

INTERNET BIDEZKO SALMENTA

Produktuak edo zerbitzuak Internet bidez saltzen dituzten enpresa guztiek salmenta mota hori arautzen duen araudia bete behar dute.

Erosi aurretik eman beharreko nahitaezko informazio:

- Ondasunaren edo zerbitzuaren ezaugarriak.
- Enpresa saltzailearen datuak: izena edo sozietatearen izena, helbidea, IFZ eta harremanetarako datuak, komunikazio zuzena eta eraginkorra ezarri ahal izateko.
- Prezio osoa, zerga aplikagarriak, produktua bidaltzeko gastuak edo erosketari lotutako beste gastu batzuk barne hartzen dituen ala ez adierazita.
- Dauden ordainbideak, bai eta, kontratua amaitu aurretik, kontsumitzailearen berariazko baimena lortzea ere ordainketa gehigarri ororengatik.
- Eskaintzaren balio-epea, ordaintzeko moduak, entregatzeko data eta modalitateak.
- Lege-bermeari buruzko oroigarria.
- Atzera egiteko eskubidea baliatzeko epea, prozedura eta formularioa, itzulketa posiblearen kostuei buruzko informazioa eman. Adierazi zer kasutan ez zaizun laguntzen edo zer egoeratan gal dezakedan daukazuna.
- Kontratua formalizatzeko hizkuntza edo hizkuntzak.
- Web-orrian esteka bat sartzea, argi eta garbi ikusteko modukoa eta erraz eskuratzeko modukoa, [EBko online auziak ebazteko plataformara](#).

Erosteke unean:

- Eskaera egiteko botoia "erosi" edo "erosketa egin" izango da, kontsumitzaileak berariaz baieztan dezan, eskaera egiteko unean, eskaera horrek ordainketa-betebeharra dakarrela.
- Kontratazio-baldintza orokorrak eman behar dira kontsumitzailea behartuta geratu baino lehen, horiek gorde eta erreproduzitu ahal izan ditzan.

- Segurtasuna bermatzeko eta iruzurrari aurea hartzeko, autentifikazio bikoitza ezarri behar da, hau da, indartu egin behar da, kontuaren edo txartelaren titularrak ordainketa egiten duela egiaztatzeko.
- Eskaera-agindua jaso ondoren, enpresak 24 orduko epean baieztatu behar dio kontsumitzaileari jaso duela. Berrespenak produktuari eta prezioari buruzko informazio guztia jaso behar du.

Ondasunak ematea eta zerbitzua ematea:

Kontratuan beste datarik ezartzen ez bada, entregatzeko gehienezko epea 30 egun naturalekoa izango da, eskaera egin eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita. Produktuaz gain, faktura, bermea, atzera egiteko agiria eta enpresaren zuzendaritza bidali behar dira erreklamazioak aurkeztu ahal izateko.

Produktua kontratuarekin bat ez badator eta legezko bermearen araudia aplikatu behar bada.

Enpresak ez badu eskatutako produkturik, kontsumitzaileari jakinarazi beharko dio, behar ez bezalako atzerapenik gabe zenbatekoa itzultzeko eska dezan. Enpresak betebehar hori betetzen ez badu, behar baino bi aldiz gehiago erreklama dakiok. Antzeko ezaugarriak dituen ondasun bat entregatzeko aukera ere badago, prezioa igo gabe, baldin eta aurretik, berariaz, aukera horren berri eman bazaio.

Atzera egiteko eskubidea:

Atzera egiteko eskubidea da kontsumitzaileak duen ahalmena kontratu bat ondoriorik gabe uzteko eta eskuratutako ondasuna itzultzeko, arrazoia adierazi gabe eta inolako zigorrik jaso gabe.

Urrutiko erosketan denez, atzera egiteko epea 14 egunekoa da, produktua jasotzen denetik zenbatzen hasita. Kontsumitzaileak kontratuan atzera egin nahi duela jakinarazi beharko dio erakunde saltzaileari, eta atzera egiteko orrian adierazitako jarraibideen arabera itzuli beharko dio produktua.

Enpresak bidegabeko atzerapenik gabe itzuli beharko ditu ordainketak (entrega-kostuak barne, hala badagokio), eta, nolana ere, jakinarazpena jasotzen duen egunetik 14 egun igaro baino lehen. Hasierako bidalketak gastuak bere gain hartzeko betebeharra du, baina ez du itzulketa bere gain hartzeko betebeharririk.

Salbuespen batzuetan ezin da atzera egiteko eskubidea aplikatu, hala nola argi eta garbi pertsonalizatutako ondasunak edo azkar hondatu edo iraungi daitezkeen ondasunak.

Araudia:

[Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico](#)

[Reglamento \(UE\) 910/2014, identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónica en el mercado interior](#)