**ENPRESAREN AURREAN ERREKLAMATZEKO EREDUA**

**ERREKLAMATZAILEAREN DATUAK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Izen-abizenak: | | IFZ: |
| Helbidea: | | |
| Telefonoa: | Helbide elektronikoa: | |

**ERREKLAMATUAREN DATUAK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sozietate izena/Izena: | | IFZ: |
| Helbidea: | | |
| Telefonoa: | Helbide elektronikoa: | |

**ZURE KEXA/ERREKLAMAZIOA ERAGIN DUTEN GERTAKARIEN DESKRIBAPENA**

|  |
| --- |
|  |

**ERANSTEN DIREN AGIRIAK**

|  |
| --- |
|  |

**ESKAERA**

|  |
| --- |
|  |

(e)n, (e)ko      aren (e)(a)n

**SINADURA:**

**OHARRA**

1. Erreklamazioa enpresari edo profesionalari zuzendu behar diozu. Kontuan hartu erreklamazioa jarri behar duela produktua erosi edo zerbitzua nahiz hornidura kontratatu duenak, izan etxerako edo norberarendako, hau da:

* Oinarrizko zerbitzuaren (telefonoa, argia, gasa …) hornidura-kontratuaren titularrak
* Produktuaren edo zerbitzuaren ordainketa-fakturan ageri den edo kontratua sinatu duen pertsonak.

Erreklamatzailea bada jabekideen erkidego bat, elkarte bat edo irabazi asmorik gabeko beste erakunde bat, erreklamatzailearen datuak eta hura ordezkatzen duen pertsonaren datuak jaso behar dira.

1. Enpresariak edo profesionalak honako hauen berri eman behar du: posta helbidea, telefono zenbakia, faxa, hala badagokio, eta helbide elektronikoa, kontsumitzaile eta erabiltzaileak kexak eta erreklamazioak jartzeko erabil ditzakeenak.
2. Enpresaburuek ahalik eta lasterren erantzun beharko diete erreklamazioei, eta, betiere, hilabeteko epean, erreklamazioa aurkezten denetik aitzina.
3. Erreklamazioa ezin izan bada ebatzi, enpresaburuak edo profesionalak informazioa eman behar du jakiteko ea kontsumoko gatazkak auzitara jo gabe ebazteko entitate bati atxikita dagoen edo ea jokabide-arau edo -koderen batek erakunde jakin baten aurrean prozeduran parte hartzera behartzen duen. Hala ez bada, erreklamazioaz arduratzeko eskumena duen entitate bati buruzko informazioa eman beharko dio, gutxienez, eta adierazi parte hartuko duen edo ez prozeduran entitate horren aurrean. Enpresaburuek informazioa emateko betebehar hori ez betetzea arau-hauste larritzat joko da.