

Derechos básicos que tienes que conocer a la hora de viajar

Son derechos básicos de las personas consumidoras, en relación con cualquier medio de transporte y con los viajes que realice, con independencia del sistema de contratación:

- Derecho a la **no discriminación** en el acceso al transporte o a los establecimientos.
- Derecho a la **información clara y suficiente** sobre todas las cuestiones que afecten al contrato (precio del billete, duración y condiciones del transporte, cancelaciones, demoras, etc.).
- Derecho al **cumplimiento del contrato en todos sus términos**.
- Derecho a que **la empresa o profesional cumpla las medidas previstas en la normativa**.
- Las personas con **movilidad reducida tienen derecho a ver atendidas sus necesidades por parte del empresario/a** o profesional.
- Derecho a que se **le facilite la hoja de reclamaciones** o los medios de reclamación previstos por la normativa para poder reclamar.

Si viajas al extranjero es recomendable

Si el viaje previsto es a un país extranjero, especialmente fuera de la Unión Europea, **infórmate previamente sobre el país de destino**, la documentación necesaria para entrar al país o realizar determinadas actividades.

- **Facilitar a algún familiar** o persona amiga los **datos del viaje a realizar, especialmente fechas y lugares a visitar**.
- **Inscribirse en el Registro de Viajeros** del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Disponer de **tarjeta sanitaria europea** o de un seguro médico específico para el viaje.
- **Respetar la legislación y costumbres del país de destino**.

RECUERDE:

En caso de conflicto, solicite una hoja de reclamaciones en el establecimiento. Es obligatorio que se la faciliten. No obstante, dispone de otras vías para poder formalizar su reclamación, consulta en tu OMIC

 @omicaytotarifa

 omic@aytotarifa.com

 956 68 41 86 #256

 @omictarifa

 Pl. Santa María, 3

 677 44 56 14

Viajes Combinados

En esta guía se señalan las **cuestiones básicas** a tener en cuenta antes de iniciar un viaje.

Antes de emprenderlo, debe Vd. asesorarse sobre sus derechos como viajero/a y tomar ciertas precauciones que evitarán problemas y le permitirán disfrutar de sus vacaciones sin contratiempos.



Un viaje combinado es aquel que combina, al menos, dos tipos de servicios para un mismo viaje (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global, y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. Se anuncian y se contratan en un único punto de venta, aunque intervengan distintos empresarios.

Quedan **excluidos** los viajes que:

- No sobrepasan las 24 horas o no incluyen alojamiento,
- Los viajes que se ofrecen de forma ocasional por organizaciones sin ánimo de lucro y para un grupo limitado de viajeros,
- y los viajes de negocios que se celebran en virtud de un convenio general entre profesionales.

Información a la persona consumidora en los viajes combinados

La empresa deberá proporcionar información clara y suficiente sobre las características esenciales del viaje contratado, por escrito o en soporte duradero.

En los contratos celebrados a distancia, podrá ejercer su derecho de desistimiento, en el plazo de 14 días, sin necesidad de justificación

Esta información debe reflejar detalles del viaje como horarios, enlaces, medios de transporte, categoría de los hoteles, si necesita pasaporte o visado, así como de los seguros que incluye el viaje (de cancelación, sanitarios...).

La información precontractual es vinculante y puede reclamar su cumplimiento.

Modificaciones del Contrato

El viajero **podrá ceder el viaje** a otra persona con un preaviso razonable de al menos 7 días naturales al inicio del viaje. Esta cesión podrá estar sujeta a recargos u otros costes adicionales justificables.

El empresario **puede variar el precio del viaje en casos tasados** (variación del coste de los transportes, carburantes, tasas o impuestos, cambio de moneda) **y siempre que esté previsto en el contrato. Se debe comunicar la variación 20 días antes de viajar** y si el incremento de precio es superior al 8% el viajero podrá rescindir el contrato sin penalización.

Si el viajero decide cancelar el viaje antes de su inicio, el empresario podrá establecer una penalización y la recuperación de los costes que sean justificables. De manera excepcional, si existen graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, el viajero podrá poner fin al contrato antes de su inicio sin pagar ninguna penalización.

Si el empresario realiza cambios esenciales en el viaje, debe notificarlo con antelación suficiente y el viajero podrá optar entre la sustitución por un viaje equivalente o el reembolso de lo que ha pagado. Si procede, además tendrá derecho a una indemnización salvo que se haya anulado el viaje por falta de participantes (siempre que se le haya informado con antelación) o por motivos de fuerza mayor.

Si durante el viaje se producen problemas que hacen que sea imposible continuar con éste, el organizador o minorista deberá facilitar al viajero el retorno al punto de origen, reembolsarle las cantidades pagadas por los servicios no prestados y, cuando proceda, indemnizarle. Si es imposible garantizar el retorno por circunstancias extraordinarias e inevitables, el empresario asumirá el coste del alojamiento por un máximo de tres noches. Esta limitación no se aplica a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Durante el viaje, el organizador o minorista debe subsanar con fórmulas alternativas y de calidad equivalente o superior y sin coste adicional cualquiera de los servicios que no se hayan prestado según lo contratado siempre que sea posible. Cuando los servicios alternativos ofrecidos fueran inferiores, el viajero tiene derecho a un descuento equivalente y/o una posible indemnización por daños y perjuicios.

Si no se prestan los servicios contratados, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización, o solicitar una reducción del precio, y/o una indemnización por daños y perjuicios y, cuando proceda, la repatriación. El plazo de prescripción para reclamar la reducción del precio o la indemnización es de, al menos, 2 años.

Servicios de viajes Combinados

Los servicios de viaje vinculados **son aquellos que combinan al menos dos tipos diferentes de servicios para el mismo viaje, sin constituir un viaje combinado o paquete vacacional**, ya que dan lugar a contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales, la persona consumidora contrata independientemente los servicios aunque hayamos tenido la ayuda de la misma agencia minorista para el diseño y contratación de este viaje.

La empresa debe informar a la persona viajera de que está contratando servicios de viaje vinculados y, por lo tanto, **no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados.**

Antes de contratar, tiene derecho a recibir información suficiente y accesible sobre los precios, las tarifas, las condiciones de contratación y, en su caso, los conceptos que puedan incrementar el precio.

El precio debe indicar el importe total y completo y desglosará los conceptos que pueda incluir tales como impuestos, comisiones, o gastos adicionales.

Tiene derecho a recibir una copia del contrato y una factura, recibo o justificante de los pagos.

Tanto en los viajes combinados como en los servicios de viaje vinculados, el empresario está obligado a contratar una garantía frente a la insolvencia que garantice el reembolso de la cantidad abonada por el viajero y su repatriación, así como una garantía para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los viajeros.