea | |
| 44 <input type="checkbox"/> Informazioa ematea | |

51 Bestelako zehaztasunak:

52 Bestelako erreklamazioa:

ENTRESAREN/PROFESIONALAREN ERANTZUNA

4

Profesionalak eman beharreko erreferentzia

53 Zure erreklamazioa oso osorik onartzen dut, eta honen erantzukizuna hartzen dut:

54 Erreklamazioaren zati bat onartzen dut, eta honako hau proposatzen dizut:

eguneko epean

55 Erreklamazioa arrazoi gabeko da; hala ere, nire borondate onez, eta dendaren onurarako honen erantzukizuna hartzen dut:

eguneko epean

56 Ez dut zure erreklamazioa onartzen: Arrazoiak

57 Proposatu egiten dizut auzia hurrengo datorren organoaren esku uztea. Organo honek eskumena du kontsumo gauzen inguruko arazoetan auzibidez kanpoko irtenbideak emateko.

(e)n, (e)ko. n (e)an.

SINADURA

EREKLAMATZAILEAK PROFESIONALARI BIDALI BEHARREKOA

Profesionalak emandako erreferentzia:

Nork aurkeztutako erreklamazioa:

Zeri buruzkoa:

Noren izenean:

58 Asetu eta onartu egiten dut zure proposamena auzia konpontzeko

59 Ez dut onartzen zure proposamena honako hau dela eta:

60 Zure proposamena onartu eta gero, jakin ezazu auzia zuk proposatutako organoaren esku uzten dudala.

(e)n, (e)ko. n (e)an.

SINADURA