



V I A J A R
S E G U R O



Consejos generales para viajar



- Tome las medidas preventivas necesarias en función del destino elegido.
- Si viaja al extranjero lleve la documentación correspondiente, como por ejemplo pasaporte y/o libro de familia en caso de ir con niños menores de edad.



- Si el destino es un país exótico, infórmese sobre la necesidad de vacunación.
- Si está en tratamiento médico, no olvide llevar consigo los fármacos necesarios para su dolencia. Incluso llévelos por duplicado, tanto en el equipaje de mano como en la maleta.



- Si realiza un trayecto largo en avión, camine diez minutos, cada dos horas. Si es en automóvil pare cada dos horas y descanse unos minutos.



- Para los viajes en automóvil, recuerde que la velocidad mata, el alcohol es un peligro y que los cinturones de seguridad reducen los riesgos en cualquier accidente. Revise antes de salir de viaje los neumáticos, las luces, la suspensión, los frenos, el limpia - parabrisas y la dirección.





➤ Lleve cadenas para la nieve y el hielo, en su caso.



➤ El secreto de un viaje cómodo es identificar lo indispensable para llevar en su equipaje. No olvide la regla de oro: “llevar la mitad de ropa que necesite y el doble de dinero” .



➤ Existe la posibilidad de contratar las vacaciones on line, en algunos casos se pueden obtener beneficios de hasta un 70%.

➤ En las estaciones de autobuses, de tren o aeropuertos, por su propio interés, tenga siempre a la vista su equipaje.

Viajar con niños



➤ Llevar juegos que puedan entretener a los niños.

➤ Evitar los días y horas punta. Lo mejor es iniciar el trayecto a primera hora de la mañana.



➤ Si viaja en vehículo compruebe que los asientos para niños sean los adecuados para su edad, evitando riesgos y abrócheles los cinturones de seguridad.

Viajes combinados



- El viaje combinado es aquel que está formado, como mínimo por dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento o servicios no accesorios de los anteriores.
- El viaje debe ofrecerse por un precio global. La duración del viaje, debe sobrepasar como mínimo las 24 horas.



- El organizador o detallista del viaje, tiene la obligación de facilitar al consumidor un programa o folleto detallado, claro y preciso sobre la oferta de viaje contratada.
- El folleto será lo más completo posible y se conservará hasta después del viaje, por si es necesario efectuar alguna reclamación.



- El viaje se formalizará en un contrato escrito, del que se le entregará copia al consumidor.
- El contrato vincula a la partes intervinientes, esto es, al consumidor y organizador o detallista, pero no establece relación jurídica con los prestadores directos de los servicios (hotel, restaurante, etc).
- Además del folleto y del contrato, la agencia

de viajes tiene la obligación de informar por escrito, o por cualquier medio que permita dejar constancia de: los horarios, escalas, enlaces, medios de transporte, teléfonos de hoteles, de la propia agencia, incluso un teléfono de contacto en el lugar de destino y de la posibilidad de suscribir un seguro.

- Para que la agencia de viajes, decida unilateralmente modificar algún elemento esencial del viaje, será necesario que concurra alguna de estas circunstancias:
 - Que la modificación se produzca antes de la salida.
 - Que exista una razón objetiva que le obligue a ello.
 - Que se comunique inmediatamente al consumidor.
- En los casos de modificación unilateral por parte de la agencia de viajes, el consumidor podrá optar por las siguientes actuaciones:
 - Resolver el contrato sin penalización.
 - Aceptar la modificación y su correspondiente adecuación de precios.
 - Si no comunica su decisión en el plazo de tres días, se entiende que opta por la resolución del contrato.





Si opta por la resolución del contrato, podrá a su vez, o bien, solicitar la devolución íntegra de lo pagado, o bien la realización de otro viaje.

El consumidor tendrá derecho a indemnización, la cual dependerá de la fecha en que se anuncien los cambios del contrato:

- El 5% del precio total del viaje, si los cambios se producen entre 2 meses y 15 días antes de la fecha de inicio.
- El 10% del total si se produce entre 15 y 3 días antes.
- El 25% del total si se anuncia en las 48 horas anteriores a la salida.

En cuanto al precio, el principio general es que los precios no pueden ser modificados. Se permite la modificación, tanto al alza como a la baja, en los siguientes supuestos:

- Que se recoja tan posibilidad en el contrato.
- Que la variación se deba a precios de transporte, carburante, tasas e impuestos y tipos de cambio aplicado al viaje.
- Que se realice la revisión al alza antes de



los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje.



Si la agencia de viajes, cancela el viaje unilateralmente, el consumidor tendrá derecho, no solo al reembolso del pago total abonado, sino a una indemnización, con dos excepciones:

➤ Que el número de personas inscritas sea inferior al previsto y así se hubiera hecho constar en el contrato.

➤ Por razones de fuerza mayor. Si por el contrario, es el consumidor el que desiste, excepto en el caso de fuerza mayor, tendrá derecho a la devolución de los pagos efectuados, pero deberá indemnizar a la agencia de viajes en las siguientes cantidades:



➤ 5% del total si se produce con más de 10 días y menos de 15.

➤ 15% del total si se produce entre 3 y 10 días.



➤ 25% del total si se produce en las 48 horas anteriores a la salida.

Recuerde



- Las agencias de viajes, tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones y de anunciarlas en el establecimiento. Los consumidores podrán solicitarlas y exponer allí el motivo de su reclamación.
- Podrán igualmente los consumidores, solicitar el arbitraje de consumo, si la agencia en cuestión está adherida al Sistema de Arbitraje de Consumo.
- En caso de duda puede llamar al teléfono del consumidor: **901 501 601**.



Overbooking en viajes en avión



En caso de viajar en avión, cuando un pasajero de vuelo regular, posea un billete

válido, con confirmación de una reserva, y presentado en el registro dentro del plazo establecido en un aeropuerto de la Unión Europea y la compañía le niega el embarque, como consecuencia de haber contratado un número de billetes superior a la capacidad del avión, el consumidor tiene los siguientes derechos:



- El reembolso sin penalización del coste del billete correspondiente a la parte del desplazamiento no efectuada.
- La conducción a la mayor brevedad posible hasta el destino final.
- La conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Además de las diferentes alternativas señaladas, la compañía aérea debe abonar al consumidor una de las siguientes indemnizaciones:



- 150,00 E en vuelos de hasta 3.500 Km. (75,00 E si la demora es inferior a cuatro horas)
- 300,00 E en vuelos de más de 3.500 Km (150,00 E si la demora es inferior a cuatro horas)

De mutuo acuerdo se podrá compensar al pasajero con bonos de viaje u otros servicios distintos del pago en metálico. Otras compensaciones a las que tiene derecho

➤ el consumidor:

Comida y bebida suficiente, en función del tiempo que deba esperar.

➤ Derecho a una llamada de teléfono, fax o télex, si lo desea, a su lugar de destino.

➤ Alojamiento en un hotel si procede. Transporte necesario al destino original, si el pasajero optase un vuelo distinto a otro aeropuerto alternativo. Si se acomoda el pasajero en un clase inferior a la contratada tendrá derecho a la devolución del exceso en el precio.



Pérdida de equipaje



➤ Si se produce una pérdida del equipaje, será necesario conservar el billete para realizar la correspondiente reclamación en la oficina de la empresa del transporte. De no ser atendida, se podrá acudir a las Oficinas de Consumidores, solicitar arbitraje de consumo,



llamar al teléfono del consumidor: **901 501 601**, o acudir a la Dirección General de Aviación Civil, en el caso de viajes aéreos.

- La indemnización económica a la que el consumidor tiene derecho en caso de pérdida de equipaje, dependerá de si el viaje es nacional o internacional, e irá en proporción a los kilos de equipaje.

Reclamaciones

En cualquier caso recuerde que tiene derecho a reclamar ante:



- El teléfono del consumidor (**901 501 601**).

- La Junta Arbitral de Consumo.



- La Red Regional de Oficinas del Consumidor.

- Las asociaciones de consumidores.



- Los tribunales de justicia.



Región de Murcia

Consejería de Trabajo, Consumo y Política Social
Dirección General de Consumo

www.murciaconsumo.com