



Manual de viajes y transpotes



Kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATUETZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO



Manual de viajes y transportes

Estrategias Empresariales Europeas E-3 S.A.

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA
COMERCIO Y TURISMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

Manual de viajes y transportes / Estrategias Empresariales Europeas E-3. – 1ª ed. – Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2007 p. ; cm.

Port. y texto contrapuesto en euskera: “Bidaia eta garraio eskuliburua” ISBN 978-84-457-2541-2

1. Contratos de viajes-España. 2. Contratos de transportes de personas-España. 3. Consumidores-Protección. I. Estrategias Empresariales Europeas, E-3. II. Euskadi. Departamento de Industria, Comercio y Turismo. III. Título (euskera).

347.454(460)

347.763(460)

346.548

Edición:	1.ª, marzo 2007
Tirada:	1.000 ejemplares
©	Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco Departamento de Industria, Comercio y Turismo
Internet:	www.euskadi.net
Edita:	Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz
Autores:	Estrategias Empresariales Europeas E-3 S.A.
Fotocomposición:	Gráficas Varona, S. A. Polígono El Montalvo, parcela, 49 - 37008 Salamanca
Impresión:	Gráficas Varona, S. A. Polígono El Montalvo, parcela, 49 - 37008 Salamanca
ISBN	978-84-457-2541-2
D.L.	VI-59-2007

Este manual tiene carácter exclusivamente divulgativo, sin que su contenido tenga valor jurídico vinculante.

PRESENTACIÓN

El aumento del nivel de vida y las mejoras sociales y laborales logradas en las últimas décadas han fomentado el incremento del tiempo libre y del presupuesto destinado a realizar distintas actividades de ocio. Entre ellas, los viajes turísticos han cobrado un papel importante debido, por una parte, a los avances tecnológicos en el transporte y las comunicaciones, y por otro, al aumento de las inquietudes por conocer otros lugares y culturas.

De hecho, el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas que más ha crecido en los últimos años. Son muy numerosas las empresas del sector (agencias de viajes, compañías de transportes y hoteles) que ofrecen sus servicios, y la competencia por lograr grandes cuotas de mercado ha hecho posible un turismo cada vez más accesible. Los bajos precios que ofertan algunas aerolíneas y la posibilidad de contratar a través de Internet con tarifas reducidas, también han contribuido a que no sólo se viaje en los periodos vacacionales.

Pero esta mayor accesibilidad también se ha visto reflejada en un aumento del número de reclamaciones presentadas debido a desacuerdos surgidos durante los viajes. En 2005, se tramitaron en Euskadi casi 800 reclamaciones relacionadas con el sector turístico, la mayoría de ellas contra compañías aéreas por retrasos, cancelaciones de vuelos o pérdidas de equipajes. Estas cifras sitúan a esta actividad como una de las más reclamadas.

Por todo ello, desde el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco hemos considerado conveniente editar este *Manual de Viajes y Transportes*, con el objetivo de que todas las personas consumidoras y usuarias conozcan los derechos que les amparan en este ámbito y sepan cuáles son los canales para hacerlos efectivos.

Vitoria-Gasteiz, 16 de octubre de 2006

RODRIGO GARCÍA AZURMENDI
Viceconsejero de Comercio,
Consumo y Seguridad Industrial

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Viajes y vacaciones	9
1.2. Preparación del viaje	10
1.3. Derechos de la persona turista	11
2. AGENCIAS DE VIAJES Y VIAJES COMBINADOS	13
2.1. Agencias de viajes	13
2.1.1. Definición y actividades	13
2.1.2. Tipos de agencias de viaje	15
2.1.3. Contratación con las agencias de viajes	16
2.2. Viajes combinados	18
2.2.1. Conceptos básicos	18
2.2.2. Documentación básica de los viajes combina- dos: folleto y contrato	19
2.2.2.1. Folleto informativo	19
2.2.2.2. Contrato	22
2.2.3. Responsabilidades de las agencias de viajes en los viajes combinados	25
2.3. Derechos y obligaciones en los contratos de viajes (Agencias de viajes y personas turistas)	26
2.3.1. Principales obligaciones de la agencia de viajes y posibles decisiones de revisión de precios y cancelación de viajes combinados	26
2.3.2. Derechos y obligaciones de las personas turistas y posibles decisiones de renuncia y cesión de la reserva de viajes combinados	31
2.3.3. Aseguramiento del riesgo de los viajes	34
2.4. Preguntas más frecuentes	35
3. TRANSPORTE DE PERSONAS	39
3.1. Transporte aéreo	39
3.1.1. Legislación aplicable	39
3.1.2. Consideraciones relevantes en el transporte aéreo	40

3.1.3. Incidencias en el transporte aéreo y los derechos de las personas pasajeras	45
3.1.4. Compañías aéreas de bajo coste	52
3.2. Transporte terrestre por ferrocarril	53
3.2.1. Legislación aplicable	53
3.2.2. Consideraciones relevantes en el transporte por ferrocarril	53
3.2.3. Incidencias en el transporte por ferrocarril y los derechos de las personas pasajeras	57
3.3. Transporte terrestre por carretera: autobús	60
3.3.1. Legislación aplicable	60
3.3.2. Consideraciones relevantes en el transporte en autobús	60
3.3.3. Incidencias en el transporte en autobús y los derechos de las personas pasajeras	62
3.4. Transporte marítimo/fluvial	64
3.4.1. Legislación aplicable	64
3.4.2. Consideraciones relevantes en el transporte marítimo/fluvial	64
3.4.3. Incidencias en el transporte marítimo y los derechos de las personas pasajeras	67
3.5. Preguntas más frecuentes	68
4. SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS	71
5. DERECHO DE INFORMACIÓN	73
6. RECLAMACIONES	75
7. GLOSARIO	91

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Viajes y vacaciones
- 1.2. Preparación del viaje
- 1.3. Derechos de la persona turista

1.1. VIAJES Y VACACIONES

Con el mayor nivel de vida, *las personas dedican más tiempo y dinero a diferentes actividades de ocio y tiempo libre*, siendo unas *opciones cada vez más prioritarias, los viajes y el turismo*.

Los *viajes turísticos* se han convertido en un *auténtico fenómeno de masas* en las economías desarrolladas y han provocado el desarrollo y expansión de un sector de actividad, el turístico, de gran importancia y potencial de futuro.

El sector turístico ha contribuido, en efecto, a que los viajes estén cada vez más al alcance de las personas, con una oferta más barata, confortable y adaptable a sus necesidades cambiantes.

En particular, es relevante el *auge del sector intermediario* debido a que las personas recurren a las agencias de viajes para contratar servicios turísticos, especialmente viajes combinados (paquetes que incluyen varios servicios).

- El turismo tiene una importancia estratégica, por su envergadura económica y social (es, cada vez, más accesible a más segmentos de población).
- El turismo se ha convertido, así, en una cuestión básica en materia de consumo (defensa de intereses ante eventuales abusos o prácticas abusivas).

1.2. PREPARACIÓN DEL VIAJE

Las vacaciones son periodos que se utilizan para descansar y disfrutar. Por ello, *cuando se va realizar un viaje es recomendable planificarlo*, con el objeto de no sufrir experiencias e incidencias desagradables y de que, por tanto, todo salga bien. Un viaje placentero y agradable no se conseguirá si previamente no se le ha dedicado un mínimo de tiempo. *La planificación del viaje lleva su tiempo y requiere unos preparativos especiales*. Es importante prestar atención a todos los detalles para disfrutar del descanso y para que las vacaciones respondan a las expectativas creadas. Además, conviene prever las posibles incidencias que pudieran surgir durante las vacaciones.

Esta *preparación y planificación* será igualmente *importante cuando se contrate el viaje a una empresa turística*, puesto que, aunque en este caso, todo el programa de viaje está perfectamente previsto, pueden surgir múltiples eventualidades, imprevistos e incidencias no deseadas.

A lo largo del presente manual, se van a canalizar los principales *aspectos* que la persona turista deberá tener en cuenta *antes del viaje, durante la estancia y a la finalización del mismo*.

- Es recomendable planificar las vacaciones, prestar atención a los detalles y considerar todos los aspectos del viaje desde su inicio hasta su finalización.
- Sólo así se evitan problemas y se *rentabiliza* el esfuerzo económico realizado.

I.3. DERECHOS DE LA PERSONA TURISTA

En el Estado existe una *regulación legal específica aplicable a los viajes turísticos* que surge por la aparición de las agencias de viajes y del turismo de masas. Efectivamente, desde el año 1995, *la legislación protege a las personas frente a los posibles abusos de las empresas turísticas.*

Esta normativa contempla una *serie de derechos* cuando, por causas ajenas a su voluntad, la persona sufra molestias o perjuicios. Es importante conocer estos derechos: cuándo, dónde y cómo reclamar compensaciones.

- Las personas turistas están asistidas por un conjunto de derechos y protegidas por la Ley frente a los posibles desacuerdos con las empresas turísticas.
- Es importante que se informen sobre sus derechos para evitar problemas.

2. AGENCIAS DE VIAJES Y VIAJES COMBINADOS

- 2.1. Agencias de viajes
- 2.2. Viajes combinados
- 2.3. Derechos y obligaciones en los contratos de viajes
- 2.4. Preguntas más frecuentes

2.1. AGENCIAS DE VIAJES

2.1.1. Definición y actividades

Las *agencias de viajes* constituyen uno de los *elementos básicos del sector turístico* y uno de sus ejes motores, por su labor de intermediación en la venta y prestación de servicios turísticos.

Existe una regulación específica aplicable a las agencias de viajes:

- Real Decreto 271/1988 de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.
- Orden de 14 de abril de 1988 por la que se aprueban las normas reguladoras de las agencias de viajes.

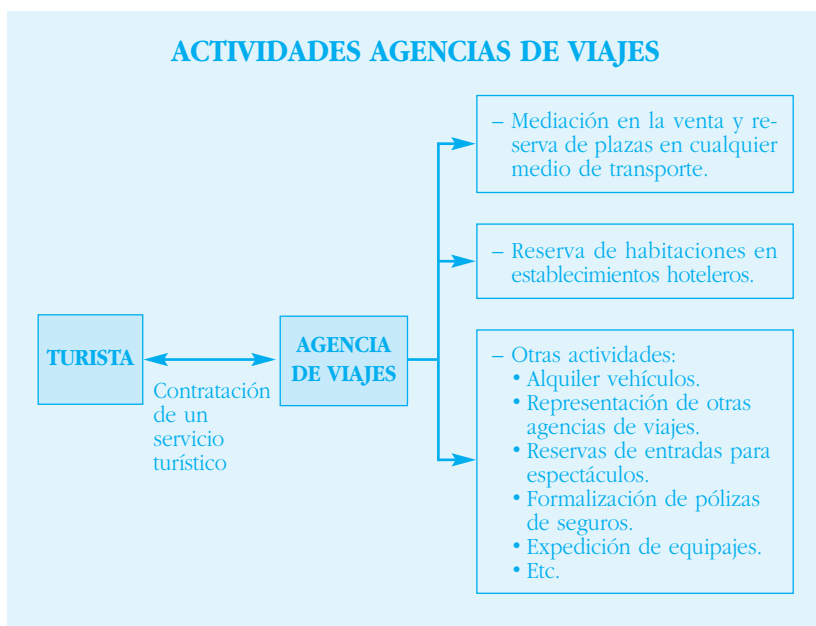
¿Qué es una agencia de viajes?

Tienen consideración de agencias de viajes «las *empresas* que, estando en posesión del título o licencia correspondiente, *se dedican, profesional y comercialmente en exclusividad, al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos*, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos».

¿Qué actividades puede realizar una agencia de viajes?

1. Mediar en la venta de billetes y reservas de plazas en cualquier medio de transporte.
2. Reservar habitaciones y otros servicios en establecimientos hoteleros y otros alojamientos turísticos.
3. Organizar y vender los denominados viajes combinados.

4. Representar a otras agencias de viajes, nacionales o extranjeras, para prestar cualquier servicio turístico a la clientela de estas agencias representadas.
5. Suministrar información turística y difundir material de propaganda.
6. Cambiar divisas y cheques de viajes.
7. Expedir y transferir equipajes por cualquier medio de transporte.
8. Formalizar pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
9. Alquilar vehículos con o sin conductor.
10. Reservar, adquirir y vender entradas para todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
11. Alquilar útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
12. Fletar aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
13. Prestar cualquier otro servicio turístico.



2.1.2. Tipos de agencias de viaje

Las *agencias de viajes* se pueden clasificar en *tres grupos*.

1. Agencias mayoristas

Son aquellas que proyectan, elaboran y *organizan toda clase de servicios* y viajes combinados *para ofrecerlos a las agencias minoristas*, no pudiendo vender sus productos directamente a las personas turistas.

2. Agencias minoristas

Son aquellas que, por un lado, comercializan los productos de las agencias mayoristas vendiéndolos directamente a las personas turistas, y por otro, proyectan, elaboran, organizan y *venden servicios y viajes combinados*. En ningún caso pueden ofrecer sus productos a otras agencias de viajes.

3. Agencias mayoristas - minoristas

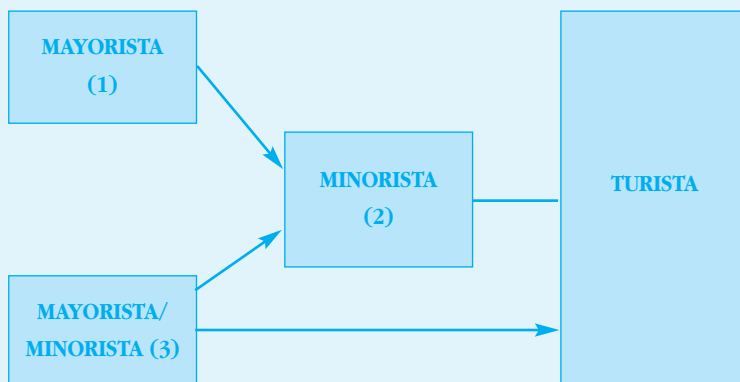
Son aquellas que *simultanean las actividades mencionadas en los dos grupos anteriores*:

- Sí pueden ofrecer sus productos a otras agencias de viajes
- Sí pueden ofrecer sus productos a las personas turistas.

TRES TIPOS DE AGENCIAS DE VIAJES

- Agencias mayoristas
- Agencias minoristas
- Agencias mayoristas-minoristas

TIPOS DE AGENCIAS DE VIAJES



La persona turista únicamente contrata con las Agencias Minoristas (2) o con las Mayoristas-Minoristas (3).

2.1.3. Contratación con las agencias de viajes

De acuerdo con las Normas Reguladoras de las Agencias de Viajes, el *contrato* que éstas pueden concertar con las personas turistas *puede ser de dos tipos*:

1. *Contrato de servicios sueltos*: se produce cuando la persona turista especifica los servicios que desea recibir y la agencia de viajes facilita, a cambio de una comisión, los elementos aislados de un viaje o de una estancia. (Ej.: billete de avión, reserva en un hotel, etc.).
2. *Contrato de viajes combinados*: se produce cuando la persona turista solicita una oferta que la agencia de viajes ha lanzado previamente y está dispuesta a aceptarla. También se considera el caso de que la agencia de viajes facilite una serie de servicios por un precio global, después de haber recibido una solicitud concreta por parte de una persona turista. (Ej.: estancia de una semana en un hotel con el traslado incluido, crucero, etc.).

EL CONTRATO DE VIAJE SE FORMALIZA POR ESCRITO Y LA PERSONA TURISTA TIENE DERECHO A TENER UNA COPIA DEL MISMO

DOS TIPOS DE CONTRATOS CON AGENCIAS DE VIAJES:

- De servicios sueltos.
- De viajes combinados.

TIPOS DE CONTRATOS CON LAS AGENCIAS DE VIAJES

CONTRATO DE SERVICIOS SUELTOS



(2) ofrece

- Servicio específico solicitado (ej.: reserva en un hotel concreto solicitado expresamente por la persona turista).
- Alternativas aproximadas al servicio solicitado (ej.: reserva en un hotel de una determinada categoría en una zona especificada por la persona turista).

CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS



(2) acepta la OFERTA por un precio global

(*): en su caso, la persona turista solicita la oferta del viaje programado.

2.2. VIAJES COMBINADOS

2.2.1. Conceptos básicos

Existe una regulación específica aplicable a los viajes combinados:

- Directiva 90/314/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 13 de junio de 1990, relativa a los Viajes Combinados, las Vacaciones Combinadas y los Circuitos Combinados.
- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, que incorpora al ordenamiento jurídico español, la Directiva 90/314/CEE, de 13 de junio de 1990.

¿Qué es un viaje combinado?

Se entiende por *viaje combinado* el ofertado o *vendido por una agencia de viajes*, por un *precio global*, y *que incluya al menos dos de los elementos* que a continuación se indican y siempre que la *duración del viaje sobrepase las 24 horas* o incluya *una noche de estancia*.

Elementos que integran un viaje combinado:

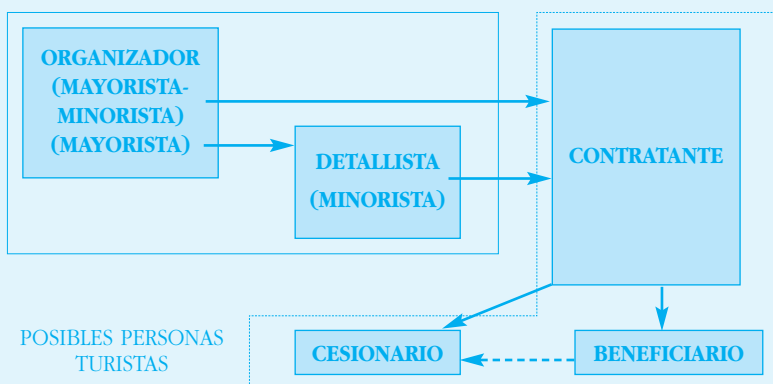
- Transporte.
- Alojamiento.
- Otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

¿Quién interviene en un viaje combinado?

- *Organizador (mayorista o mayorista-minorista)*: persona física o jurídica que organiza, de forma no ocasional, viajes combinados y que los ofrece directamente o a través de un detallista.
- *Detallista (minorista)*: persona física o jurídica que vende u ofrece a la venta el viaje combinado propuesto por el organizador.
- *Contratante principal*: persona que compra o se compromete a comprar el viaje combinado.
- *Beneficiario*: persona en cuyo nombre el contratante se compromete a comprar el viaje.
- *Cesionario*: persona a la que el contratante o el beneficiario ceden el viaje.

LAS PARTES EN EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

AGENCIAS DE VIAJES



Ejemplo: una persona contrata un viaje combinado –contratante– a través de una agencia minorista / mayorista-minorista y cuyo beneficiario será un familiar. El contratante acuerda con el organizador y la agencia que, en el caso de que este familiar no pudiera, finalmente, realizar el viaje, se tendría la posibilidad de cederlo a otra tercera persona –cesionario–.

2.2.2. Documentación básica de los viajes combinados: folleto y contrato

En la contratación de viajes combinados *existen dos documentos fundamentales* previstos en la legislación y que pretenden defender los derechos de la persona turista:

- *Folleto informativo* (Artículo 3 de la Ley 21/1995, de 6 de julio).
- *Contrato* (Artículo 4 de la Ley 21/1995, de 6 de julio).

Ambos documentos *deben ser elaborados por la agencia de viajes*.

2.2.2.1. Folleto informativo

El artículo 3 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula el *programa y la oferta en los viajes combinados*, haciendo mención expresa al *folleto informativo*.

El folleto informativo es el documento que la agencia de viajes está obligada a poner a disposición de su clientela y en el que se deben establecer de forma clara y precisa diversos aspectos relativos a la oferta del viaje combinado que realiza.

Contenido mínimo de la información sobre el viaje combinado que ha de contener el folleto informativo

1. El *destino* o los destinos del viaje.
2. Los *medios de transporte* que se vayan a utilizar, indicando sus características y su clase.
3. La *duración*, el *itinerario* y el *calendario* del viaje.
4. La relación de *establecimientos de alojamiento* ofertados, indicando su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad, principales características, así como su homologación o clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
5. Los *regímenes alimenticios* en cada establecimiento hotelero (número de comidas que se vayan a servir).
6. La *información general sobre visados y pasaportes* aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.
7. La *información general sobre las formalidades sanitarias* necesarias para el viaje y la estancia.
8. El *precio del viaje combinado* y el *precio estimado de las excursiones* facultativas. También se especificará el importe que deba pagarse en concepto de *anticipo*, el *calendario de pago* del importe no desembolsado y, en su caso, las *condiciones de financiación* que se oferten.
9. Si, para la realización del viaje combinado, *se necesita un número mínimo de inscripciones*, se especificará *la fecha límite de información a la persona turista* en caso de anulación del viaje.
10. Las *cláusulas aplicables* a posibles responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones del viaje.
11. El *nombre y el domicilio del organizador del viaje* y, en su caso, de su representante legal en España.
12. Toda *otra información adicional y relevante* sobre las características del viaje ofertado (propinas, horario de restaurantes, acceso a instalaciones, indumentaria, etc.).

Carácter vinculante de la información contenida en el folleto informativo

La *información* sobre el programa del viaje *contenida en el folleto informativo* es *vinculante para la empresa organizadora* del viaje combinado, a no ser que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- Que los cambios en la información se hayan comunicado claramente y por escrito a la persona turista antes de la celebración del contrato y que tal posibilidad haya sido objeto de mención expresa en el programa-oferta del viaje combinado.
- Que se produzcan modificaciones posteriores a la celebración del contrato y las dos partes estén de acuerdo. En este caso han de consentirse por escrito dichas modificaciones.

Recomendaciones

Hasta concluir el viaje combinado con plena satisfacción y ante la eventualidad de posibles reclamaciones, es recomendable conservar los diferentes documentos escritos:

- El folleto informativo.
- Cambios de la información, anteriores a la celebración del contrato (que se hayan producido, comunicado y acordado por escrito entre las partes).
- Cambios de la información, posteriores a la celebración del contrato (que se hayan producido, comunicado y acordado por escrito entre las partes).

Reclamaciones

El *plazo de prescripción* de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley de Viajes Combinados es de *dos años* a contar desde el momento en que la acción se pueda ejercitar (a la finalización del viaje).

La agencia de viajes tiene la *obligación de disponer de folletos informativos*, con información clara y precisa sobre *los destinos y medios de transporte, calendario del viaje, alojamientos, comidas, requisitos administrativos y precio del viaje*. Este folleto debe *conservarse hasta el regreso*.

2.2.2.2. Contrato

El artículo 4 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *la forma y el contenido del contrato de Viaje Combinado*.

Contenido del contrato

Las *cláusulas* del contrato deberán ser *concretas, claras, precisas y comprensibles*, no pudiendo remitir a la persona contratante a otros textos.

El *contrato de viaje combinado deberá contener*, al menos, *los siguientes elementos*:

1. El *destino* o destinos del viaje.
2. En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos *períodos y sus fechas*.
3. El *tipo de transporte* que se va a utilizar, sus características y su categoría.
4. Las *fechas, horas y lugares de salida y de regreso*.
5. En el caso de que el viaje combinado incluya *alojamiento*, deberá precisarse *su situación, su categoría turística y sus principales características*. Asimismo, se precisará el *tipo de habitación* y el *régimen alimenticio contratado* (número de comidas incluidas).
6. En el caso de que la realización del viaje combinado esté supeditada a un número mínimo de inscripciones y así se haya manifestado en el folleto informativo, deberá especificarse en el contrato el *número mínimo de personas exigido para la realización del viaje y la fecha límite de información a la persona turista* en caso de cancelación por no alcanzar el número mínimo de inscripciones. La información sobre la cancelación deberá efectuarse con *una antelación de, como mínimo, diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje*.
7. El *itinerario* del viaje que se contrata.
8. Las *visitas, excursiones o demás servicios incluidos* en el precio total acordado del viaje combinado.

9. El *nombre y la dirección del organizador mayorista*, del *detaillista* y, si procede, del *asegurador*.
10. El *precio del viaje combinado* y una indicación sobre posibles revisiones de precios. En el caso de que los eventuales impuestos y derechos correspondientes a los servicios contratados en el viaje combinado no estén incluidos en el precio pactado, deberá contenerse en el contrato una indicación sobre ellos.
11. Las *modalidades de pago* y, en su caso, el calendario y las condiciones de financiación.
12. Toda *solicitud especial que haya formulado la persona turista* y que haya sido *aceptada por la agencia de viajes*.
13. La *obligación de la persona turista de comunicar a la agencia de viajes todo incumplimiento en la ejecución del contrato*. Esta comunicación deberá realizarse por escrito o de cualquier otra forma que permita su constancia. En el caso de que el incumplimiento haga referencia a un servicio que no presta la agencia de viajes directamente, esta misma comunicación debe realizarse al prestador del servicio.
14. El *plazo de prescripción* en el que se podrá reclamar por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato (dos años desde la finalización del viaje).
15. El *plazo* en que se podrá exigir la *confirmación de las reservas*.

- Todas las indicaciones relativas al viaje combinado deberán ser veraces y comprobables.
- Con anterioridad a la celebración del contrato, la persona turista deberá ser informada por la agencia de viajes del contenido de las cláusulas contractuales.

Forma del contrato

El contrato de viaje combinado deberá obligatoriamente *formalizarse por escrito* y la agencia de viajes entregará *una copia*, firmada por las partes, *a la persona turista*.

Recomendaciones

- *Comprobar que el contrato contenga*, como mínimo, *los aspectos esenciales* descritos anteriormente. Además, la agencia de viajes está obligada a facilitar por escrito o por cualquier otro medio en que quede constancia y con antelación suficiente a la salida del viaje, *información complementaria* de interés para la persona turista.
- *Comprobar que las indicaciones del contrato sean claras y comprensibles*.
- Antes de firmar el contrato, es recomendable *asegurarse de que se conoce bien su contenido*, incluidas las «condiciones generales» que se incorporan al mismo.

Información complementaria

- Lugares de *escala* y posibles *enlaces* (en los casos de fraccionamiento de la estancia).
- *Categoría* del lugar que ocuparán las personas turistas *en los medios de transporte* que se vayan a utilizar en el viaje contratado.
- *Datos de contacto* (nombre, dirección y teléfono) *de la representación de la agencia de viajes en cada destino*. Si no tuviera representación, se facilitará información a la persona turista sobre los organismos locales que puedan prestarle ayuda en caso de dificultades. Cuando no existan estos organismos, la agencia le facilitará un número de teléfono de urgencia o cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con la agencia –mayorista o detallista– durante el viaje.
- En caso de viajes y estancias de menores en el extranjero la agencia deberá facilitar *la información que permita establecer un contacto directo con el menor desplazado o los responsables de su estancia* en el lugar de destino.

- Información sobre la posibilidad de suscribir un seguro facultativo que cubra los gastos de cancelación o anulación, o un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

RECOMENDACIONES IMPORTANTES

La modificación significativa de algún elemento esencial del contrato deberá ser comunicada a la persona turista de forma inmediata por la agencia y ésta puede optar entre cancelar el contrato, sin penalización alguna, o aceptar su modificación. Deberá comunicar su decisión a la agencia de viajes en el plazo de tres días desde que le fue comunicada la modificación. Si guarda silencio, se entiende que opta por cancelar el contrato.

2.2.3. Responsabilidades de las agencias de viajes en los viajes combinados

- El artículo 11 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *la responsabilidad de las agencias de viajes*.
- Las *agencias de viajes* (mayoristas y detallistas) son *responsables* frente a su clientela *del correcto cumplimiento de las obligaciones que les corresponden*, en virtud del contrato de viaje combinado, con independencia de que estas obligaciones las deban ejecutar ellas mismas o terceros (otros prestadores de servicios) y sin perjuicio del derecho de las agencias a actuar contra dichos prestadores del servicio.
- Las *agencias de viajes responderán*, asimismo, *de los daños sufridos por las personas turistas*, como consecuencia de la ejecución deficiente o de la falta de ejecución del contrato de viaje combinado.

Sin embargo, *esta responsabilidad cesará cuando la ejecución deficiente del contrato de viaje combinado:*

- Sea *imputable a las personas turistas*.
- Sea *imputable a terceros ajenos al suministro de las prestaciones previstas* y no se haya podido prever ni superar.

- Se deba a *motivos de fuerza mayor*, es decir, a circunstancias anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no se habrían podido evitar.
- Se deba a un *acontecimiento que la agencia de viajes* (mayorista o minorista), a pesar de haber actuado con diligencia, *no podía prever ni superar*.

Se entiende por *motivos de fuerza mayor*, aquellas circunstancias *ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse*, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Se incluyen también los *supuestos de caso fortuito*. (Ejemplo: atentados terroristas, huelgas inesperadas, catástrofes naturales, etc.).

RECOMENDACIONES IMPORTANTES

Aun en estos cuatro casos de ausencia de responsabilidad, las agencias de viajes están obligadas a prestar la asistencia necesaria a las personas turistas que se encuentren en dificultades.

- Las agencias de viajes (mayoristas y minoristas) responden frente a su clientela: del correcto cumplimiento de las obligaciones que les corresponden, según los términos del contrato de viaje combinado.
- Por tanto, deberán indemnizar a las personas por los daños sufridos, como consecuencia de la falta de ejecución o ejecución deficiente del contrato de viaje combinado.

2.3. DERECHOS Y OBLIGACIONES EN LOS CONTRATOS DE VIAJES (AGENCIAS DE VIAJES Y PERSONAS TURISTAS)

2.3.1. Principales obligaciones de la agencia de viajes y posibles decisiones de revisión de precios y cancelación de viajes combinados

En la contratación con las agencias de viajes, los derechos y obligaciones de las partes están contemplados en los artículos 24, 30, 31 y 34 de las Normas Reguladoras de las Agencias de Viajes.

Obligaciones de las agencias de viajes

1. Al contratar con sus clientes, las agencias de viajes *deberán informarles previamente del coste de los servicios* que les prestan, *pudiendo exigir un depósito* no superior al 40% del coste total previsto. Deberán entregar recibo o documento justificante de las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.
2. Las agencias de viajes están *obligadas a prestar la totalidad de los servicios contratados* con las condiciones y características estipuladas.

Únicamente, podrán eludir esta obligación por causas de fuerza mayor o «causas suficientes». Ante estas circunstancias, la agencia de viajes no estará obligada a indemnizar a su clientela.

Se considerarán «causas suficientes»:

- Aquellos supuestos en los que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencias debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.
 - Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al número exigido. Este hecho se tiene que comunicar por escrito a la persona turista antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que, en ningún caso, podrá ser inferior a los diez días anteriores a la fecha prevista para la salida.
3. En los *contratos de servicios sueltos*, cuando se firma el contrato, la agencia deberá *entregar a la persona turista los títulos o bonos de los servicios solicitados y la factura*. En ésta deberá especificarse el precio total, el precio de cada uno de los servicios solicitados y el recargo por gastos de gestión. En estos casos, las agencias de viajes sólo podrán percibir de su clientela el precio correspondiente a los servicios contratados, al que se podrá añadir un recargo por los gastos de gestión derivados de la operación.

4. En los *contratos de viajes combinados*, las agencias de viajes deberán *confeccionar y poner a disposición del público el programa del viaje* con una información clara y exacta sobre destinos, duración, calendario del viaje, precio del paquete, precio estimado de las excursiones, características de los medios de transporte y relación de establecimientos de alojamiento. Asimismo, *se informará sobre las cláusulas aplicables* a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje. En el momento de la contratación del viaje, *la agencia deberá entregar a la persona turista los títulos o bonos de transporte, los bonos de alojamiento y demás documentos justificativos* para el disfrute de los servicios incluidos en el viaje. Asimismo, *la agencia le facilitará una factura* en la que figurará, además del precio global, una referencia clara a la oferta de que se trate.
5. En estos mismos *viajes combinados*, las agencias de viajes, están *obligadas a utilizar los servicios de Informadores Turísticos*, debidamente titulados (un profesional por cada grupo de 10 personas) por el tiempo de duración del viaje. Si no hubiera informadores disponibles, están facultados para realizar estos servicios los técnicos de empresas y actividades turísticas o, en su defecto, el personal cualificado de la propia agencia de viajes. Asimismo, *en las visitas colectivas a lugares turísticos*, organizadas por las agencias de viajes, éstas tienen que *contratar los servicios de un guía o guía intérprete* debidamente cualificado.

Decisiones de revisión de precios y cancelación de viajes combinados por parte de la agencia de viajes

En determinadas circunstancias, las agencias de viajes podrán decidir modificaciones de precios o, incluso, cancelaciones del viaje. Ambas posibilidades están contempladas en la Ley 21/1995, de 6 de julio (artículos 7 y 9).

Revisión de precios

El artículo 7 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *los precios y sus revisiones en el contrato de viaje combinado*.

El *precio* en el viaje combinado *será el acordado en el contrato*. Normalmente y salvo solicitudes especiales formuladas por la persona turista y aceptadas por la agencia de viajes, *el precio coincidirá con el precio ofertado en el folleto informativo*. No hay que olvidar que la información contenida en el folleto es vinculante para la agencia.

No obstante, *sería posible revisar el precio, cuando esta posibilidad se haya establecido explícitamente en el contrato* y con, al menos, veinte días de antelación al inicio del viaje. Estas revisiones deberán tener por objeto incorporar las variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y la variación de los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

En este caso, en el contrato

- Se deberá prever la posibilidad de revisión tanto al alza como a la baja, siendo en consecuencia nula la cláusula en la que se prevea la revisión exclusivamente al alza.
- Se deberán definir las modalidades precisas de cálculo, a efectos de una eventual revisión.

Por su parte, la persona contratante podrá renunciar finalmente al viaje, si la repercusión superara el 15% del precio inicial establecido, teniendo derecho al reembolso de sus pagos, salvo los de gestión y anulación, si existieran.

Cancelación de viajes

El artículo 9 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *la cancelación del viaje por la agencia de viajes* en el contrato de viaje combinado.

Si antes de la fecha de salida programada y por cualquier motivo que no sea imputable a la persona turista, *la agencia de viajes decidiera cancelar el viaje*, la legislación establece una serie de *derechos para la persona turista*:

- Derecho a la *inmediata devolución de las cantidades pagadas* o bien a la *realización de otro viaje combina-*

do de calidad equivalente o superior. Si la agencia de viajes ofrece un viaje de calidad inferior, la persona turista tendrá derecho a recibir de la agencia la diferencia de precio a su favor, con arreglo al contrato y en función de las cantidades ya desembolsadas.

- Derecho a la *indemnización* que, en su caso, corresponda, por incumplimiento del contrato por parte de la agencia de viajes. La indemnización mínima será:
 - El 5% del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
 - El 10% del precio total del viaje contratado si el incumplimiento se produce entre los quince días y tres días anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
 - El 25% del precio total del viaje en el supuesto de que el incumplimiento se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.

La agencia de viajes no estará obligada a indemnizar en los supuestos ya mencionados en páginas anteriores:

- Número de personas inscritas para el viaje combinado inferior al número exigido.
- Por motivos de fuerza mayor.

- Si, antes de la fecha de salida, la agencia de viajes decide cancelar el viaje, las personas turistas tienen los siguientes derechos:
 - Devolución de las cantidades pagadas u otro viaje similar.
 - Indemnización.
- Existen dos excepciones:
 - Número de inscripciones insuficiente (notificación escrita antes de una fecha estipulada y siempre antes de 10 días de la fecha de salida).
 - Causas de fuerza mayor.

Asimismo, puede ocurrir que *después de la salida del viaje, la agencia de viajes no sea capaz de suministrar alguno de los servicios* previstos en el contrato.

En este caso, la agencia deberá *adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado sin suplemento alguno de precio para la persona turista* y, en su caso, le abonará la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

- Si la persona turista continúa el viaje con las soluciones dadas por la agencia de viajes, se considerará que acepta tácitamente las propuestas realizadas por la agencia.
- Si no aceptase las soluciones dadas por la agencia de viajes por motivos razonables, la agencia deberá facilitar, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje de ida para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

SI, DESPUÉS DE LA SALIDA, LA AGENCIA DE VIAJES NO PUEDE PRESTAR LOS SERVICIOS ACORDADOS, DEBERÁ:

- Dar una solución que haga posible la continuación del viaje.
- Facilitar un medio de transporte para que las personas turistas puedan regresar a sus lugares de origen.
- Indemnizar a las personas turistas.

2.3.2. Derechos y obligaciones de las personas turistas y posibles decisiones de renuncia y cesión de la reserva de viajes combinados

DERECHO BÁSICO DE LA PERSONA TURISTA

En todo momento puede renunciar a los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución del precio total o parcial dependiendo de diversos factores.

No obstante, *la persona turista deberá indemnizar a la agencia, salvo que la decisión de no realizar el viaje se debiera a causas de fuerza mayor.*

Indemnización a la agencia de viajes en servicios sueltos

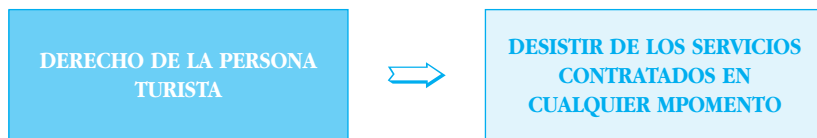
- En el caso de renuncia o cancelación de los *servicios sueltos* contratados, la persona turista abonará los gastos de gestión, así como los de anulación debidamente justificados.
- En el caso de que el servicio estuviera sujeto a *condiciones económicas especiales de contratación*, tales como flete de aviones, de buques, tarifas especiales u otros, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Decisiones de renuncia y cesión de la reserva en los viajes combinados

Renuncia al viaje

El artículo 9 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *la renuncia de la persona turista al viaje combinado*.

Ésta, en todo momento puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total, como del anticipo.



Ahora bien, salvo que la renuncia tenga lugar por causa de fuerza mayor, *la persona turista que cancele el viaje deberá pagar a la agencia de viajes* por los siguientes conceptos:

- Los *gastos de gestión*.
- Los *gastos de anulación*, si los hubiere.
- Una *penalización*, cuyo importe varía en función de la antelación con que comunique a la agencia de viajes su desistimiento respecto de la fecha prevista para la salida:
 - Si lo comunica con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje, la penalización será del 5% del importe total del viaje.
 - Si lo comunica con más de tres días y menos de diez de antelación a la fecha de comienzo del viaje, será del 15% del importe total del viaje.

- Si lo comunica dentro de las 48 horas anteriores a la salida, será penalizado con el 25% del importe total del viaje.

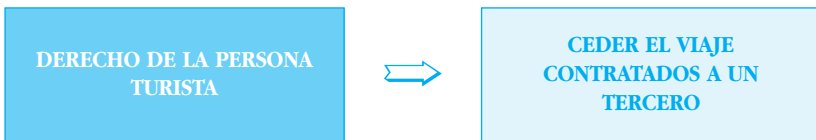
RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- Si la persona turista no se presenta a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a ninguna devolución de las cantidades abonadas (salvo que existiera un acuerdo en otro sentido o se debiera a motivos de fuerza mayor que pudieran justificarse con documentos oficiales (ej.: ingreso hospitalario de urgencia, fallecimiento, etc.)).
- En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, de buques, tarifas especiales u otras, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Cesión de la reserva

El artículo 5 de la Ley 21/1995, de 6 de julio regula *la cesión de la reserva del viaje combinado*.

El contratante o beneficiario del viaje combinado podrá ceder gratuitamente su reserva en el viaje a una tercera persona, que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.



- La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista (minorista) o, en su caso, al organizador (mayorista), con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes hubieran pactado un plazo menor en el contrato.
- El cedente y el cesionario responderán solidariamente, ante la agencia de viajes, del pago del precio del viaje, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión. Es decir, la agencia podrá reclamar el pago de las cantidades pendientes tanto al que recibe la cesión como al que cede la reserva.

2.3.3. Aseguramiento del riesgo de los viajes

- Las agencias de viajes no pueden exigir a sus clientes que contraten un seguro de viaje pero *deberán recomendarles que tengan una cobertura de seguro adecuada.*
- *En los viajes combinados se suele incluir un seguro básico de viajes*, que cubre la mayoría de eventualidades típicas del viaje. La Ley de Viajes Combinados (Ley 21/1995, de 6 de julio) establece que *las agencias de viajes deberán informar a sus clientes sobre las pólizas de seguro de viaje más adecuadas a sus necesidades.*
- Un *seguro básico de viajes* suele incluir gastos médicos o de repatriación e indemnizaciones por pérdida o daño de equipaje, por cancelaciones del viaje por problemas técnicos o de la compañía, por retrasos y *overbooking*.
- El *seguro básico puede ampliarse con un seguro extra de viajes* que cubre más eventualidades y contempla mayores importes de indemnización. Este tipo de seguro es especialmente recomendable para aquellas personas que no han contratado un viaje combinado sino de «servicios sueltos», (carecen de seguro básico), y también para aquellas que han contratado un viaje combinado pero quieren aumentar las garantías del seguro básico.
- Las *principales garantías* que suelen cubrir los *seguros extra de viajes* son:
 - Transporte o repatriación sanitaria en caso de enfermedad o accidente hasta un centro sanitario adecuadamente equipado o hasta su lugar de residencia habitual (incluida la persona acompañante).
 - Asistencia médica en caso de enfermedad o accidente.
 - Prolongación de la estancia en caso de enfermedad o accidente, por prescripción facultativa.
 - Transporte o repatriación de la persona asegurada fallecida.
 - Adelanto de fondos en caso de robo.
 - Indemnización en caso de pérdida, robo o destrucción del equipaje facturado.

- Indemnización en caso de cancelación del viaje, retraso u *overbooking*.
 - Responsabilidad Civil.
 - Otras.
- Toda *persona titular de una tarjeta de crédito* debe informarse del *seguro de accidentes gratuito asociado a la misma*, efectivo si realiza *con ella el pago del viaje*. En función del tipo de tarjeta, *las prestaciones del seguro pueden variar*. Entre las más comunes destacan:
- *Seguro de accidente del medio de transporte*: cubre siniestros que ocurren durante un viaje, incluso si la persona titular fallece o queda inválida.
 - *Seguro de equipaje*: cubre su demora, su pérdida y sus daños.
 - *Seguro de asistencia a personas como consecuencia de accidente*: cubre los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización incurridos en el extranjero, derivados de un accidente o enfermedad ocurrido fuera del Estado.
 - *Asistencia por retraso de los medios de transporte durante el viaje*: cubre el retraso en la salida de un viaje.

2.4. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Si una vez en el lugar de destino los servicios turísticos no se corresponden con los contratados, ¿es posible obtener una indemnización?

Sí, se puede reclamar a la agencia de viajes por incumplimiento de contrato, además de por los daños y perjuicios causados (daños morales).

En caso de incumplimiento de contrato, ¿quién responde ante la persona turista: la agencia detallista/minorista o el mayorista?

La agencia mayorista y minorista responden de manera solidaria ante la persona turista. Por lo tanto, ésta puede reclamar ante cualquiera de ellas, pero lo recomendable, por cercanía, es efectuar las reclamaciones ante la agencia minorista.

¿Cuál es la función de la hoja de reclamación?

Es el método más sencillo y recomendable para presentar una reclamación por la vía administrativa. La Administración intentará solucionar el problema por medio del acuerdo o la vía arbitral y podrá sancionar a la parte reclamada si existe infracción administrativa acreditada.

¿Qué asistencia deben prestar las agencias de viajes a las personas turistas que sufren incidencias cuando están de viaje?

Las agencias de viajes están obligadas a prestar la asistencia necesaria a las personas turistas que se encuentren en dificultades.

Si, después de la salida, la agencia de viajes no puede prestar los servicios acordados, deberá dar una solución que haga posible la continuación del viaje, facilitar un medio de transporte para que las personas turistas puedan regresar a sus lugares de origen y, en su caso, indemnizar a su clientela.

Si la agencia de viajes sube el precio del viaje una vez contratado ¿se ha de abonar la diferencia?

Sí, pero sólo en los casos previstos en la Ley.

La Ley prevé que los precios establecidos en el contrato sólo pueden revisarse si esta posibilidad se ha previsto de manera explícita en el contrato.

¿Qué información deben facilitar las agencias de viajes a las personas contratantes de viajes combinados?

Existen dos documentos fundamentales: el folleto informativo y el Contrato.

Asimismo, en el momento de la firma del contrato deben facilitar información específica necesaria para el viaje, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de asistencia, de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado.

¿Puede una persona turista cancelar libremente el contrato de su viaje?

Sí, pero deberá pagar determinados cantidades según el plazo en que efectúe la cancelación.

¿Puede una persona turista cancelar el contrato de su viaje si la agencia de viajes modifica sustancialmente las condiciones del mismo?

Sí si no le interesan las nuevas condiciones ya que tiene derecho a elegir entre aceptar la modificación o resolver el contrato. Debe comunicar su decisión a la agencia de viajes dentro de los tres días siguientes a ser notificada la modificación.

A la llegada de la persona turista a un hotel en el que se reservó una habitación a través de una agencia de viajes, ¿qué derechos tiene si se le ofrece alojamiento en otro hotel alternativo por falta de plazas?

El nuevo alojamiento tiene que ser de igual o superior categoría que el contratado.

Si se acepta el cambio, la agencia no tendrá la obligación de indemnizar a la persona turista. Sin embargo, si ésta dejara constancia de su disconformidad con el hotel ofrecido, al considerar que se ha producido un perjuicio que puede demostrar (peor ubicación, sin prestaciones previamente contratadas, etc.), podrá solicitar una indemnización a la agencia.

En el caso de que el hotel ofrecido tuviera una categoría inferior y la persona turista decidiera aceptar el cambio, podrá solicitar la diferencia entre el precio del hotel contratado y el finalmente ofrecido.

3. TRANSPORTE DE PERSONAS

- 3.1. Transporte aéreo
- 3.2. Transporte terrestre por ferrocarril
- 3.3. Transporte terrestre por carretera: autobús
- 3.4. Transporte marítimo/fluvial
- 3.5. Preguntas más frecuentes

Al margen de la contratación de un *viaje combinado*, en el que se establece un vínculo contractual entre la persona turista y la agencia de viajes, organizador o detallista, *también será posible contratar el viaje directamente con las empresas que prestan los diferentes servicios, tales como hoteles, empresas de alquiler de apartamentos o automóviles, restaurantes o compañías de transporte.*

En particular y según los casos específicos, la contratación directa del *medio de desplazamiento* con las compañías de transporte supondrá una serie de implicaciones legales y derechos para la persona pasajera.

TRANSPORTE COLECTIVO DE PERSONAS (COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE CON LAS QUE CONTRATAR UN DESPLAZAMIENTO)

- Transporte aéreo.
- Transporte terrestre: ferrocarril y autobús.
- Transporte marítimo.

NOTA: También se podrá contratar el transporte a través de una agencia de viajes. En este caso, la agencia asumirá su responsabilidad ante cualquier tipo de queja, sin perjuicio del derecho de estos intermediarios a actuar contra la compañía de transporte.

3.1. TRANSPORTE AÉREO

3.1.1. Legislación aplicable

Convenios internacionales

- *Convenio de Varsovia*, de 12 de Octubre de 1929, para la unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional.

- *Convenio de Montreal*, de 28 de Mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional, (normas sobre la responsabilidad del Transporte Aéreo Internacional de pasajeros, equipaje y carga).

Legislación europea

- Reglamento CE N.º 2027/97 del Consejo de 9 de Octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las Compañías Aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (modificado por el Reglamento CE N.º 889/ 2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de Mayo de 2002).
- Reglamento CE N.º 785/ 2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Abril de 2004, sobre requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos.
- Reglamento CE N.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de Febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Legislación española

- Ley 48/ 1960 de 21 de Julio, sobre Navegación Aérea (LNA).

3.1.2. Consideraciones relevantes en el transporte aéreo

En los últimos años, los viajes en avión se han generalizado entre las personas. El turismo a zonas lejanas, el abaratamiento de tarifas y las facilidades aportadas por los viajes combinados han favorecido que el desplazamiento en avión haya dejado de ser un privilegio de unos pocos para estar, cada vez más, al alcance de un mayor número de personas.

Será preciso tener en cuenta una serie de *consideraciones* con respecto a la contratación de un viaje aéreo:

- A. Consideraciones básicas
- B. Consideraciones sobre la compra del billete
- C. Otras consideraciones de interés

A. Consideraciones básicas

1. Las compañías aéreas, o las agencias de viaje autorizadas, expiden un *billete del vuelo nominativo e intransferible*, que establece la reserva a favor de la persona titular en un determinado vuelo.
2. También es posible que la compañía o la agencia emita un *billete electrónico*, en cuyo caso la reserva se registra en el ordenador central de la compañía y se elimina el billete físico e impreso tradicional. Este tipo de billete es, sin duda, una modalidad segura (evita preocupaciones por pérdida o robo) y cómoda (no es necesario acudir a la agencia o a la compañía a recoger el billete físico).
3. Aunque *el billete, impreso o electrónico, supone la confirmación de la reserva, no asegura necesariamente la plaza en el vuelo*. Únicamente con la tarjeta de embarque, las personas pasajeras tienen asignado un asiento en el avión y pueden, por tanto, acceder a la puerta de embarque correspondiente.
4. Por ello, *será importante acudir con tiempo al aeropuerto con el fin de conseguir esta tarjeta de embarque (el tiempo recomendado suele ser, como mínimo, de 60 ó 45 minutos antes, dependiendo del vuelo, tarifas y otros criterios)*.
5. La tarjeta será entregada a la persona pasajera *en los mostradores de facturación de la compañía aérea*, previa presentación, en su caso, del billete impreso y del documento de identificación de la persona titular del billete (DNI o Pasaporte).
6. Asimismo, en el supuesto de que se hubiera adquirido el billete electrónico a través de la página de Internet de la compañía, también deberá presentarse la tarjeta con la que se pagó el billete.
7. *Si la persona pasajera pierde su vuelo por no llegar con antelación suficiente, por las largas colas de los mostradores o por no presentar la documentación necesaria, la compañía no está obligada a proporcionarle un vuelo alternativo o a pagarle una indemnización*. No obstante, es frecuente que se trate de llegar a un acuerdo sobre otro vuelo posible.

8. Existen *distintos métodos para conseguir la tarjeta de embarque* (dependiendo de la compañía y, en su caso, del aeropuerto, podrán llevarse a cabo con una determinada antelación con respecto a la hora prevista del vuelo –es habitual una antelación de 24 horas–):
- a) Según el sistema tradicional mencionado, es posible obtener la tarjeta en los *mostradores de facturación de la compañía aérea en el aeropuerto*.
 - b) En las diferentes *oficinas o sucursales de la compañía aérea en la ciudad* en la que se encuentre la persona pasajera.
 - c) Mediante el *sistema autocheck-in*, es decir, a través de *las máquinas de facturación de las compañías situadas en los aeropuertos*. De hecho, cada vez es más frecuente este sistema, ya que son más las compañías y las máquinas que permiten disponer de la tarjeta de embarque seleccionando el asiento y evitando las esperas en los mostradores.
 - d) También es posible conseguir la tarjeta de embarque mediante el *autocheck-in on-line*, sistema que permite imprimir la tarjeta del vuelo, con el asiento correspondiente, a través de la página de Internet de la compañía. Es, por tanto, un procedimiento más cómodo y ágil, ya que la persona pasajera no necesitará realizar ningún trámite a su llegada al aeropuerto, y podrá dirigirse directamente a la puerta de embarque con su tarjeta y documento de identificación (DNI o Pasaporte).
9. *Lo habitual en los tres últimos supuestos (oficinas de la compañía aérea en la ciudad, autocheck-in o autocheck-in on-line) es que la persona pasajera no facture su equipaje y que, por tanto, lleve todas sus pertenencias consigo durante el vuelo*. Si, así todo, quisiera realizar esta operación de facturación de equipaje, deberá presentarse en el mostrador de la compañía en el aeropuerto con su tarjeta de embarque, con la antelación suficiente.
10. En ocasiones, *en la operación de la facturación del vuelo de ida es posible obtener la tarjeta de embarque del vuelo*

de vuelta. Esta circunstancia suele ser posible si el regreso se realiza en el mismo día o al día siguiente, y cuando se trate de desplazamientos que no exijan la comprobación de pasaporte u otro requisito de seguridad o inmigración.

11. En el centro urbano de algunas ciudades importantes existen *intercambiadores de facturación*. En estos espacios, las diferentes compañías aéreas ponen a disposición de sus clientes mostradores de facturación, para que éstas obtengan su tarjeta de embarque y, en su caso, facturen su equipaje. Cada compañía tiene un horario de atención al público y una antelación posible para realizar la facturación, con respecto a la salida del vuelo.



B. Consideraciones sobre la compra del billete

1. Por la compra del billete, es decir, por disponer de una reserva confirmada a su nombre en un determinado vuelo, la persona pasajera deberá realizar el pago correspondiente, según la tarifa ofrecida por la agencia o compañía aérea.

2. *Tendrá la posibilidad de decidir el cambio de vuelo o incluso, la anulación del billete.* En ambos casos, y según el criterio de la compañía (tipo de vuelo, billete, antelación en la decisión de cambio o cancelación, etc.), ésta podrá imponer algún tipo de penalización a la persona pasajera, e incluso, en algunos casos, podrá no devolver el importe ya abonado.
3. Será importante *conocer de antemano estas condiciones sobre cambios y cancelaciones*, sobre todo, en las reservas realizadas por Internet o en «compañías de bajo coste», ya que, en ambos casos, es muy frecuente la imposición de condiciones más restrictivas.
4. *Si un mismo billete contiene diferentes etapas con cambio de vuelos para llegar al destino final, la compañía aérea será responsable ante la persona pasajera si por el retraso de su vuelo, ésta perdiera la conexión con otro vuelo posterior.* Si, en cambio, la persona organiza sus vuelos con varias reservas/ billetes distintos, la compañía no se hace responsable de los problemas de conexiones, puesto que se trata de contratos diferentes.
5. La persona pasajera tiene la posibilidad de adquirir un *billete abierto*, con una validez de un año, en el que no se identifica la fecha del vuelo. Su validación estará condicionada a la disponibilidad de plazas libres en el vuelo escogido.

C. Otras consideraciones de interés

1. En los denominados *vuelos charter*, *no se contrata el vuelo con la compañía aérea sino con el operador turístico que lo ha organizado o la agencia autorizada.* Aunque normalmente forman parte de viajes combinados, también pueden contratarse de forma individual. Tan sólo en el momento en que la compañía admite a la persona pasajera (tarjeta de embarque), asume idénticas obligaciones y responsabilidades que con respecto a los vuelos regulares. El mayor inconveniente de estos vuelos es que, en caso de decidir no viajar, la persona pasajera pierde el derecho al reembolso del dinero pagado.

2. *La franquicia de equipaje, es decir, el volumen que puede transportarse en el avión de forma gratuita depende del criterio de cada compañía aérea.* En muchos casos, se establece un peso máximo de equipaje por persona (ejemplo habitual: 20 ó 30 kg según se trate de clase turista/económica o primera clase), aunque también pueden establecerse límites por bultos o piezas (número de maletas por persona), y dependiendo, en su caso, del destino del vuelo. *Si se supera los límites establecidos, la compañía podrá establecer un suplemento para transportar lo que considera exceso de equipaje.*
3. *El transporte de mascotas también está sujeto a las normas de cada aerolínea.* Normalmente exigen que viajen debidamente enjaulados, en contenedores especiales, y que cuenten con certificados de salud y vacunación válidos, así como los permisos de entrada y demás documentos requeridos por los países de entrada o de tránsito. *En muchos casos su transporte no se incluye en la franquicia de equipaje, por lo que debe pagarse la tarifa de exceso de equipaje.*

3.1.3. **Incidencias en el transporte aéreo y los derechos de las personas pasajeras**

Los viajes en avión pueden plantear numerosos tipos de incidencias, que pueden generar graves trastornos y molestias a las personas usuarias y que, por tanto, son objeto de frecuentes quejas y reclamaciones.

Con el fin de garantizar un suficiente nivel de protección en los vuelos civiles, *las legislaciones nacionales, europea e internacionales han venido regulando históricamente, diferentes tipos de derechos que asisten a las personas pasajeras.*

Destaca, en primer lugar, las disposiciones de un Reglamento de la Unión Europea (REGLAMENTO CE N.º 261/ 2004 del Parlamento y del Consejo de 11 de febrero de 2004), relativo a las normas sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.

A. *Incidencias de overbooking, cancelación y retraso de vuelos, y de cambio de clase (Reglamento CE 261/ 2004)*

Ámbito de aplicación

- Vuelos que salen de un aeropuerto situado en un Estado miembro de la UE o que, saliendo de un aeropuerto situado en un tercer país, se dirigen a un aeropuerto situado en un Estado miembro cuando el encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo comunitario.
- Vuelos regulares y no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados.

1. Denegación de embarque (*Overbooking*)

- a) El *overbooking* es una práctica legal para las compañías aéreas que les permite *vender billetes (reservas de plaza) en un número superior al número de plazas reales de los aviones*. Las compañías lo justifican por los frecuentes casos de clientes que realizan la reserva pero finalmente no viajan. Ante esta circunstancia, *es posible que la persona pasajera vea denegado su embarque en el vuelo a pesar de contar con el billete correspondiente*.
- b) A pesar de que en primer lugar *la compañía deberá pedir que se presenten personas voluntarias que renuncien a sus reservas a cambio de unos determinados beneficios acordados por ambas partes* (compañía y persona interesada), *finalmente podrá denegar el embarque* (cuando el número de personas voluntarias no sea suficiente para que las restantes personas con reservas puedan ser embarcadas en el vuelo).
- c) En estos casos, *las personas pasajeras tendrán derecho a una compensación económica*:
 - I. 250 euros, para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
 - II. 400 euros, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
 - III. 600 euros, para los demás vuelos.

- d) Asimismo, *la compañía aérea ofrecerá las opciones siguientes:*
- I. El reembolso del coste íntegro del billete por el precio al que se compró.
 - II. Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
 - III. La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.
- e) *Si la compañía aérea ofrece a las personas pasajeras a las que se ha denegado el embarque contra su voluntad, la posibilidad de ser conducidas hasta el destino final en un transporte alternativo, con una diferencia mínima respecto a la hora de llegada prevista, podrá reducir las compensaciones económicas (250, 400 y 600 euros) en un 50%: retrasos no superiores a 2 horas para vuelos de 1.500 kms o menos, 3 horas para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kms y todos los demás entre 1.500 y 3.000 kms y 4 horas para los demás vuelos.*
- f) *En todo caso, la compañía aérea ofrecerá gratuitamente a las personas afectadas por el overbooking: comida y refrescos en función del tiempo de espera, alojamiento en hotel, transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros) y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correo electrónico.*

DERECHOS DE LA PERSONA PASAJERA POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE (OVERBOOKING)

- Compensación económica (posible reducción al 50% si se oferta un viaje alternativo con una diferencia en la hora de llegada mínima sobre la prevista).
- Opciones posibles: reembolso, vuelo de vuelta o conducción a destino.
- Derecho de atención (comida, alojamiento, llamadas).

2. Cancelación de Vuelos

- a) *La compañía aérea ofrecerá a la persona pasajera las opciones siguientes:*
- I. El reembolso del coste íntegro del billete por el precio al que se compró.
 - II. Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
 - III. La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.
- b) *Asimismo, ofrecerá gratuitamente a las personas afectadas por la cancelación, comida y refrescos en función del tiempo de espera y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correo electrónico.* En el caso de la oferta de transporte alternativo, si la salida prevista es, como mínimo, al día siguiente de la salida programada, se le ofrecerá el alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).
- c) Las personas pasajeras también tendrán derecho a *una compensación económica similar* a la prevista en el caso de *overbooking* (250, 400 y 600 euros respectivamente). No obstante, no tendrán dicho derecho:
- I. Si se les informa con al menos dos semanas de antelación.
 - II. Si se les informa con una antelación de entre dos semanas y siete días y se les ofrece un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso.
 - III. Si se les informa con menos de siete días de antelación y se les ofrece tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso.
- d) La compañía no estará obligada a pagar la compensación si probara que la cancelación se debía a circunstancias extraor-

dinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

DERECHOS DE LA PERSONA PASAJERA POR CANCELACIÓN DEL VUELO

- Compensación económica (salvo que se informe sobre la cancelación con dos semanas de antelación, o con plazos menores si se ofrece un transporte o vuelo alternativo con mínimas diferencias horarias sobre el vuelo programado, o en caso de circunstancias extraordinarias).
- Opciones posibles: reembolso, vuelo de vuelta o conducción a destino.
- Derecho de atención (comida, llamadas y, en su caso, alojamiento).

3. Retraso de vuelos

- a) *Si la compañía aérea prevé retrasos, ofrecerá gratuitamente a las personas afectadas comida y refrescos en función del tiempo de espera y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correo electrónico:*
- I. En vuelos de 1.500 kilómetros o menos → retraso de dos horas o más.
 - II. En vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kms. y todos los demás de entre 1.500 y 3.500 kms → retraso de tres horas o más.
 - III. Demás vuelos → retraso de cuatro horas o más.
- b) En el caso de que la hora de salida prevista sea, como mínimo, al día siguiente a la hora previamente anunciada, se le ofrecerá también *el alojamiento en hotel* y *el transporte* entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).
- c) *Cuando el retraso supere las cinco horas, la compañía aérea ofrecerá a la persona pasajera las opciones siguientes:*
- I. El reembolso del coste íntegro del billete por el precio al que se compró en el plazo de 7 días.
 - II. Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

DERECHOS DE LA PERSONA PASAJERA POR RETRASO DEL VUELO

- Derecho de atención, según el tipo de vuelo (comida, llamadas y, en su caso, alojamiento).
- Opciones posibles: reembolso, vuelo de vuelta, si el retraso supera las cinco horas.

4. Cambio de clase

- a) Si la compañía aérea acomoda a la persona pasajera en una plaza de clase superior, no solicitará pago suplementario alguno.*
- b) Si le acomoda en una clase inferior, deberá reembolsarle en un plazo de siete días:*
 - I. El 30% del precio del billete, en vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
 - II. El 50% del precio del billete, en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y los demás de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
 - III. El 75% del precio del billete, en los demás vuelos.

DERECHO DE LA PERSONA PASAJERA POR IMPOSICIÓN DE UNA CLASE INFERIOR EN EL VUELO

- Derecho de reembolso de parte del precio del billete.

5. Derecho de información

- a) Las compañías aéreas velarán por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para sus clientes, un anuncio con el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia».

- b) La compañía que deniegue el embarque (*overbooking*) o cancele un vuelo *deberá proporcionar a cada una de las personas afectadas un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia*. También deberá entregar un impreso equivalente a las personas afectadas por un retraso de al menos dos horas.

Otro tipo de *incidencias importantes son las relacionadas con el equipaje*. Se aplican las disposiciones del Convenio de Montreal tras su entrada en vigor en España el 28 de junio de 2004, y del *Reglamento CE N° 889/ 2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002*, que modifica el Reglamento CE n.º 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de las personas pasajeras y su equipaje.

B. Incidencias sobre equipajes –pérdida, daño o retraso– (Convenio de Montreal y Reglamento CE N° 889/ 2002 (vuelos internacionales y nacionales)

1. Procedimiento:

- a) En el momento en que detecte alguna incidencia respecto a su equipaje, *la persona pasajera deberá acudir a un mostrador de la compañía aérea en la misma sala de llegadas del aeropuerto*. Allí podrá completar un impreso denominado *PIR (Parte de Irregularidad del Equipaje o Property Irregularity Report)*, en el que dejará constancia de las circunstancias de la incidencia (desaparición, deterioro, etc.).
- b) El PIR es tan sólo un reporte de incidencia, por lo que, independientemente de que la persona afectada reciba algún dinero para hacer compras de emergencia, *la reclamación (solicitud de indemnización) deberá realizarse posteriormente por escrito y presentarse ante la compañía dentro de unos plazos legalmente establecidos*. Será importante conservar la diferente documentación relativa al vuelo: billete, etiqueta de facturación del equipaje, tarjeta de embarque, PIR, y posibles facturas de compra de artículos primera necesidad relacionados directamente con la incidencia.

c) Plazos de presentación de la reclamación:

- I. En caso de deterioro, 7 días desde su recepción.
- II. En caso de retraso, 21 días desde el día de su recepción (si el retraso supera los 21 días se considerará como una reclamación por equipaje perdido).
- III. En el caso de equipaje perdido no existe un límite establecido, pero se aconseja redactar la reclamación tan pronto como sea posible una vez transcurridos 21 días.

2. Indemnizaciones:

- a) La compañía aérea es responsable en caso de daños, pérdidas o retraso en la recepción del equipaje hasta un importe de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG) por persona pasajera (el DEG es una unidad de cuenta fijada por el Fondo Monetario Internacional, y que en abril de 2006 equivalía a 1,17€/ DEG).
- b) En cualquier caso, la persona pasajera podrá acogerse a un límite de responsabilidad más elevado si previamente ha realizado una declaración especial de valor de su equipaje, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.
- c) Toda reclamación ante un Tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada del avión, o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

3.1.4. Compañías aéreas de bajo coste

En apenas una década, a medida que las personas han superado sus primeras dudas y recelos, *las compañías de bajo coste han conseguido hacerse un hueco importante en el espacio aéreo mundial.*

Los aeropuertos españoles ya operan con una treintena de estas compañías, en lo que está siendo una progresión ascendente. De hecho, cada vez son más baratas, y *sus tarifas llegan a competir con las del tren o el autobús*, aunque imponen unas condiciones más restrictivas, como llevar menos equipaje o no poder facturar-lo, perder el precio del billete si la compañía cancela el vuelo por una razón importante, o la espera en largas colas para obtener la tarjeta de embarque.

3.2. TRANSPORTE TERRESTRE POR FERROCARRIL

3.2.1. Legislación aplicable

- Ley 16/ 1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley 39/ 2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 2387/ 2004 de 30 diciembre por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

3.2.2. Consideraciones relevantes en el transporte por ferrocarril

El ferrocarril es un modo de transporte rápido, moderno y seguro, cuya incidencia sobre el medio ambiente y consumo energético es menor a la de otros medios de transporte. Muchos países lo consideran como un elemento estratégico de sus infraestructuras y comunicaciones, y como un instrumento básico en la mejora de la calidad de vida de su población.

En el Estado, el principal operador de servicios ferroviarios es RENFE, aunque existen otras empresas ferroviarias que cubren las líneas de ferrocarril de vía estrecha o que operan en los ámbitos de competencia de las Comunidades Autónomas:

FEVE, Ferrocarriles de Vía Estrecha
Euskotren, Ferrocarriles del País Vasco
FGC, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
FGV, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
SFM Serveis Ferroviaris de Mallorca
Metro de Madrid
TMB, Transports Metropolitans de Barcelona

Será preciso tener en cuenta una serie de *consideraciones* con respecto a la contratación de un viaje por ferrocarril:

- A. Consideraciones básicas
- B. Consideraciones sobre la compra del billete
- C. Otras consideraciones de interés

A. Consideraciones básicas

1. *El billete formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y la persona pasajera.* Podrán ser vendidos por las empresas ferroviarias en sus puntos de venta propios, (incluidas las máquinas de autoventa puestas a su disposición normalmente en las estaciones), por las agencias de viaje autorizadas y, en su caso, por los agentes facultados para ello en ruta.
2. También es posible realizar *la reserva y comprar el billete por Internet en la página de Web de la empresa ferroviaria.* En la primera ocasión de compra electrónica, se exige la petición de un billete impreso en los mostradores de la empresa ferroviaria de la estación, presentado la tarjeta de identificación (DNI, Pasaporte o similar) y la tarjeta de pago, y comunicando el localizador de la plaza suministrado en Internet. En posteriores ocasiones, la persona pasajera podrá imprimir el billete en su ordenador.
3. *En los servicios distintos a los de cercanías, el billete impreso incluye la siguiente información:*
 - a) Empresa o empresas ferroviarias que realizarán el transporte.
 - b) El origen y hora de salida.
 - c) El destino y hora de llegada.
 - d) Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren, especificando lugar y hora.
 - e) Coche, clase y número de plaza.
 - f) Peso y volumen del equipaje admitido.
 - g) Precio del transporte.
 - h) Precio de facturación, en su caso, del equipaje.
 - i) La hora límite para facturar, si la hubiere (o, en su caso, de presentación en los controles de seguridad).
4. En los *servicios de cercanías*, únicamente es obligatoria la información en el billete sobre *el origen y destino del viaje y el precio del transporte.*

5. Si la empresa ferroviaria emite *un billete por medios electrónicos (billete electrónico)*, deberá facilitar a la persona pasajera toda la información anterior.
6. Habitualmente *los billetes de tren no son nominativos*, por lo que son transferibles a otras personas siempre que no haya comenzado el viaje.
7. *En el transporte ferroviario no existen normalmente trámites de facturación o controles de seguridad*, aunque si éste fuera el caso, las empresas ferroviarias delimitarán los espacios necesarios como salas de embarque o de espera.
8. *Si la persona pasajera pierde su tren, la empresa ferroviaria no está obligada a proporcionarle un viaje alternativo o a pagarle una indemnización*. No obstante, es frecuente que se trate de llegar a un acuerdo sobre otro trayecto posible.
9. *En los casos en que la persona pasajera estuviera desprovista de billete, el agente de supervisión o personal autorizado de la empresa ferroviaria regularizará tal situación con arreglo a las penalizaciones previstas*. Sin embargo, si advirtiera la buena fe y la veracidad de las justificaciones de la persona pasajera, podrá no aplicar ninguna penalización.
10. *Los niños menores de cuatro años que no ocupen plaza no precisan de billete*.

B. Consideraciones sobre la compra del billete

1. En términos generales, las compañías ferroviarias venden diferentes tipos de billetes:
 - a) Billete con reserva (incluye identificación de fecha de salida, tren y clase):
 - I. Con plaza designada
 - II. Sin plaza designada:
 1. si se trata de un tren con plazas limitadas, se tendrá derecho a plaza sentada,
 2. si se trata de un tren con plazas no limitadas, la plaza será sentada o de pie indistintamente (*billete sin derecho a asiento*).

b) *Billete sin reserva: billete «abierto», en el que no figura identificación de fecha ni de tren. Será preciso realizar una posterior «formalización» para validar el billete, con anterioridad a la fecha establecida. La formalización del billete abierto deberá realizarse con anterioridad a tomar el tren, pero si se coge en un punto en el que no es posible dicho trámite, deberá solicitarse dicha formalización a un agente autorizado de la empresa ferroviaria en ruta.*

En este caso, si en el momento de la formalización previa del billete abierto, no existe una plaza libre en la clase especificada en el billete, la persona pasajera tiene la posibilidad de decidir entre las siguientes opciones:

- I. Cancelar el viaje, obteniendo el reembolso del precio pagado.
 - II. Realizar el viaje en el siguiente tren con plazas libres.
 - II. Realizar el viaje en las plazas libres de clase inferior (con derecho al reintegro de la diferencia de tarifas) o superior (en su caso, con o sin recargo).
 - IV. Realizar el viaje de pie, si ello fuera posible, y sin derecho al reembolso del precio pagado.
- c) En ocasiones, *si todas las plazas de un tren están ocupadas* y es posible, la empresa ferroviaria podrá vender *billetes sin derecho a asiento*.
- d) Los billetes de trenes de cercanías se refieren a plazas sentadas o de pie, indistintamente. Pueden tener un destino específico o un área máxima de trayecto, y en su caso, una fecha concreta o un límite máximo de utilización. En ocasiones, pueden ser billetes combinados con otros medios de transporte, en función de los Convenios específicos entre las Empresas locales de una ciudad o territorio.

2. La persona pasajera *tendrá la posibilidad de decidir sobre el cambio de tren o la anulación del viaje* hasta con cinco

minutos de antelación respecto a la hora prevista de salida del tren. Ambos supuestos podrán estar sujetos a *diferentes penalizaciones*, que variarán en función del tipo de billete. No obstante, la modificación del horario de salida del tren no estará sujeta a penalización.

C. Otras consideraciones de interés

1. *Los viajes en tren no prevén, habitualmente, la facturación de equipaje* (sí es admisible en viajes de alta velocidad).
2. *La admisión del transporte de pequeños animales domésticos acompañados por la persona pasajera será posible siempre que no se opongan el resto de personas ni les produzca molestias*. Podrá imponerse una tarifa específica para su transporte y la persona pasajera será responsable de cualquier daño que pueda causar el animal doméstico. *En los trenes de alta velocidad que especifique la empresa ferroviaria, se admite la facturación de determinados animales domésticos*.
3. *En los viajes de largo recorrido se suele ofrecer un servicio de transporte de automóviles o embarcaciones de recreo, que también estará sujeto a determinadas condiciones y precios*.

3.2.3. Incidencias en el transporte por ferrocarril y los derechos de las personas pasajeras

Los viajes en ferrocarril pueden plantear numerosos tipos de incidencias, que pueden generar graves trastornos y molestias a las personas usuarias y que, por tanto, son objeto de quejas y reclamaciones.

REGLAMENTO DEL SECTOR FERROVIARIO, aprobado por el REAL DECRETO 2387/ 2004, de 30 de diciembre y que desarrolla la LEY 39/2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario

Incidencias de cancelación, interrupción y retraso del viaje y de pérdida, sustracción o deterioro del equipaje

Ámbito de aplicación

El Estado tiene competencias plenas sobre la red ferroviaria de interés general, mientras que las comunidades autónomas pueden asumir estas competencias en itinerarios ferroviarios que se desarrollen íntegramente en el territorio de dicha Comunidad.

1. Cancelación del viaje

- Si la cancelación se produjera en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la empresa ferroviaria está obligada, a elección de la persona pasajera, a proporcionarle una plaza en otro tren u otro medio de transporte en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio.*
- Si la persona pasajera fuera informada de la cancelación del viaje en las cuatro horas previas a la fijada para su inicio, tendrá derecho, además, a una indemnización a cargo de la empresa ferroviaria consistente en el doble del importe del billete.*

2. Interrupción del viaje

- La empresa ferroviaria está obligada a proporcionar a la persona pasajera, con la mayor brevedad posible, una plaza en otro tren u otro medio de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.*
- Además, en caso de que el tiempo de interrupción sea superior a una hora de duración, la empresa ferroviaria está obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje durante el tiempo que dure la interrupción.*

3. Retraso en la llegada a destino

- Si el retraso supera una hora, la persona pasajera tiene derecho a una indemnización equivalente al 50% del precio del billete.*
- Si el retraso supera la hora y treinta minutos, la indemnización equivale al total de dicho precio.*

4. Daños, pérdidas o averías que sufran los equipajes facturados
 - *La indemnización equivale a 14,50 euros por kilogramo bruto de equipaje que falte o se dañe, hasta un máximo de 600 euros por persona* (suma aplicable el 1 de enero de 2005, y que se actualiza anualmente con arreglo al Índice General de Precios, IPC).

5. Derecho de reclamación
 - La persona pasajera puede, en todo caso, reclamar por vía judicial o, eventualmente, por vía arbitral, *los daños y perjuicios que la cancelación del viaje o el retraso en su llegada al destino previsto* le hubiera ocasionado.

DERECHOS DE LAS PERSONAS PASAJERAS DE FERROCARRIL

La Empresa Ferroviaria está obligada a una serie de indemnizaciones:

- Cancelación del viaje: transporte alternativo equivalente o devolución del importe del billete (si se informa con menos de 4 horas de antelación, además indemnización por el doble del precio de billete).
- Interrupción del viaje: transporte alternativo equivalente (si supera 1 hora, gastos de manutención y hospedaje).
- Retraso llegada a destino: 50% del precio del billete si el retraso supera 1 hora y 100% si supera la hora y media.
- Daño o pérdida del equipaje facturado: 14,50 EUR / Kg hasta 600 euros máximo por persona (indemnización 2005 actualizable anualmente).
- Reclamación judicial o arbitral por daños y perjuicios derivados de la cancelación o el retraso.

3.3. TRANSPORTE TERRESTRE POR CARRETERA: AUTOBÚS

3.3.1. **Legislación aplicable**

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- RD 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. Modificado por RD 858/1994, de 29 de abril, por RD 1136/1997, de 11 de julio, por RD 927/1998, de 14 de mayo, y por RD 1830/1999, de 3 de diciembre.
- Orden FOM/ 3398/ 2002 de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado de transporte por carretera, por la que se modifica, parcialmente, la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

3.3.2. **Consideraciones relevantes en el transporte en autobús**

En este capítulo se pretende recoger información relevante para aquellas personas que vayan a realizar un viaje en autobús exceptuando los desplazamientos de menor recorrido, urbanos e interurbanos.

- El autobús es un medio de transporte que ofrece importantes ventajas, en relación a otros medios alternativos:
- Alta frecuencia de salidas.
- Precio más barato.
- Viajes directos (sin paradas) y rapidez.

Sin embargo, en los últimos años, los viajes en autobús están sufriendo una fuerte competencia con la generalización del transporte ferroviario y, especialmente, la del transporte aéreo.

En este sentido, el sector está buscando mantener su cuota garantizando servicios cada vez más eficientes y de calidad: mejorando el confort, adquiriendo vehículos adaptados a las necesidades de personas con minusvalías, introduciendo avances tecnológicos para incrementar los niveles de seguridad, etc.

Asimismo se constata la tendencia de los últimos años de creación de *estaciones intermodales* en las que se interconexionan diferentes medios de transporte, (autobuses, ferrocarril, metro), con la finalidad de mejorar la comodidad de las personas pasajeras.

Las personas que se dispongan a realizar un viaje en autobús deben tener presente una serie de *consideraciones básicas*:

1. *Billete*. Se trata del documento a través del cual la compañía de autobuses, o la agencia de viajes autorizada, formaliza el contrato con la persona pasajera.

La compañía de autobuses puede ofrecer diferentes canales para la compra de billetes:

- En ventanilla
- Por Internet
- Por teléfono
- A través de agencias colaboradoras.

Debe tener un contenido mínimo:

- Identificación de la empresa que realiza el transporte.
- Origen del viaje y hora de salida.
- Destino y hora de llegada.
- Precio con tasas incluidas.
- Peso del equipaje y número de bultos.
- Coche, clase y número de plaza.

El billete puede adquirirse a través de la venta anticipada, o bien, el mismo día de la salida ya que la compañía de autobuses está obligada a reservar, como mínimo, el 20% de las plazas para ese día. La venta de billetes tiene que comenzar, como mínimo, treinta minutos antes de la salida del autobús.

Todos los billetes dan derecho a asiento y, por tanto, no es posible realizar el viaje de pie.

2. *Equipaje*. Normalmente, cada persona puede transportar gratuitamente hasta treinta kilos de equipaje, incluyendo el de mano y el que se traslada en la bodega del autobús (portaequipajes). La custodia de este último es responsabilidad de la compañía de autobuses, mientras que la persona pasajera se responsabiliza de su equipaje de mano, salvo

que el conductor se hubiera olvidado de cerrar las puertas de acceso durante una parada.

En caso de llevar equipaje «de valor», es conveniente declararlo antes de iniciar el viaje ya que, en caso de pérdida o deterioro, se recibirá una indemnización mayor.

3. *Animales domésticos.* Los animales domésticos que acompañen en su viaje a las personas pasajeras deben hacerlo como equipaje en la bodega del autobús. En cualquier caso, es recomendable informarse previamente sobre las condiciones que establece cada compañía de autobuses.
4. *Billete con vuelta abierta.* La validez de un billete con vuelta abierta puede llegar a alcanzar hasta los seis meses, a contar desde su fecha de emisión. La confirmación de la fecha de salida, en general, no conlleva ningún gasto para la persona pasajera, pero su regreso estará condicionado a la disponibilidad de plazas libres en el viaje escogido.

3.3.3. **Incidencias en el transporte en autobús y los derechos de las personas pasajeras**

Los viajes en autobús pueden plantear incidencias que generan trastornos y molestias a las personas pasajeras y que, por tanto, son objeto de quejas y reclamaciones.

Extravío o deterioro del equipaje

Salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones diferentes, la responsabilidad de la compañía de autobuses por extravío o deterioro del equipaje estará limitada como máximo a 14,50€ por kilogramo, (teniendo en cuenta que, en general, el equipaje máximo permitido es de 30 kg. por persona).

Retraso del viaje

La compañía de autobuses tiene la obligación de realizar el trayecto en el plazo estipulado. En caso contrario, el retraso se considerará un incumplimiento del contrato, salvo que se deba a causas de fuerza mayor.

Ante esta circunstancia, la persona pasajera tiene derecho a reclamar por los daños y perjuicios que el retraso le hubiera ocasionado.

Cancelación del viaje

Si por causa imputable a la compañía de autobuses se cancelase el viaje, la persona pasajera tendrá derecho a la devolución del precio del billete o a realizar el viaje en otro autobús.

Interrupción del viaje

Si por causa imputable a la compañía de autobuses, el viaje en autobús fuese interrumpido, ésta queda obligada a proporcionar un medio alternativo para llegar al destino. En su caso, correrá con los gastos de alojamiento y/o manutención hasta la reanudación del viaje.

DERECHOS DE LA PERSONA PASAJERA

– CAMBIO DE FECHA DEL BILLETE

El plazo para solicitar el cambio en la fecha de un viaje en autobús es de, como mínimo, dos horas antes de su salida.

Su cambio estará condicionado a la existencia de plazas disponibles en la nueva fecha solicitada.

– CANCELACIÓN DEL BILLETE

La persona pasajera puede desistir del servicio contratado, teniendo derecho a la devolución de la cantidad abonada.

No obstante, deberá indemnizar a la compañía de autobuses con una cuantía que variará en función de la antelación con que se produzca la renuncia:

- Si se anula antes de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida, la penalización será del 10%.
- Si se anula entre las cuarenta y ocho y las dos horas anteriores a la salida, la penalización será del 20%.

En el caso de que la anulación se solicitase a partir de las dos horas anteriores a la salida del autobús o, de que la persona pasajera no se presentase a su salida, ésta no tendrá derecho a la devolución del importe del billete.

3.4. TRANSPORTE MARITIMO/FLUVIAL

3.4.1. **Legislación aplicable**

- Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), 1974.
- Convenio de Atenas relativo al Transporte de Pasajeros y sus Equipajes por Mar, 1974.
- Protocolo de 1976 correspondiente al Convenio de Atenas relativo al Transporte de Pasajeros y sus Equipajes por Mar, 1974.
- Protocolo de 1990 que enmienda al Convenio de Atenas relativo al Transporte de Pasajeros y sus Equipajes por Mar.
- Protocolo de 2002 que enmienda al Convenio de Atenas relativo al Transporte de Pasajeros y sus Equipajes por Mar.

3.4.2. **Consideraciones relevantes en el transporte marítimo/fluvial**

En los últimos años, el tránsito de personas en cruceros y ferries se ha incrementado considerablemente con propuestas de servicios realmente atractivas, tanto por su variedad como por su calidad. En general, ofrecen instalaciones y actividades a bordo para todos los gustos.

La *variedad de su oferta y el abaratamiento de sus tarifas* han favorecido que los viajes en barco hayan dejado de ser un servicio exclusivamente orientado a personas con un alto poder adquisitivo.

Ofrecen la posibilidad de pasar unas «vacaciones de ensueño» al ofertar un amplio abanico de servicios y comodidades o, en su caso, la posibilidad de utilizarse como medios de transporte para desplazarse hasta los destinos en tierra elegidos.

Las personas que se dispongan a utilizar estos servicios deben tener en cuenta las siguientes *consideraciones básicas*:

1. *Billete*. Es el documento que formaliza el contrato entre la compañía naviera y la persona pasajera. En general, se trata de un documento personal e intransferible que da a su titular el derecho a embarcar.

En general, se pueden encontrar con dos tipos de billete: el billete de cabina/ camarote y el billete de butaca.

En ocasiones, es posible que la compañía naviera requiera para la tramitación del billete y el posterior embarque, la documentación de identificación de la persona pasajera (DNI, pasaporte, tarjeta de residente).

Una vez adquirido el billete, las compañías navieras sugieren embarcar, como mínimo, media hora antes de la salida. Esta sugerencia suele ser menos restrictiva en el caso de embarcaciones rápidas, ya que en este caso pueden llegar a admitir personas pasajeras con una antelación de, al menos, quince minutos. En el caso de travesías cortas, la presentación a los controles de embarque puede ser de, al menos, cinco minutos antes de la salida de la embarcación.

Si la persona pasajera opta por transportar su vehículo, la hora límite de aceptación al embarque es superior a la media hora.

La compañía naviera puede ofrecer diferentes canales para la compra de billetes:

- En las taquillas.
- Por teléfono.
- Por Internet.
- A través de las agencias colaboradoras.

En determinadas ocasiones, la persona pasajera tendrá que canjear su billete por la tarjeta de embarque, dependiendo, fundamentalmente, de la compañía naviera y de la travesía del viaje.

Antes de proceder al embarque, pueden llevarse a cabo controles de seguridad del pasaje, del equipaje y de los vehículos.

2. *Equipaje.* Las compañías navieras dan a sus clientes la posibilidad de transportar gratuitamente hasta treinta kilos de equipaje, independientemente del billete contratado. La responsabilidad y la custodia de este equipaje, que no se factura, corresponden a la persona pasajera.

En determinadas compañías y travesías, el billete de cabina/camarote puede dar derecho a transportar gratuitamente un equipaje máximo de cuarenta kilos. A partir de esta cantidad, se puede exigir hacer efectivo un importe extra, hasta una cantidad máxima que puede rondar los setenta y cinco kilos. Por su parte, el billete de butaca puede reducir el derecho a transportar gratuitamente equipaje a un máximo de veinte kilos.

En caso de llevar equipaje «de valor», es conveniente confiárselo al Capitán para su custodia ya que las compañías no se hacen responsables del mismo si previamente no ha sido confiado.

3. *Animales domésticos*. De conformidad con las disposiciones legales aplicables, el transporte de animales domésticos se realiza, exclusivamente, en los espacios habilitados al efecto. En general, la manutención de los animales durante su permanencia a bordo de la embarcación no es por cuenta de la compañía naviera.

La tarifa del transporte de animales domésticos puede variar en función de la compañía y de la travesía del viaje, siendo, en ocasiones, un servicio gratuito.

Es conveniente que la persona pasajera disponga de la documentación sanitaria del animal.

4. *Comida y refrigerio*. En general, las embarcaciones pueden disponer de servicio de restaurante y/o de bar-cafetería, dependiendo, principalmente, de la duración de la travesía. Asimismo, la mayoría de ellas disponen de máquinas expendedoras que pueden utilizarse a cualquier hora del día.

Estos servicios pueden o no estar incluidos dentro del billete.

5. *Billete abierto*. Su validez puede llegar a alcanzar hasta un año a contar desde su emisión y está supeditada a la reserva previa de la plaza.

3.4.3. Incidencias en el transporte marítimo/fluviál y los derechos de las personas pasajeras

DERECHOS DE LA PERSONA PASAJERA

– CAMBIO DE FECHA DEL BILLETE

La persona pasajera puede solicitar el cambio de fecha de su salida con la antelación suficiente para la compañía. Este plazo varía en función de la travesía y de la compañía, siendo, *en general, el plazo mínimo, de dos horas antes de la salida.*

El cambio estará condicionado a la disponibilidad de plazas libres.

– CANCELACIÓN DE RESERVA Y BILLETE

La persona pasajera puede desistir del servicio contratado, teniendo derecho a la devolución de la cantidad abonada.

No obstante, *deberá indemnizar a la compañía naviera con una cuantía que variará, normalmente, entre el 10 y el 20%, en función de la antelación con que se produzca la renuncia.* En general, las compañías que realizan travesías largas exigen una antelación superior que las que realizan los trayectos más cortos.

Trascurridos los plazos exigidos por las compañías para comunicar las cancelaciones de reservas y billetes, la persona pasajera *no tendrá derecho a la devolución del dinero abonado.* En el caso de *no embarcar por causas ajenas a la compañía,* tampoco se tendrá derecho a esta devolución.

3.5. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

En el caso de pérdida o deterioro del billete de avión, ¿qué debe hacer la persona pasajera?

Al ser nominativo el billete, sólo podrá utilizarlo su titular.

Ante esta circunstancia, tendrá que notificar su pérdida o deterioro a la compañía aérea para que le emita otro billete. En este caso, la compañía podrá cobrar gastos de emisión.

Si el billete fuese electrónico, esta notificación no es necesaria ya que para obtener la tarjeta de embarque basta con acreditar la identidad de su titular.

¿Cuál es el peso máximo de equipaje que puede transportarse en un viaje en avión?

El volumen de equipaje que puede transportarse gratuitamente por persona, depende del criterio de cada compañía. En algunos casos se establece un peso máximo por persona y, en otros, se establecen límites por bultos o piezas.

Si se superan los límites establecidos, la compañía podrá exigir un suplemento al considerar que existe un exceso de equipaje.

En los viajes con conexiones aéreas entre distintas compañías, es conveniente comprobar la franquicia de equipaje de cada una de ellas ya que pueden ser diferentes.

¿Cuáles son los pasos a seguir en el caso de pérdida o deterioro de equipaje?

En el momento en que se detecte alguna incidencia respecto al equipaje, –pérdida, deterioro o retraso–, la persona pasajera tendrá que acudir al mostrador de la compañía aérea para rellenar el Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR). El segundo paso será reclamar por escrito y ante la compañía, dentro de unos plazos legalmente establecidos.

En estos casos, es conveniente conservar la documentación relativa al vuelo y las diferentes facturas de compra de aquellos artículos de primera necesidad que la persona pasajera se ha visto obligada a adquirir tras el incidente con su equipaje.

¿Qué ocurre si al recoger el equipaje la persona turista descubre que ha desaparecido algún artículo?

Se debe presentar una denuncia en comisaría y una reclamación ante la compañía aérea. No obstante, es muy complicado obtener una compensación económica por este tipo de robos ya que resulta extremadamente complicado demostrar la sustracción de los artículos.

Por este motivo, la recomendación es no transportar artículos de valor en la maleta y, en caso de hacerlo, realizar una declaración especial de valor abonando una tarifa suplementaria.

¿A cuánto asciende la indemnización por daño, pérdida o deterioro del equipaje facturado en un viaje por ferrocarril?

La indemnización equivale a 14,50 euros por kilogramo de equipaje que falte o se dañe, con un máximo de 600 euros por persona.

4. SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS

Este seguro *tiene como finalidad indemnizar a la persona pasajera que sufra daños corporales como consecuencia de un accidente ocurrido durante el desplazamiento en un medio de transporte colectivo. Su precio estará incluido en el importe pagado por el billete.*

Protege a toda persona que, en el momento del accidente esté provista de billete, así como a los menores de edad que, según las normas que regulen cada medio de transporte, estén exentos del pago de billete o pasaje.

Su protección alcanza a los medios de transporte terrestres y marítimos y comprende la asistencia sanitaria y las indemnizaciones oportunas cuando, como consecuencia de un accidente, se produzca la muerte, invalidez permanente o incapacidad temporal de la persona pasajera.

Este seguro cubrirá las lesiones corporales sufridas como consecuencia directa de un choque, vuelco, alcance, salida de la vía o calzada, rotura, explosión, incendio, reacción, golpe exterior o cualquier otra avería que afecte o proceda del medio de transporte.

Como norma general, *protege los accidentes ocurridos tanto durante el propio viaje, como antes de su comienzo* (si el medio de transporte se encuentra a disposición de las personas pasajeras), *o inmediatamente después de su finalización* (si la persona se encuentra en su interior). Asimismo, *también protege los accidentes ocurridos al entrar y salir del medio de transporte.*

Por el contrario, esta protección no alcanzará los accidentes provocados por la persona pasajera como consecuencia de su estado de embriaguez, o bajo los efectos de las drogas, estupefacientes o estimulantes, o mediante la comisión de actos dolosos.

La reclamación debe efectuarse en un plazo de hasta 30 días para la asistencia o hasta un año para la indemnización. Es *necesario adjuntar el billete* o título justificativo.

5. DERECHO DE INFORMACIÓN

Las compañías de transporte deben disponer de medios suficientes para garantizar *que las personas usuarias* de sus medios de transporte *tengan acceso a una información mínima sobre las más relevantes disposiciones del viaje y los elementos con que cuenta el medio destinados a garantizar su seguridad*, desde el momento en que acceden al medio de transporte o inmediatamente antes.

Esta información *puede ser comunicada oralmente o a través de cualquier medio gráfico o audiovisual* y debe hacer referencia, como mínimo, a los siguientes aspectos:

- Localización de *puertas, accesos y salidas de socorro*, así como *la forma más adecuada de utilizarlas*.
- Ubicación de *extintores*.
- Existencia de *botiquín* de primeros auxilios.
- *Disposiciones sobre colocación de equipajes y bultos de mano*.
- *Obligatoriedad de seguir las indicaciones de la persona responsable del medio de transporte y demás personal acreditado de la empresa* relativas a higiene, seguridad y cumplimiento de las normas.
- *Principales recomendaciones a seguir en caso de emergencia*.

6. RECLAMACIONES

En el caso de producirse un *desacuerdo* por los servicios prestados, tanto con una agencia de viajes (mayorista o minorista) como con una compañía de transportes, o bien, se considere que ha existido un *incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato*, se debe intentar, en primer lugar, llegar a un *acuerdo amistoso* con la empresa responsable de la prestación del servicio. Si el problema surge durante el viaje, lo preferible es intentar resolver las diferencias en el mismo lugar y con los causantes del hecho que motiva la reclamación.

Si no se lograra una solución satisfactoria, conviene, lo antes posible, dejar *constancia escrita* del desacuerdo surgido. Para ello, todas las compañías de transportes y agencias de viajes están obligadas a tener *Hojas de Reclamaciones* a disposición de sus clientes. Constan de tres copias autocalcables:

- *Copia blanca*: se remite, junto con la documentación precisa (factura, folleto informativo, contrato, etc.) a una OMIC, a una Oficina Territorial del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco o a una asociación de consumidores.
- *Copia verde*: para la persona reclamante.
- *Copia rosa*: para la agencia, compañía o empresa reclamada.

Es importante cumplimentar correctamente todos *los datos personales* solicitados y *dejar claro los hechos* que motivan la reclamación, *la fecha* en la que se formula y *las pretensiones perseguidas*. En todo caso, la *firma del impreso por la persona reclamante* resulta fundamental. También se debe detallar la identidad de la empresa reclamada y, a ser posible, presentar la firma de una persona responsable de la misma.

Junto con la reclamación, se deben entregar todos aquellos *justificantes y documentos que puedan aportar pruebas sobre el incumplimiento o la falta de calidad de los servicios contratados*. Por ello, es recomendable guardar siempre el contrato, el folleto informativo, los títulos de transporte, las facturas y, si es posible, dejar constancia gráfica del motivo del desacuerdo (fotografía, vídeo, etc.).

En el caso de que las empresas responsables no faciliten Hojas de Reclamaciones a la persona reclamante, ésta podrá presentar un escrito en el que, además de señalar los datos y aportar la documentación mencionados anteriormente, se recoja la inexistencia o la negativa de las empresas a entregar Hojas de Reclamaciones, hechos que pueden ser sancionados con multa por la Administración.

Sistema Arbitral de Consumo

La Administración puede mediar para conseguir un acuerdo entre las partes y también sancionar en el caso de que se observe una infracción de la normativa. Sin embargo, no puede exigir el pago de daños y perjuicios, algo que sólo se puede conseguir por las vías arbitral y judicial.

El *sistema arbitral de consumo* es una alternativa de acceso a la Justicia que no exige acudir a los Tribunales ordinarios. *Sus decisiones*, denominadas *Laudos*, *son de obligado cumplimiento y tienen el efecto de una sentencia firme*. Es importante tener en cuenta que, una vez sometida una reclamación al sistema arbitral, se agota la vía judicial y, por tanto, la persona reclamante no puede acudir con la misma a los Tribunales.

La intervención de las Juntas Arbitrales de Consumo sólo procede cuando *las dos partes en litigio formalizan el convenio arbitral y manifiestan su voluntad de someterse al Laudo que se dicte*. En este sentido, varias agencias de viajes y compañías de transportes están adheridas a este sistema, por lo que contratar las vacaciones o viajes con ellas supone una garantía para la persona consumidora de cara a poder *resolver de forma rápida, sencilla y gratuita cualquier problema que pueda surgir*¹.

Si la empresa reclamada no estuviera adherida a este sistema, podría optar por aceptar o rechazar la vía arbitral. En este último supuesto, se archivaría el procedimiento y la persona reclamante sólo tendría la posibilidad de acudir a la vía judicial.

¹ Podemos saber si una empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo en la página web: www.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice_c.asp

Juntas Arbitrales del Transporte Terrestre

Las Juntas Arbitrales del Transporte son *órganos* creados *para resolver las reclamaciones de carácter económico en materia de medios de transporte terrestre y aquellos en los que se combinan éstos con otros transportes aéreos o por barco*. Intervienen, salvo que alguna de las partes afectadas indique antes de iniciarse el transporte que no se somete al arbitraje, para resolver *reclamaciones cuya cuantía no exceda de 6.000 euros*, aunque también pueden actuar con reclamaciones de un importe mayor si así lo pactan reclamante y reclamado.

Vía judicial

Otra de las posibilidades para resolver un conflicto con una agencia de viajes o una compañía de transportes es acudir a la vía judicial, bien *de forma individual o a través de una asociación de consumidores*. Es necesario considerar que, si se elige la primera opción, existe el peligro de encontrarse en una posición de debilidad frente a empresas que cuentan con grandes equipos de asesoramiento jurídico.

Por otro lado, esta vía *conlleva unos costes*, por lo que resulta conveniente agotar otras opciones antes de llegar a los tribunales (un acuerdo amistoso, bien por los propios medios de la persona consumidora o a través de la mediación de la Administración, o la vía arbitral).

Otras entidades ante las que se puede reclamar

En el caso de que los problemas surgidos estén relacionados con los servicios de las compañías de transporte aéreo, se puede presentar una reclamación ante la *Dirección General de Aviación Civil*.

Si las diferencias surgen a causa de los servicios del aeropuerto, es posible reclamar ante el Ente Público de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (*AENA*).

En materia de transportes marítimos, la institución competente a la que se pueden dirigir las reclamaciones es la *Dirección General de la Marina Mercante*.

DIRECCIONES ÚTILES

Dirección de Consumo y Seguridad Industrial de la Comunidad Autónoma del País Vasco

VITORIA-GASTEIZ
Donostia San Sebastian, 1
01010 ALAVA
Telf.: 945/01 99 23 / Fax: 945/01 99 31
consumo@ej-gv.es
www.euskadi.net/consumo

Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo

OFICINA TERRITORIAL DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO DE ÁLAVA

VITORIA-GASTEIZ
Samaniego, 2
01008 ALAVA
Telf.: 945/01 77 70
e-araba@ej.gv.es

OFICINA TERRITORIAL DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO DE BIZKAIA

BILBAO
General Concha, 23
48010 BIZKAIA
Telf.: 94/403 14 10
e-bizkaia@ej.gv.es

OFICINA TERRITORIAL DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO DE GIPUZKOA

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
20006 GIPUZKOA
Telf.: 943/02 25 00
e-gipuzkoa@ej.gv.es

Juntas Arbitrales de Consumo

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI
c/ Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 01 99 36 - 945 01 99 56 / Fax: 945 01 99 97
junta-arbitral@ej-gv.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL
DE VITORIA-GASTEIZ
Cuesta de San Vicente, s/n
01001 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 16 16 70 / Fax: 945 16 12 51
junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org

Juntas Arbitrales del Transporte

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DE ÁLAVA
Plaza de la Provincia, 4 bajo interior
01001 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 18 18 57 / Fax: 945 18 19 05
cjimenez@alava.net

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO
Gran Vía, 50 - 7º
48011 Bilbao
Tfno: 944 50 94 04 / Fax: 944 42 37 19

Organismos del Ministerio de Fomento

**AENA. Ente Público Aeropuertos Españoles
y Navegación Aérea**
Peonías, 2
28042 Madrid
Tfno: 902 40 47 04

Dirección General de Aviación Civil

SERVICIO DE RELACIONES CON LA PERSONA USUARIA

Paseo de la Castellana, 67

28071 Madrid

Tfno: 915 97 83 21 - 915 97 72 31 / Fax: 915 97 83 00 - 915 97 86 43

pasajeros.aereo@inform.es

Dirección General de la Marina Mercante

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO, SEGURIDAD Y

CONTAMINACIÓN MARÍTIMA

Ruiz de Alarcón, 1

28014 Madrid

Tfno: 915 97 92 70 / Fax: 915 97 92 87

Oficinas Municipales de Información a la persona consumidora del País Vasco (OMICs)

Álava

Vitoria - Gasteiz

Cuesta San Vicente, s/n

01001 Vitoria - Gasteiz

Tfno: 945 16 12 40 / Fax: 945 16 12 51

omic@vitoria-gasteiz.org

Cuadrilla de Campezo

Carretera Vitoria - Estella, 7

01110 Campezo

Tfno: 945 40 54 24 / Fax: 945 40 54 72

ccampezo.blanca@ayto.ala

Cuadrilla de Añana

Plaza de los Fueros, 11

01213 Ribera Baja

Tfno: 945 35 50 89 / Fax: 945 35 50 53

omic-anana@kontsumo.net

Cuadrilla Rioja Alavesa

Avda Diputación, s/n
01300 Laguardia
Tfno: 945 62 11 69 / Fax: 945 62 10 65
omic-riojaalavesa@kontsumo.net

Llodio

Plaza Mayor, s/n
01400 Llodio
Tfno: 944 03 48 48 / Fax: 944 03 47 52
omic-llodio@kontsumo.net

Gipuzkoa

Donostia-San Sebastián

Prim 13, entresuelo
20006 Donostia
Tfno: 943 45 83 75 / Fax: 943 45 71 04
udala_omic@donostia.org

Oarsoaldea

Olibet, 6
20100 Errenteria
Tfno: 943 51 01 11 / Fax: 943 51 84 04
omic-oarsoaldea@kontsumo.net

Hernani

Navarra 18, Casa de Cultura Viteri
20120 Hernani
Tfno: 943 55 26 10 / Fax: 943 55 58 62
marian-o@hernani.net

Andoain

Centro de Servicio Sociales. Pio Baroja, 1B - 2º
20140 Andoain
Tfno: 943 30 43 43 / Fax: 943 30 42 22
omic-andoain@kontsumo.net

Lasarte-Oria

Ganbo, 1
20160 Lasarte-Oria
Tfno: 943 36 16 05 / Fax: 943 36 16 05
omic-lasarte@kontsumo.net

Beasain

Martina Maiz, 3
20200 Beasain
Tfno: 943 88 69 08 / Fax: 943 16 06 04
omic-beasain@kontsumo.net

Lazkao

Plaza de Euskadi, 1 (Ayuntamiento de Lazkao)
20210 Lazkao
Tfno: 943 80 54 11 / Fax: 943 88 98 58
omic-lazkao@kontsumo.net

Ordizia

Nicolás Lecuona, 2
20240 Ordizia
Tfno: 943 88 16 42 / Fax: 943 80 56 15
omic-ordizia@kontsumo.net

Irun

Área de Bienestar Social
Plaza de Urdanibia, 6
20304 Irun
Tfno: 943 64 92 62 / Fax: 943 63 15 52
omic@irun.org

Tolosaldea Garatzen

Plaza de los Fueros, 1
20400 Tolosa
Tfno: 704 20 12 02
kontsumo@tolosaldea.net

Eibar

Errebal, 13
20600 Eibar

Tfno: 943 20 38 43 / Fax: 943 70 84 20
omic-eibar@kontsumo.net

Urola-Garaia

Iparraguirre, 11 bajo
20700 Urretxu

Tfno: 943 72 42 79 / Fax: 943 72 61 64
omic-urolagaraia@kontsumo.net

Azkoitia

Calle Mayor, 60 - 62
20720 Azkoitia

Tfno: 943 85 73 05 / Fax: 943 85 73 05
omic-azkoitia@kontsumo.net

Azpeitia

Enparan, 1
20730 Azpeitia

Tfno: 943 15 71 93 / Fax: 943 15 72 01
omic-azpeitia@kontsumo.net

Elgoibar

Plaza del Mercado, Plaza de Navarra, s/n
20870 Elgoibar

Tfno: 943 74 30 88 / Fax: 943 74 37 36
omic-elgoibar@kontsumo.net

Bizkaia

Bilbao

Luis Briñas, 16
48013 Bilbao

Tfno: 944 20 49 69 / Fax: 944 20 50 66
omic@ayto.bilbao.net

Mancomunidad de la Merindad de Durango

Avenida de la Libertad, 2 lonja
48200 Durango

Tfno: 946 20 27 07 / Fax: 946 20 27 07
omic.mdurango@bizkaia.org

Ermua

Bajos del Mercado Municipal
Diputación s/n
48260 Ermua

Tfno: 943 17 45 85 / Fax: 943 17 62 90
omic-ermua@kontsumo.net

Lekeitio

Pascual Abaroa, 11B
48280 Lekeitio

Tfno: 946 84 48 30 / Fax: 946 84 49 34
omic-lekeitio@kontsumo.net

Bermeo

Areilza, 4
48370 Bermeo

Tfno: 946 17 91 60 / Fax: 946 17 91 65
omic-bermeo@kontsumo.net

Etxebarri

Santa Ana, 1
48450 Etxebarri
Tfno: 944 40 67 24

omic-etxebarri@kontsumo.net

Ortuella

Plaza 1º de mayo, s/n
48530 Ortuella

Tfno: 946 64 23 31 / Fax: 946 64 23 31
omic-ortuella@kontsumo.net

Muskiz-Forlan

Polígono Industrial Santelices, Pab. B1
48550 Muskiz
Tfno: 946 70 60 16 / Fax: 946 32 30 14
omic-muskiz@kontsumo.net

Mancomunidad Uribe-Kosta

Gatzarriñe, 2 - 4
48600 Sopelana
Tfno: 946 76 26 74 / Fax: 946 76 28 72
omic-uribekosta@kontsumo.net

Ondarroa

Kanttoipe, s/n
48700 Ondarroa
Tfno: 946 83 36 70 / Fax: 946 83 36 67
omic-ondarroa@kontsumo.net

Balmaseda

Plaza San Severino, 1
48800 Balmaseda
Tfno: 946 80 29 90 / Fax: 946 10 20 53
KIUB-balmaseda@kontsumo.net

Mancomunidad de Encartaciones

La Inmaculada, 15
48850 Zalla
Tfno: 946 67 18 52 / Fax: 946 39 11 68
omic-encartaciones@kontsumo.net

Barakaldo

Paseo Dolores Ibarruri, s/n
48901 Barakaldo
Tfno: 944 18 01 78 / Fax: 944 18 92 98
omic-barakaldo@kontsumo.net

Portugalete

Ayuntamiento de Portugalete. Edificio Cívico Social, 4
48920 Portugalete
Tfno: 944 72 92 54 / Fax: 944 72 92 94
omic-portugalete@kontsumo.net

Erandio Altzaga

23 de septiembre
48950 Erandio
Tfno: 944 89 01 12 / Fax: 944 89 01 44
omic-erandio@kontsumo.net

Erandio Astrabudua

Mezo, 20
48950 Erandio
Tfno: 944 17 51 05 / Fax: 944 17 51 01
omic-astrabudua@kontsumo.net

Basauri

Lehendakari Aguirre, 57
48970 Basauri
Tfno: 944 26 34 86 / Fax: 944 26 13 85
omic-basauri@kontsumo.net

Santurtzi

Avenida Murrieta, 25
48980 Santurtzi
Tfno: 944 61 45 51 / Fax: 944 62 71 31
omic-santurtzi@kontsumo.net

Getxo

Juan Bautista Zabala, 6
48991 Getxo
Tfno: 944 61 45 51 / Fax: 944 62 71 31
omic-getxo@kontsumo.net

Arrigorriaga

Paseo Urgoiti, 6. Casa de Cultura
48480 Arrigorriaga
Tfno: 946 71 25 88
omic@arrigorriaga.org
Centro Sociocultural de Abusu. Olatxu, 4

Organizaciones de personas consumidoras y usuarias

EKA-ECUV, Organización de Personas Consumidoras y Usuarias Vasca

Álava

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
Francia, 21 - 1º Dpto. 3
01002 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 28 31 94 / Fax: 945 28 31 94
urkoagasteiz@eka.org

Bizkaia

EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA
Plaza Nueva, 7 - 1º dcha
48005 Bilbao
Tfno: 944 16 85 06 / Fax: 944 15 00 50
ekainfo@eka.org

URKOA, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
Plaza Nueva, 7 - 1º dcha
48005 Bilbao
Tfno: 944 16 85 06 / Fax: 944 15 00 50
urkoabilbao@eka.org

URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
Amezti, 6 - 1º Dpto. 8
48990 Getxo
Tfno: 944 91 22 33 / Fax: 944 91 22 33
urkoa@eka.org

EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA
Aldapta, 3 bajo
48910 Leioa
Tfno: 944 63 96 33

Gipuzkoa

EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA
Boulevard, 25 bajo, Dpto. 8
20005 Donostia-San Sebastián
Tfno: 943 42 39 93 / Fax: 943 42 39 93
urkoadonostia@eka.org

ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA
Casino viejo - Hogar del jubilado
20280 Hondarribia
Tfno: 943 64 04 88 / Fax: 943 63 50 67
acubi@kontsumo.net

ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA
Fueros, 2 - 2º dcha
20302 Irun
Tfno: 943 63 21 94 / Fax: 943 63 50 67
acubi@kontsumo.net

Unión de Personas Consumidoras de Euskadi (UCE)

Álava

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
José Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
uce@kontsumo.net

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE GASTEIZ
José Lejarreta, 49-bis
01003 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
uce-vitoria@kontsumo.net

Bizkaia

UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA
Hurtado de Amézaga, 27-11º, Dpto. 5
48008 Bilbao
Tfno: 944 21 55 59 / Fax: 944 21 52 51
uce-bizkaia@kontsumo.net

Gipuzkoa

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA
Txurruka, 7 - 3º C
20004 Donostia - San Sebastián
Tfno: 943 43 11 24 / Fax: 943 42 69 38
uce-donostia@kontsumo.net

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR
Plaza Unzaga, s/n (junto parada de taxis)
20600 Eibar
Tfno: 943 20 19 87 / Fax: 943 20 87 62
uce-eibar@kontsumo.net

Federación de Personas Consumidoras de Euskadi

Álava

AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES
Canciller Ayala, 11 - 4º dcha. Oficina B
01004 Vitoria-Gasteiz
Tfno: 945 25 17 08
ake@kontsumo.net

Bizkaia

BKEE-ACUB, AGRUPACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE BASAURI
Debarroa, 4 - 13ºA
48970 Basauri
Tfno: 944 40 70 04 / Fax: 944 40 70 04
bkee@kontsumo.net

ASKOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN DEL CONSUMO
DE EUSKADI
Pintor Tellaetxe, 13 bajo
48015 Bilbao
Tfno: 944 75 22 39 / Fax: 944 75 22 39
ascofa@kontsumo.net

BKE; ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES
Juan de Ajuriaguerra, 9 - 7º
48009 Bilbao
Tfno: 944 24 64 20 / Fax: 944 24 64 20
eke@arrakis.es

EKE, FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
Juan de Ajuriaguerra, 9 - 7º
48009 Bilbao
Tfno: 944 24 64 20 / Fax: 944 24 64 20
eke@arrakis.es

ETXEKO-ANDRE, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES DE BIZKAIA
Jardines, 5 - 1º
48005 Bilbao
Tfno: 944 15 38 74 / Fax: 944 15 49 17
etxeoko-andre@kontsumo.net

Gipuzkoa

ARANZAZU, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y
CONSUMO FAMILIAR DE GUIPÚZCOA
Ramón y Cajal, 4-bajo
20002 Donostia - San Sebastián
Tfno: 943 27 75 94 / Fax: 943 27 75 94
aranzazu@kontsumo.net

7. GLOSARIO

- **Agencia de viajes:** empresa que, estando en posesión del título o licencia correspondiente, se dedica, profesional y comercialmente en exclusividad, al ejercicio de actividades de mediación y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.
- **Billete abierto:** billete que no identifica la fecha del viaje. Su futura validez estará supeditada a la reserva previa de la plaza.
- **Billete electrónico:** sustituto del billete impreso en papel, le caracteriza su innovadora forma de emisión ya que permanece electrónicamente guardado en la base de datos de la compañía, eliminando, por tanto, el riesgo de pérdida o robo. Para obtener la tarjeta de embarque, únicamente tendrá que presentarse en el mostrador de facturación, el DNI o pasaporte, con el número de identificación utilizado para reservar el billete.
- **Contratante:** persona que compra o se compromete a comprar el viaje combinado.
- **DEG (*Derechos Especiales de Giro*):** unidad de cuenta fijada por el Fondo Monetario Internacional.
- **Detallista (*minorista*):** persona física o jurídica que vende u ofrece a la venta el viaje combinado propuesto por el organizador.
- **Equipaje:** artículos que la persona pasajera lleva en su viaje, tanto los facturados como los de mano.
- **Folleto informativo:** documento que la agencia de viajes está obligada a poner a disposición de su clientela y en el que deben establecerse, de forma clara y precisa, aspectos relativos a la oferta del viaje.
- **Informadores turísticos:** profesionales/especialistas de la información turística que atienden las necesidades y demandas de información de las personas turistas.

- **Motivos de fuerza mayor:** circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Se incluyen también los supuestos de caso fortuito, (ej: atentados terroristas, huelgas, catástrofes naturales, etc.).
- **Organizador (*mayorista o mayorista-minorista*):** persona física o jurídica que organiza, de forma no ocasional, viajes combinados y que los ofrece directamente o a través de un detallista.
- **Overbooking:** práctica que consiste en la venta de billetes (reservas de plaza) en un número superior al número de plazas reales.
- **PIR (*Parte de Irregularidad del Equipaje*):** impreso que permite a la persona viajera dejar constancia escrita de las circunstancias de la incidencia respecto a su equipaje (desaparición, deterioro, etc.).
- **Servicio suelto:** la persona turista especifica a la agencia de viajes los servicios que desea recibir, facilitándole ésta, a cambio de una comisión, los elementos aislados de un viaje o de una estancia.
- **Sistema autocheck-in:** permite conseguir la tarjeta de embarque a través de las máquinas de facturación de las compañías, seleccionando el asiento deseado y evitando las esperas en los mostradores.
- **Sistema autocheck-in on-line:** permite conseguir la tarjeta de embarque a través de la página Web de la compañía, (selección del asiento deseado e impresión de la tarjeta).
- **Tarjeta de embarque:** documento que asegura la plaza/ asiento durante el viaje.
- **Viaje combinado:** viaje ofertado o vendido por una agencia de viajes, por un precio global, con una duración superior a las 24 horas o que incluya una noche de estancia, y que, al menos, integre dos de estos tres elementos: transporte, alojamiento y/u otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

- **Vuelos charter:** vuelo contratado con el operador turístico o la agencia autorizada, no con la compañía aérea. La tarjeta de embarque genera las mismas obligaciones y responsabilidades que los vuelos regulares, aunque, si, finalmente, la persona decide no viajar, pierde el derecho al reembolso del dinero pagado.

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-2541-2



9 788445 725412

P.V.P.: 9 €