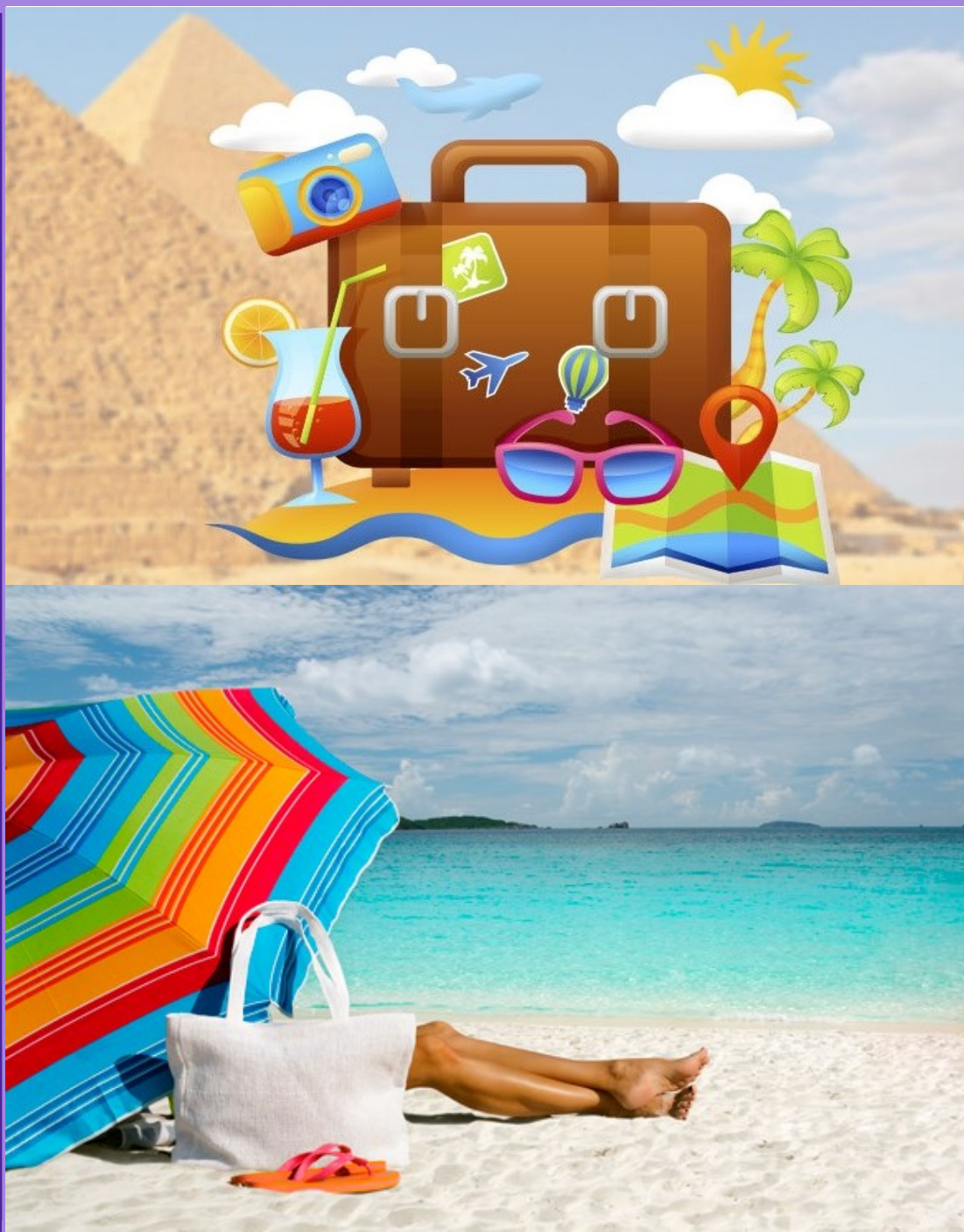


3

DERECHOS DE LA PERSONA VIAJERA

MAYO
2015

Infokontsumoa



Santurtzi



kontsumoBIDE

ELKARREAN
KONSUMOAREN
DIREKZIOA

VIAJES COMBINADOS

Estamos ante un viaje combinado cuando contratamos al menos dos de los siguientes servicios:

- Transporte**
- Alojamiento**, con un mínimo de una noche de estancia
- Otros servicios turísticos** que constituyan una parte significativa del viaje (excursiones, espectáculos, alquiler de vehículo...)

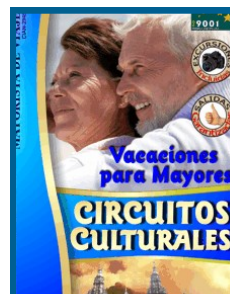
Siempre que se realice un **precio global** y la prestación **sobrepase las 24 horas**.

Tanto si contratamos el viaje a través de una agencia de viajes como si lo hacemos por Internet, debemos disponer de un folleto informativo que detalle la oferta sobre el viaje y sus características.

EL FOLLETO

El folleto es el primer contacto que la persona viajera tiene con la agencia, por lo que conviene saber que la información que tiene que aparecer es:

- › **Destino** y medios de transporte que se vayan a utilizar.
- › **Duración**, itinerario y calendario del viaje.
- › **Alojamientos** ofertados (tipo, régimen alimenticio...)
- › **Requisitos** para viajar (visado, pasaporte, vacunas...)
- › **Precio final** del viaje y de las excursiones facultativas.
- › **Número mínimo** de personas para realizar el viaje y fecha límite de información en caso de anulación.
- › **Datos de la empresa**.
- › Y todo aquello que pueda ser útil a la persona viajera.



Se trata de un documento obligatorio y vinculante, excepto si se contempla la **posibilidad de cambio** y se comunica por escrito antes de contratar o, después de la firma del contrato **previo acuerdo por escrito** de las dos partes.

EL CONTRATO

El viaje combinado debe formalizarse con un contrato **por escrito**.

Las **cláusulas** del contrato deberán ser concretas, **claras, precisas y comprensibles**.



Antes de firmarlo, conviene asegurarse de que detalla ciertos aspectos, ya que lo apalabrado entre la agencia y el cliente carece de valor si no se recoge en el contrato.

La persona viajera tiene que recibir y guardar una copia de dicho contrato una vez firmado.

DERECHOS

Como personas viajeras tenemos derecho a:

- ▶ **Estar informadas** en todo momento.
- ▶ Cancelar el contrato del viaje si la agencia de viajes modifica sustancialmente las condiciones del mismo.
- ▶ Que la agencia de viajes nos de una solución que haga posible la continuación del viaje, si después de la salida no puede prestar los servicios acordados.
- ▶ Que **se nos asista en caso de retrasos** facilitando todo lo necesario de forma gratuita (comida, alojamiento, llamadas...)
- ▶ Al **reembolso del billete** o a que se nos facilite **transporte alternativo**, en caso de retraso o anulación del viaje.
- ▶ **Compensación económica**, cuando se tenga derecho a ella por retrasos cancelaciones, pérdida o deterioro de equipaje, servicios inferiores a los contratados...



RECOMENDACIONES

- ▶ No te precipites y compara entre distintas agencias.
- ▶ Elige una agencia con buenas referencias y que, preferiblemente, esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- ▶ Internet: Contrata solo en páginas web seguras y utiliza métodos de pago seguros.
- ▶ Comprueba que en el catálogo o página web estén todas las características del viaje.
- ▶ Conserva toda la documentación que acredite tu relación con la agencia de viajes: publicidad, folleto, presupuesto, contrato, facturas.
- ▶ Si viajas al extranjero:
 - trata de llevar el contacto de la Embajada o Consulado de España en el país de destino.
 - consulta las tarifas de roaming de tu operador de telefonía móvil.

CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR

- Intentar llegar a un **ACUERDO AMISTOSO** con la agencia de viajes o compañía aérea.
- Si no recibes una respuesta satisfactoria, acude al Departamento de Desarrollo económico y competitividad del Gobierno Vasco (Dirección de Turismo).
<http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/procedimiento/quejas-reclamaciones-y-denuncias-en-adelante-qrd-en-el-sector-turistico/r44-tu0065/es/>
- También puedes acudir al Sistema Arbitral de Consumo o a vía judicial.

- En caso de problemas con el **transporte aéreo**:



- Si el conflicto es con el equipaje, debes rellenar un Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.) antes de salir del aeropuerto, necesario para poder reclamar.
- Si has sufrido una cancelación, retraso o denegación de embarque (overbooking), puedes acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) del Ministerio de Fomento.
http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/a_quien_reclamar.aspx