



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo de

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Viajando con derechos y deberes

Programa formativo en consumo para personas mayores



- ▶ **El folleto informativo**
- ▶ **El contrato**
- ▶ **Deberes**
- ▶ **Derechos**
- ▶ **Cómo reclamar**

www.kontsumobide.eus

El folleto informativo

La agencia de viajes debe tener a tu disposición un programa o folleto informativo que contenga **por escrito la oferta** sobre el viaje combinado (transporte + alojamiento +...), con información clara y precisa sobre, entre otros, los siguientes aspectos:

- ▶ **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.
- ▶ **Nº 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 para 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**. La persona viajera tiene que recibir una copia del mismo.
- Las **cláusulas** del contrato deberán ser **concretas, claras, precisas y comprensibles**. Pide que te las aclaren si algo no entiendes.
- Conviene asegurarse de que recoge, detalladamente todo lo acordado con la agencia, pues carece de valor a la hora de reclamar si no se recoge por escrito.
- Si contratas un **seguro**, **infórmate bien de lo que cubre y de lo que no cubre**. De lo contrario, podemos llevarnos sorpresas.



Deberes

- **No te precipites y compara** entre diferentes agencias.
- **Conserva** toda la **documentación** (presupuesto, facturas, publicidad, etc) que acredite la relación contractual. Es vinculante.
- Comprueba que en las **ofertas** de catálogos de viajes combinados aparecen **por escrito** todas las características y detalles del viaje.
- **Exige el contrato** por escrito.

Si viajas al extranjero:

- Lleva el número de teléfono y dirección de la Embajada o Consulado del país que te propones visitar.
- Infórmate sobre las tarifas de 'roaming' de tu operador de telefonía móvil tanto para el servicio de voz como para el tráfico de datos.

Derechos

- Previo al viaje, **recibir** toda la **información** del mismo.
- Poder ceder **gratuitamente** tu reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas. Pero debes **comunicar por escrito** a la agencia de viajes la cesión, con una **antelación mínima de 15 días** en relación a la fecha de **inicio** del viaje (podéis pactar en el contrato un plazo menor).
- En el supuesto de que el hotel de destino tenga menos estrellas, podrá exigirse ser alojada en un establecimiento de la **categoría acordada** en contrato o que se le **reembolse la diferencia** de precio entre el valor del servicio ofrecido y lo contratado.



Si, antes de la salida del viaje, la agencia:

- Modifica algún elemento esencial del contrato deberá comunicártelo inmediatamente. Salvo que hayáis pactado otra cosa, podrás optar entre resolver el contrato o aceptar una modificación con su repercusión en el precio.
- Cancela el viaje antes de la fecha de salida, tendrás derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior (si la agencia de viajes te lo puede proponer).

Si soy yo quien lo anulo:

- Salvo por causa de fuerza mayor, deberás pagar una indemnización, que incluirá: gastos de gestión, anulación y una penalización que varía en función de la antelación con que se produzca la cancelación:

Más de 10 días (pero menos de 15): **5%**.

Entre 3 y 10 días: **15%**.

Dentro de las 48 horas anteriores a la salida: **25%**.

Cómo reclamar

En caso de algún problema durante el viaje, ponte en contacto con la agencia para poderlo **RESOLVER DE MANERA AMISTOSA**. Si no recibes una respuesta satisfactoria:

Reclama por escrito en:

- ◇ Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.
- ◇ Servicio Territorial correspondiente de **kontsumoBIDE**: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa.

No olvides adjuntar toda la **documentación** (programa o folleto informativo, publicidad, contrato, factura, etc.).

Para más información:

www.kontsumobide.eus

www.euskadi.eus/gobierno-vasco/turismo/