

# OHIKO GALDERAK

**2024ko uztaila**

## Aurkibidea

1. Zer da GO!!ETXEMARKET?.....	3
2. Izena eman behar dut erosi ahal izateko?.....	3
3. Nola bila ditzaket produktuak?.....	3
4. Nola gehi diezaioket orgari produktu bat?.....	3
5. Zer egin dezaket erosi aurretik produktu batekin zalantza bat badut?.....	4
6. Nire eskaera telefonoz egin dezaket?.....	4
7. Nondik egin dezaket erosketa?.....	4
8. Badago gutxieneko eskaerarik?.....	4
9. Nola zehazten ditut produktu pertsonalizatu baten xehetasunak?.....	4
10. Nola eska dezaket eskaintzen zaidanaz bestelako prestakuntza modu bat?.....	5
11. Segurua da GO!!ETXEMARKET-en erostea?.....	5
12. Zer ordaintzeko modu onartzen da?.....	5
13. Nola amaitzen dut nire erosketa?.....	5
14. Zergatik eskatzen dugu zure erosketaren zenbatekoaren %10eko baimen gehigarria? ..	6
15. Eskaera bat tramitatu nuen denda itxita zegoenean. Nola ziurta dezaket eskaera jaso dutela?.....	6
16. Zerbitzua bertan behera utz dezaket edo eskaera alda dezaket?.....	6
17. Nola jakin dezaket nire eskaeraren egoera?.....	7
18. Posible al da etxera bidaltzea?.....	7
19. Nola eska dezaket itzulketa bat?.....	7
20. Zer kostu du itzulketak?.....	8
21. Nola egin behar dut itzulketa tramitatzeko?.....	8
22. Noiz itzuliko didate dirua?.....	8
23. Zalantza bat du. Nola konpon dezaket?.....	8

## 1. Zer da GO!!ETXEMARKET?

GO!!ETXEMARKET Etxebarriko saltoki txikiak saldu, ikusarazi eta sustatzeko online gunea da. Etxebarriko Udalak bultzatutako ekimen hau Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Planaren barruan dago, eta Europar Batasuneko NextGeneration laguntza-lerroak finantzatzen du.

<https://goetxemarket.eus> web-estekaren bidez, online salmenta duten saltokietara sartu ahal izango zara, produktuen eta prezioen katalogoak kontsultatu ahal izango dituzu, eta produktuak zure orgatxora gehitu ahal izango dituzu, baita saltoki desberdinetakoak izanda ere.

## 2. Izena eman behar dut erosi ahal izateko?

Erregistratu gabe egin ditzakezu erosketak, baina GO!! ETXEMARKETen kontu bat edukitzeak abantaila asko ditu. Eredu pribatu bat izango duzu zure eskaeren jarraipena egiteko eta zure eskaeren historikoa ikusteko, besteak beste. Lehen erosketan egiten duzunean, plataformak kontu bat automatikoki sortzeko aukera eskainiko dizu.

## 3. Nola bila ditzaket produktuak?

GO!!ETXEMARKETen produktuak bilatzea oso prozesu erraza da. Hasierako pantailan aurkituko dituzun produktu-kategorien arabera bila dezakezu, edo goiko aldeko bilatzailea erabil dezakezu. Bilaketak produktuaren eta merkataritzaren arabera egin daitezke.

Saltoki jakin bateko produktuak bilatu nahi badituzu, lehen aipatutako bilatzailea erabil dezakezu edo hasierako pantailako "Gure dendak" atalean klik egin, eta produktu guztiak aurkituko dituzu.

## 4. Nola gehi diezaioket orgari produktu bat?

Oso erraza da zure orgatxoari produktu berriak gehitzea. Produktuaren fitxa bakoitzean "Gehitu orgatxora" aukera dago. Artikulu bakoitzeko, erosi nahi duzun produktuaren pisua edo unitate-kopurua hautatu beharko duzu.

## 5. Zer egin dezaket erosi aurretik produktu batekin zalantza bat badut?

Deitu produktua eskatuko diozun saltokira. Zure telefonoa plataformaren barruko saltokiaren profileen ikusi ahal izango duzu. Gogoratu dei hori informatiboa baino ez dela izango, eta eskaeran edozein aldaketa eginez gero, zuzenean webgunean egin beharko duzula.

## 6. Nire eskaera telefonoz egin dezaket?

Ez. Nahi duzun dendarekin edo GO!!ETXEMARKETeko Informazio Bulegoko telefonoarekin kontsultatu ahal izango dituzu zure zalantzak telefonoz edo posta elektronikoz, baina erosketan web plataformaren bidez formalizatu beharko duzu.

## 7. Nondik egin dezaket erosketak?

Eskaerak munduko edozein lekutatik egin daitezke, baina zure eskaera Etxebarriko saltokietan bakarrik jaso ahal izango da.

## 8. Badago gutxienezko eskaerarik?

Ez, ez dago.

## 9. Nola zehazten ditut produktu pertsonalizatu baten xehetasunak?

Baliteke GO!! ETXEMARKETeko denda batzuek produktu pertsonalizatuak saltzea. "Amaitu nire erosketa" klikatzean, "Eskaeraren oharrak" izeneko lauki bat aurkituko duzu. Lauki horretan zure produktuaren xehetasunak zehaztu beharko dituzu.

## 10. Nola eska dezaket eskaintzen zaidanaz bestelako prestakuntza modu bat?

"Erosketa amaitu" klikatzean, "Eskaeraren oharrak" izeneko lauki bat agertuko da, eta bertan zure iruzkinak helarazi ahal izango dizkiozu saltzaileari, dendan bertan egingo zenukeen bezala. Saltzaileak zure oharrak jasoko ditu eta zure gustuko erosketak prestatuko ditu, zure jarraibideak bete ezin dituenean izan ezik, eta zurekin harremanetan jarriko da egoerari alternatiba bat bilatzeko helburuarekin.

## 11. Segurua da GO!!ETXEMARKET-en erostea?

GO!!ETXEMARKETen erostea guztiz segurua da. Ordainketak segurtasun-berme guztiak dituen ordainketa-pasabide baten bidez egiten dira. Halaber, HTTPS protokoloa du, SSL ziurtagiria ere esaten zaiona, datu pertsonalen transferentzia segurtasunez eta enkriptatuta bermatzeko balio duena.

## 12. Zer ordaintzeko modu onartzen da?

Zure erosketak GO!!ETXEMARKETen ordaindu ahal izango dituzu zordunketa- edo kreditu-txartelarekin, Visa eta MasterCard baliozkoak izanik.

## 13. Nola amaitzen dut nire erosketa?

Pantailaren goiko aldean, eskuinean, "Nire orgatxoa" ikonoa ikusiko duzu. Bertan, gehitu dituzun artikuluak kontsultatu ahal izango dituzu. Eskuratu nahi dituzun produktu guztiak organo dituzunean, sakatu "Erosketa amaitu" botoia ordaintzeko prozesua hasteko.

Zure lehen erosketa bada edo erabiltzailerik sortu ez baduzu, inprimakiaren eremu guztiak bete beharko dituzu. Erabiltzaile bat baduzu, alta emateko erabili duzun e-mailarekin eta pasahitzarekin hasi beharko duzu saioa, eta inprimakiak eskatzen dizkizun datuak bete besterik ez duzu egin beharko.

## **14. Zergatik eskatzen dugu zure erosketaren zenbatekoaren %10eko baimen gehigarria?**

GO!!ETXEMARKETen erostea edozein dendatan aurrez aurre erostea bezala da: 1kg-ko txorizoa eska dezakezu, baina txorizo guztiek ez dute berdin pisatzen; beraz, kilogramoaren prezioa aldatzen ez bada ere, produktuaren benetako pisuak zertxobait aldatuko du eskaeraren azken zenbatekoa. Alde horretatik, zure eskaera berretsi eta ordainketa osatzen duzunean, GO!!ETXEMARKETi baimena eman beharko diozu hasierako zenbatekoa gehi %10eko errekaru gehigarria kobratzeko, azken zenbatekoa aldatu egin baitaiteke pisuan saltzen diren produktuengatik.

Horrela, zure eskaeraren behin betiko prezioa enkarguaren prezioa baino pixka bat handiagoa bada (pisuan saltzen diren produktuak izategatik), zure baimena izango dugu, araudiak agintzen digun bezala (19/2018 Errege Lege Dekretua eta 2015/2366 (EU) Zuzentaraua). Kobrantza %10 hori aplikatuta egingo da eta kobratutako zenbateko gehigarria itzuliko da saltokiak eskaera osatu eta entregatzeko prest egon bezain laster.

## **15. Eskaera bat tramitatu nuen denda itxita zegoenean. Nola ziurta dezaket eskaera jaso dutela?**

Eskaera berresteko mezu elektronikoa jaso baduzu, zure erosketa baieztatuta dagoela da. Dendak irekitzen duenean, prestatu egingo du. Eskatu zenuen produkturen bat falta bada edo prezioa aldatzen bada, saltzailea zurekin harremanetan jarriko da lehenbailehen.

## **16. Zerbitzua bertan behera utz dezaket edo eskaera alda dezaket?**

Ordainketa egin aurretik eskaera osoa ondo berrikustea gomendatzen dizugu, sistemak ez baitu gerora aldatzeko edo ezeztatzeko aukerarik ematen.

Egoera hori itzulketa gisa tratatuko genuke, beraz, hurrengo galdera ikusi: [Nola eska dezaket itzulketa bat?](#)

## 17. Nola jakin dezaket nire eskaeraren egoera?

Plataformak mezu elektronikoa bat bidaltzen du eskaera bat baieztatzeko egiten duzunean, eta beste bat dendan jasotzeko prest dagoenean. Baita itzulketa bat eskatzen duzunean eta saltokiak onartzen duenean ere. Beraz, zure eskaeraren mugimenduen berri izango duzu uneoro.

## 18. Posible al da etxera bidaltzea?

Ez. Gaur egun, eskaerak dendan bakarrik jaso daitezke.

## 19. Nola eska dezaket itzulketa bat?

Produktua entregatzen duzunik 14 egun natural dituzu pozik ez zauden artikulu bat itzultzeko eskatzeko. Itzuli nahi dituzun artikulu guztiek entregatutako egoera berean egon behar dute, jatorrizko enbalajearekin eta etiketekin.

Itzulketa bat egiterakoan, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen arloan aplikagarria den Legerian ezarritakoaren arabera, honako hau hartu beharko duzu kontuan:

- Ez da onartuko azkar hondatu edo iraungi daitezkeen artikuluak itzultzea
- Ez da onartuko kontsumitzailearen zehaztapenen arabera egindako edo argi eta garbi pertsonalizatutako artikuluaren itzulketarik.
- Ez da onartuko zigilatutako artikuluaren itzulketarik, baldin eta osasuna babesteko edo higieneko arrazoiengatik itzultzeko egokiak ez badira eta entregatu ondoren kendu badira.
- Ez da onartuko entregatu ondoren eta haien izaera kontuan hartuta beste ondasun batzuekin modu banaezinean nahastu diren artikuluaren itzulketarik.
- Ez da onartuko aldatu edo erabili diren artikuluaren itzulketarik.

Jatorrizko enbalajearen dauden eta ireki, probatu edo manipulatu ez diren artikuluetan bakarrik onartuko dira itzulketak.

## 20. Zer kostu du itzulketak?

Saltokian bertan egiten diren itzulketek ez dute injolako kosturik izango.

## 21. Nola egin behar dut itzulketa tramitatzeko?

Aartikulu bat itzultzeko, erabiltzaileak saltokiarekin harremanetan jarri beharko du, produktua itzuli nahi duela adieraziz. Nolanahi ere, itzulketa egingo da eroslea establezimenduan itzuli nahi duen produktuarekin agertzen denean eta saltokiak itzulketa onartzen duenean.

## 22. Noiz itzuliko didate dirua?

Saltokiak produktua egoera onean dagoela eta itzulketa onartzen duela egiaztatu ondoren, gehienez 7 egun balioduneko epean egingo da itzulketa.

## 23. Zalantza bat du. Nola konpon dezaket?

Arazoren bat izanez gero, GO!!ETXEMARKETeko Informazio Bulegoarekin harremanetan jar zaitezke [info@goetxemarket.eus](mailto:info@goetxemarket.eus) helbide elektronikoaren bidez edo 609098353 telefonoaren bidez astelehenetik ostiralera 9etatik 18etara, jaiegunetan izan ezik.