LOS DERECHOS DE LOS TURISTAS EN ZARAGOZA







LOS DERECHOS DE LOS TURISTAS EN ZARAGOZA

INDICE

- I.- LA "Q" DE CALIDAD TURÍSTICA
- II.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TURISTAS

III.- ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS:

- 1.- Establecimientos hoteleros.
- 2.- Apartamentos turísticos.
- 3.- Campamentos públicos de turismo y otros alojamientos.
- 4.- Alojamientos en casas rurales.
- IV.- RESTAURANTES Y BARES: precios, facturas, menú del día, hojas de reclamaciones.
- V.- TRANSPORTES: AVIÓN, TREN, BUS Y ALQUILER DE VEHÍCULOS.
 - 1.- Viajar en avión.
 - A) Pasajeros especiales: personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, menores y enfermos.
 - B) Equipajes.
 - C) Transporte de animales.
 - D) Denegación de embarque por overbooking, grandes retrasos, cancelaciones y cambios de clase.
 - E) Reclamaciones; a quién, cómo y dónde reclamar.

- 2.- Viajar en tren.
 - A) El billete. Derechos y obligaciones de los viajeros.
 - B) Equipajes.
 - C) Animales domésticos.
 - D) Pérdida o abandono del tren.
 - E) Control de acceso.
 - F) Condiciones especiales de Viajes.
 - G) Reclamaciones e indemnizaciones.
 - H) Junta arbitral del Transporte de Aragón.
- 3.- Viajar en Autobús: El Billete. Derechos de los viajeros.
- 4.- Alquiler de vehículos: Precauciones y Cláusulas abusivas.

VI.- VIAJES COMBINADOS.

- 1.- Qué es un viaje combinado.
- 2.- El folleto informativo.
- 3.- Forma y contenido del contrato.
- 4.- La cesión del viaje.
- 5.- Moficiación del contrato.
- 6.- Resolución del contrato.
- 7.- Vías de reclamación.

I.- LA "Q" DE CALIDAD TURISTICA

La "Q" de Calidad Turística es la marca que representa la calidad en el sector turístico español.

El sector turístico aragonés también está comprometido con la calidad, y los establecimientos que ostentan el certificado "Q" de Calidad Turística nos garantizan que han pasado unas estrictas auditorías que aseguran que sus instalaciones y la prestación de sus servicios tienen unos elevados niveles de calidad, seguridad, profesionalidad, prestigio, fiabilidad y rigor.

La marca "Q" de Calidad Turística podemos encontrarla en Hoteles y Apartamentos Turísticos, Alojamientos de Turismo Rural, Campings, Estaciones de Esquí y Montaña, Restaurantes y Agencias de Viajes.

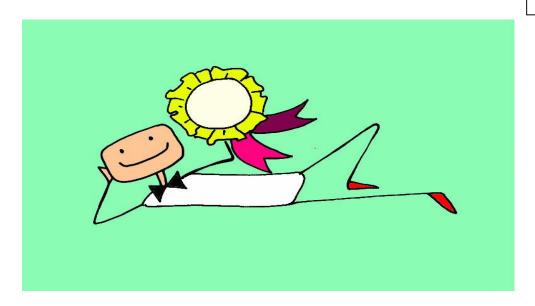
La distinción "Q" de Calidad Turística está amparada por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Economía, y cuenta con el apoyo de la Dirección General de Turismo del Gobierno de Aragón.

La marca "Q" de Calidad Turística es concedida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

El ICTE es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

Más información en www.aragon.es y www.icte.es

Los
establecimientos
que ostentan la
"Q" de Calidad
Turística nos
garantizan que
sus instalaciones
y servicios tienen
elevados niveles
de calidad,
seguridad y
profesionalidad.



II.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS TURISTAS.

Es de aplicación el Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón.

Derechos:

- a) Obtener información previa, veraz, completa y objetiva sobre los bienes y servicios que se les oferten y el precio de los mismos.
- b) Acceder a los establecimientos turísticos en su condición de establecimientos públicos.
- c) Recibir los servicios turísticos en su condición de establecimientos públicos.
- d) Recibir un trato correcto por parte del personal de los establecimientos turísticos.
- e) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de servicios y, en cualquier caso, las facturas o justificantes de pago.
- f) Obtener un servicio adecuado en cuanto a la seguridad de las personas y las cosas.
- g) Formular quejas y reclamaciones.
- h) Los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico en relación con la protección de los consumidores y usuarios.

Deberes:

- a) Observar las normas de convivencia social e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico.
- c) Efectuar el pago de los servicios prestados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el tiempo y lugar convenido, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.
- d) Respetar el patrimonio natural y cultural de Aragón.

III.- ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS:

(Hoteles, camping, apartamentos turísticos, casas rurales)

Es de aplicación general el <u>Decreto Legislativo 1/2013, de 2 de abril, del</u> <u>Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón y el <u>Decreto 193/1994 de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.</u></u>

Los precios son libres y deben comunicarse a los Servicios Provinciales de Turismo y estar expuestos al público. Los precios serán globales y deberán indicar si está o no incluido el IVA.

1- Establecimientos Hoteleros

Precios: el precio de las habitaciones será por días y comenzará a las 12,00h. salvo pacto en contrario. Si el cliente no abandona la habitación que ocupa se entenderá que alarga su estancia al menos un día más.

Reservas: en la reserva pueden exigir en concepto de señal a los clientes un adelanto de parte del precio que se entenderá a cuenta del importe resultante. La señal será como máximo el 40% del precio total. La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la ocupación podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Renuncia de la estancia: cuando el cliente de un establecimiento hotelero abandone la habitación antes de la fecha hasta la que tenía la reserva, el titular del establecimiento podrá exigir como máximo el equivalente al 25% del precio de los servicios que quedan por utilizar.

Mantenimiento de la reserva: cuando el establecimiento haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla hasta las 20 horas del día señalado, salvo pacto en contra.



2- Apartamentos turísticos

También será de aplicación, a partir del 25 de enero de 2014, el reciente Decreto 167/2013, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los apartamentos turísticos en Aragón.

Servicios mínimos comprendidos en los precios de los apartamentos turísticos:

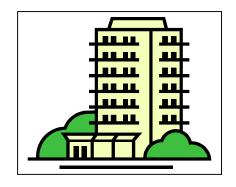
- Mobiliario, instalaciones y equipamiento acorde con su categoría. Los apartamentos estarán compuestos, como mínimo, por las siguientes piezas: dormitorio, cuarto de baño, salón-comedor y cocina.
- Limpieza diaria de la recepcion y de las instalaciones y equipamientos comunes.
- Limpieza de los alojamientos durante la estancia, previa demanda de los clientes y con una periodicidad mínima determinada en función de la categoría del establecimiento. Este servicio podrá ser facturado aparte del precio general de la estancia.
- Cambio de lencería de baños, cocina y habitaciones con una periodicidad mínima determinada en función de la categoría del establecimiento.
- Mantenimiento y, en su caso, reparaciones necesarias para la correcta utilización y disfrute del establecimiento.
- Recogida de basuras y de residuos por parte del servicio público correspondiente, el titular del establecimiento deberá garantizar su transporte y depósito hasta la instalación de recogida y tratamiento autorizado.
- Suministro permanente de agua fria y caliente sanitaria, así como de energía eléctrica.
- Atención al usuario durante su estancia para todas las cuestiones relacionadas con los servicios contratados.

Reservas: en la reserva pueden exigir en concepto de señal a los clientes un adelanto de parte del precio que se entenderá a cuenta del importe resultante. La señal será como máximo el 40% del precio total. La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la ocupación podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Mantenimiento de la reserva: Cuando se haya confirmado la reserva de un apartamento turístico sin la exigencia de ninguna paga y señal, el titular del establecimiento está obligado a mantenerla hasta las veinte horas del día señalado, salvo pacto en contrario. Si el cliente ha abonado la paga y señal, la reserva debe mantenerse hasta dos día después de la fecha prevista.

Renuncia de la estancia: cuando el cliente de un apartamento turístico lo abandone antes de la fecha hasta la que tenía la reserva, el titular del establecimiento podrá exigir como máximo el equivalente al 25% del precio de los servicios que quedan por utilizar.

Derecho de ocupación: el derecho de ocupación comenzará salvo pacto en contra, a las seis de la tarde del primer día y finalizará a las doce de la mañana del día siguiente a aquel en que finalice el plazo pactado.



3- Campamentos públicos de turismo y otros alojamientos

Reservas: en la reserva pueden exigir en concepto de señal a los clientes un adelanto de parte del precio que se entenderá a cuenta del importe resultante. La señal será como máximo el 40% del precio total. La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la ocupación podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Renuncia de la estancia: cuando el cliente de un establecimiento abandone la estancia antes de la fecha hasta la que tenía la reserva, el titular del establecimiento podrá exigir como máximo el equivalente al 25% del precio de los servicios que quedan por utilizar.

Mantenimiento de la reserva: cuando el establecimiento haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla hasta las 20 horas del día señalado, salvo pacto en contra.

Derecho de ocupación: el derecho de ocupación comenzará salvo pacto en contra, a las doce del primer día y finalizará a las doce de la mañana del día siguiente a aquel en que finalice el plazo pactado.

4- Alojamientos en casas rurales

Son de aplicación lo siguientes Decretos:

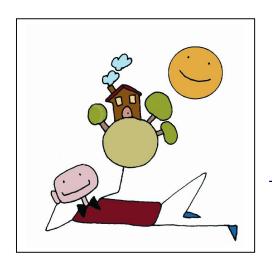
- Decreto 69/1997 de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados viviendas de turismo rural.
- <u>Decreto 193/1994 de 20 de septiembre, de la Diputación General de Aragón, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.</u>

Casa rural: son aquellos inmuebles habitables destinados a alojamiento turístico mediante un precio, con o sin servicios complementarios y tendrán las siguientes condiciones con carácter general:

- Ubicarse en un entorno urbano de menos de 1000 habitantes y en los casos en que la población sea superior que esté alejada claramente del casco urbano.
- Ofrecer un mínimo de dos habitaciones dobles y un máximo de seis, no pudiendo superar las doce plazas.
- Tratarse de un edificio tradicional o adecuarse a las características arquitectónicas de la zona.
- Vivienda independiente.

Las viviendas de turismo rural deberán exhibir junto a la entrada principal una placa identificatoria normalizada en la que figure el logotipo de Vivienda de Turismo Rural y su categoría.

Clasificación: Las viviendas de turismo Rural se clasifican en: alojamiento compartido con el titular y no compartido.



- Compartido: Cuando titular el establecimiento comparte el uso de su propia vivienda con una zona dedicada hospedaje. Los baños destinados a los usuarios serán distintos a los que use el titular. Cuando el salón comedor sea compartido con el titular el usuario podrá utilizarlo en cualquier momento. Habrá servicio de desayuno y será optativo para el usuario. El servicio de comidas será optativo.
- B) No compartido: cuando se ofrece el uso y disfrute y su inmediata utlilización y será un edificio o conjunto independiente y dispondrá de cocina, un salón, dos o más dormitorios y uno o más baños con todo el equipamiento necesario de ajuar y enseres. En la casa habrá un inventario de utensilios de cocina y del mobiliario y complementos.

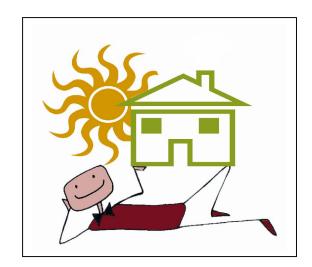
Categorías: Básica y Superior

Básica: Dispondrá de las siguientes Instalaciones y servicios:

- Agua corriente potable, electricidad, elementos calefactores, botiquín de primeros auxilios.
- Cuarto de baño completo con agua caliente y fría por cada seis plazas
- Lencería de cama y baño adecuada.

Superior: cumplirá además de las condiciones de la categoría básica las siguientes:

- Ubicado en un marco estético de calidad tanto natural como patrimonio cultural.
- Edificio con fachada arquitectónicamente coherente con el entorno o configuración singular.
- Baño en las habitaciones o compartido con máximo 4 plazas.
- Calefacción en habitaciones y zonas comunes.
- Estilo decorativo autóctono y calidad de los servicios.



El precio incluye: uso de ropa de cama, toallas, así como electricidad, calefacción y agua. La limpieza estará incluida excepto en los alojamientos no compartidos, a no ser que se incluya por las partes. Podrán ofrecer cuantos servicios complementarios se estime oportuno, siempre que se publicite precio y servicio.

Precios: el precio de las viviendas será por días y comenzará a las 12,00h. salvo pacto en contrario. Si el cliente no abandona la habitación que ocupa se entenderá que alarga su estancia al menos un día más.

Reservas: en la reserva pueden exigir en concepto de señal a los clientes un adelanto de parte del precio que se entenderá a cuenta del importe resultante. La señal será como máximo el 40% del precio total. La anulación de la reserva dentro de los cinco días anteriores a la ocupación podrá ocasionar la pérdida de la cantidad entregada, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Renuncia de la estancia: cuando el cliente de un establecimiento abandone la estancia antes de la fecha hasta la que tenía la reserva, el titular del establecimiento podrá exigir como máximo el equivalente al 25% del precio de los servicios que quedan por utilizar.

Mantenimiento de la reserva: cuando el establecimiento haya confirmado la reserva, estará obligado a mantenerla hasta las 20 horas del día señalado, salvo pacto en contra.

Derecho de ocupación: el derecho de ocupación comenzará salvo pacto en contra, a las doce del primer día y finalizará a las doce de la mañana del día siguiente a aquel en que finalice el plazo pactado.

IV.- RESTAURANTES Y BARES.

Todos los establecimientos darán la máxima publicidad a los precios de cuantos servicios faciliten. Las empresas confeccionarán unas relaciones de servicios y precios, debiéndose exhibir en lugar que permita su lectura sin dificultad.

Los establecimentos fijarán sus precios libremente, debiendo comunicarlos antes de su aplicación a los Servicios Provinciales correspondientes.

Facturas: Los restaurantes estarán obligados a expedir facturas pudiendo sustituirse para el resto de establecimentos las facturas por tickets expedidos por máquina registradora automática.

¿Qué incluye el "Menú del Día"?

Comer en un restaurente el <u>Menú del día</u> resulta muy habitual, si bien suele desconocerse lo que necesariamente ha de incluir.

El <u>Decreto 81/1999</u>, de 8 de junio, del <u>Gobierno de Aragón</u>, por el <u>que se establecen normas sobre ordenación de bares, restaurantes y cafeterías, y establecimientos con música, espectáculo y baile</u> establece qué debe incluirse en el menú del día, según sea la categoría del restaurante:

- Restaurante de tres tenedores

Bajo un precio global debe incluir dos platos, pan, postre y bebida.

Restaurante de dos tenedores

Bajo un precio global debe incluir dos platos, pan, postre y bebida que en todo caso comprenderá jarra de agua o botella de agua mineral.

Restaurante de un tenedor

Bajo un precio global debe incluir dos platos, pan, postre y bebida que en todo caso comprenderá jarra de agua.

Destacar que en los restaurantes de uno y dos tenedores, deberán disponer a petición del cliente de jarra de agua aun cuando no se utilice el servicio de Menú del día.

Las cafeterías se clasifican en 1, 2 ó 3 tazas y reunirán las mismas condiciones específicas que los restaurantes de 1, 2 ó 3 tenedores, si bien para referirse al Menú del día lo harán como "Plato combinado del día".



Hojas de reclamaciones: Todos los establecimientos vendrán obligados a tener a disposición de los clientes "Hojas de reclamaciones oficiales" que se anunciarán de forma visible. Se pueden presentar en cualquier <u>oficina de registro del Gobierno de Aragón.</u>

V.-TRANSPORTES: AVION, TREN, BUS Y ALQUILER DE VEHÍCULOS.

1.- Viajar en avión

A) Pasajeros especiales. Personas con movilidad reducida (PMR), mujeres embarazadas, menores y enfermos.

Ciertos pasajeros disfrutan de un trato especial por sus características especiales: niños que viajan solos, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida o enfermos. Estos colectivos integran los denominados "pasajeros especiales".

Cualquiera de estos pasajeros deberá informar, en el momento de realizar su reserva, de su condición de pasajero especial, de forma que la compañía pueda adoptar todas las medidas necesarias para respetar los derechos que le asisten, así como, para que el pasajero pueda conocer todas las limitaciones que se le pueden imponer.

Personas con movilidad reducida PMR

Las personas con movilidad reducida deberán pasar los mismos controles de seguridad que los demás pasajeros siempre que su movilidad se lo permita. Si necesitan ayuda para desplazarse después de haber traspasado estos controles deberán solicitar los servicios de asistencia del aeropuerto.

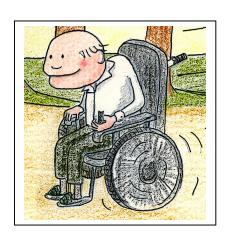
- Las sillas de ruedas podrán utilizarse hasta la misma puerta del avión.
- No podrá denegarse el embarque a ningún pasajero por su discapacidad o por padecer movilidad reducida, salvo por cuestiones de seguridad en cuyo caso podrá limitarse este tipo de plazas



- Derecho a información.
- Derecho a la atención.
- Derecho a reembolso del billete o un transporte alternativo para sí y para su acompañante en casos de denegación de embarque por su condición personal.
- Derecho a ser indemnizado por los daños o pérdidas causados a sus equipos de movilidad y dispositivos de asistencia.

En todo caso es conveniente si vamos a proceder a su facturación realizar una declaración de valor especial.

Para ampliar información sobre los vuelos de personas con movilidad reducida recomendamos consultar <u>la Guía de Accesibilidad</u> de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea



Mujeres Embarazadas

¿Puedo volar estando embarazada?

Muchas compañías recomiendan no viajar en avión a mujeres cuya gestación supera las 32 semanas. Es recomendable consultar las condiciones con la compañía aérea ya que es posible que le exijan firmar un documento de exoneración de responsabilidad.

¿Necesito certificado médico?

Se precisa certificado médico en caso de superar las treinta y dos semanas de gestación, o si el tiempo de embarazo es incierto o si existen complicaciones en él. El certificado deberá estar emitido dentro de los siete días previos al vuelo.

Se recomienda no volar dentro de los siete días previos al parto ni en los siete posteriores al mismo.

Es recomendable consultar con la compañía aérea si puede volar y en qué condiciones.



Menores

A efectos del transporte aéreo se consideran menores a los niños de menos de 12 años. Dentro de este rango de edad las compañías aéreas clasifican a los menores por grupos de edad. Es recomendable consultar con la compañía para conocer la clasificación concreta.

¿Puede viajar un menor sólo?

Los niños de entre 2 y 5 años no serán aceptados si no van acompañados de un adulto. Los mayores de cinco años podrán viajar solos siempre que se firme un Descargo de Responsabilidad y se garantice que será recogido en el aeropuerto de llegada, previa identificación, por un adulto.

¿Pagan billete?

Es recomendable consultar con la compañía antes de adquirir los billetes. En algunos casos hay descuentos o en el caso de los menores de dos años que no ocupan asiento pueden no pagar billete.

¿Qué limitaciones tiene los niños al volar?

Es recomendable consultar con la compañía aérea las condiciones de vuelo de los menores. Puede que haya limitaciones para viajes en grupo, menores sin acompañar, niños entre cero y dos años...

Enfermos

Aquellos pasajeros que necesitan una atención especial por parte del transportista. Para ser aceptados al vuelo es necesario que presenten un certificado médico que acredite su aptitud para volar.

Será el servicio médico de la compañía el que determinará si se encuentra en condiciones de viajar y en su caso las medidas que deberán adoptarse durante el vuelo.

Si el transporte se realiza en camilla, se necesita transportar fármacos, oxígeno o jeringas hay que consultar con la compañía.

B) Equipajes

Cuando hablamos de equipaje debemos distinguir entre equipaje facturado y equipaje de mano y tener en cuenta las normas de seguridad y la política de transporte de equipajes para evitar sorpresas en la facturación.

Equipaje facturado: Aquel que viaja en las bodegas del avión.

La compañía aérea puede limitar el número de bultos o de peso del equipaje facturado. Es recomendable consultar las condiciones de transporte para conocer las características y las tarifas. Es conveniente no incluir objetos de especial valor en el equipaje facturado, en el caso de que no haya alternativa es interesante hacer una declaración previa del valor aunque suponga un coste adicional.

Equipaje de mano: Aquel que el pasajero lleva consigo en la cabina del avión. Por razones de seguridad, objetos de uso corriente pero que pueden ser usados como arma ofensiva o defensiva (tijeras, limas metálicas, cortaúñas, abrecartas, etc.) deben ser facturados como equipaje al no poderse introducir en la cabina. Asimismo, tendrá que tener en cuenta las nuevas normas de seguridad, sobre líquidos y geles, para el equipaje de mano en los aeropuertos europeos. Es recomendable consultar con la compañía aérea antes del viaje.

Cuestión más controvertida es la que se refiere a la gratuidad del transporte del equipaje facturado ya que en los últimos tiempos han proliferado prácticas consistentes en el cobro por facturación de equipaje. Nuestra Ley de Navegación Aérea establece que el transportista está obligado a transportar juntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso y volumen que fijen los reglamentos.

Sin embargo, cada vez son más frecuentes los casos en que los transportistas cobran distintas cantidades con independencia del número de bultos, sin eximir de dicho pago un mínimo de unidades, peso o volumen. Por ello, es muy importante conocer la política de transporte de equipajes del operador para evitar sorpresas a la hora de facturar, todo ello con independencia de que consideremos que procede iniciar una reclamación por las restricciones que se pudieran imponer.



Incidencias con el equipaje

Cuando tengamos una incidencia con nuestro equipaje deberemos acudir a la mayor brevedad posible al mostrador de la compañía aérea y formular la correspondiente protesta cumplimentando un PIR, o parte de irregularidad de equipaje. No olvide conservar la copia del mismo. Si recogemos el equipaje sin realizar protesta se presumirá que el equipaje ha sido entregado en perfecto estado y de conformidad con el documento de transporte. Este PIR deberá adjuntarse a la reclamación formal que presentaremos por escrito.

Se establece una limitación máxima en la responsabilidad por incidencias con el equipaje de 1000 DEG. El DEG es una unidad establecida por el Fondo Monetario Internacional y su variación puede conocerse en la web del <u>Banco de España</u>. A fecha de elaboración de esta guía, <u>1.000 DEG equivalían a 1.118</u> €. Es posible consultar las <u>estadísticas publicadas por el Blanco de Españacon relación a esta unidad</u>.

Daños en el equipaje

Plazo: 7 días desde la recepción del equipaje.

La compañía puede ofrecernos el pago de una cantidad equivalente a su valor de nuevo o directamente ofrecernos una maleta nueva o remitirnos a un establecimiento concertado para que la adquiramos allí.

Retraso del equipaje

-Más de 21 días

Si no le devuelven la maleta antes de 21 días, se considera que el equipaje está perdido y la compañía aérea deberá tratar la reclamación como una pérdida de equipaje.

- Menos de 21 días

Ante las situaciones de retraso en la entrega la política general que siguen las compañías es hacerse cargo de los gastos de primera necesidad (ropa y artículos de aseo) si bien, la forma difiere entre las que abonan cantidades por día y las que proceden al reintegro de los gastos en que hubiera incurrido el pasajero. En todo caso, tengamos presente que el Convenio de Montreal no señala un procedimiento concreto.

Pérdida del equipaje

Se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, una vez transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado "retrasada", o después de que la compañía aérea le haya confirmado que su equipaje está perdido. Para valorar su reclamación es probable que la compañía aérea le solicite una lista de su contenido así como facturas originales de determinados objetos.

Toda reclamación por incidencias en el equipaje deberá realizarse contra la empresa con la que se concertó el transporte. En el caso de que el pasajero haya realizado una o más conexiones y hubiera facturado el equipaje desde la salida hasta el destino final, podrá presentar su reclamación contra cualquiera de las compañías que haya transportado el equipaje.

Si la reclamación presentada contra la compañía no fuese atendida debidamente y decidimos llevarla a los tribunales sepamos que el plazo para ejercitar la acción en vía judicial será de dos años contados a partir de la fecha de llegada de la aeronave.

Cuestión distinta y no prevista por la normativa es la que refiere a supuestos de sustracción en el equipaje. Ante estas situaciones deberemos presentar una denuncia ante la Policía. Por norma general la compañía no se hará cargo de estas eventualidades dada la dificultad de probar que efectivamente llevábamos en el equipaje los objetos que han sido sustraídos. Es por lo tanto recomendable como se dijo, evitar llevar objetos de valor o en caso declararlos expresamente antes de facturar.

C) Transporte de animales

El transporte de mascotas necesariamente obliga a que vayan debidamente documentadas pero será la compañía la que determine la posibilidad de su transporte y si éste se podrá hacer en bodega o en cabina. Es recomendable consultar con la compañía aérea.

Si viaja con perro lazarillo podrá embarcar con usted sin cargo adicional alguno. Basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto a usted en el lugar que se le asigne por la tripulación, siempre que sea notificado con anticipación mínima de 48 horas a la aerolínea y dentro de sus normas.

No obstante, deberá tener en cuenta las regulaciones nacionales sobre perros de asistencia si viaja desde un país distinto a España, ya que estas normas pueden obligar a que el perro de asistencia viaje en bodega.

D) Denegación de embarque por overbooking, grandes retrasos y cancelaciones

Existen los derechos de información, asistencia, compensación, reembolso o transporte alternativo y atención. Dependiendo del número de horas de retraso, de kilómetros de vuelo y del tipo de problema, tendremos unos u otros derechos.

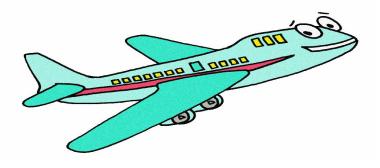
Derecho de información:

El transportista tiene que informar al pasajero de sus derechos. Consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de compensación y asistencia.

Derecho de asistencia

Se ha de facilitar al viajero afectado:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar. A este respecto debería atenderse a los horarios de desayuno, comida y cena.
- Dos llamadas telefónicas, télex, fax o correo electrónicos.
- Alojamiento en hotel cuando sea necesario pernoctar una o más noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, así como transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. Este derecho se limita a casos en que se hubiera facilitado al pasajero un transporte alternativo y éste tenga su salida como mínimo al día siguiente al del vuelo cancelado.



Derecho a reembolso o transporte alternativo

Se ha de ofrecer al pasajero alguna de estas posibilidades:

- 1. Reembolso (en metálico, cheque, transferencia u otro medio acordado con el pasajero) en el plazo de siete días del coste íntegro del billete al precio de adquisición. En caso de que la cancelación afecte a una parte del trayecto contratado, el reembolso referirá a la parte de viaje no efectuada o a todo el trayecto si el vuelo ya no tiene razón de ser. En este caso además se facilitará además un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, o
- 2. La conducción hasta el destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
- 3. La conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en condiciones comparables y en función de las plazas disponibles.
- Si el transporte alternativo consiste en un vuelo que sale desde otro aeropuerto de la misma localidad o región, la compañía correrá con los gastos de desplazamiento a ese otro aeropuerto.

Igualmente ocurrirá si el aeropuerto de llegada es distinto al inicialmente previsto.

El transporte alternativo no tiene por qué ser necesariamente en avión ni ser operado por el transportista con el que inicialmente operaba el vuelo cancelado. Así podrá tratarse de bus o taxi, siempre que se considere adecuado según la distancia.



Derecho a compensación económica

En función de la distancia, el tiempo de retraso y el tipo de incidencia se habrá de ofrecer una compensación económica al afectado.

Ámbito de aplicación

Para poder aplicar el Reglamento Europeo 261/2004 se han de dar una serie de requisitos:

Requisitos del itinerario:

Que sea un vuelo con origen en:

- 1.- Un aeropuerto comunitario (o Noruega, Suiza e Islandia), o
- 2.- Un aeropuerto no comunitario cuando el destino sea un aeropuerto comunitario y el transportista aéreo sea comunitario. (siempre que las normas del país de origen no dispongan compensación y asistencia).

Requisitos del pasajero:

- 1.- Que disponga de una reserva confirmada en el vuelo y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente por escrito (incluso por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, o de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la salida, o
- 2.- Que haya sido transbordado a otro vuelo desde el vuelo para el que disponía de una reserva confirmada.

El Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, si se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico.

D.1) Denegación de embarque por overbooking

<u>Denegación de embarque</u>: Es la negativa por parte de la compañía aérea de transportar pasajeros en un vuelo, salvo que haya sido por motivos razonables tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. El motivo más habitual es el overbooking, que se da cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas del avión.

Puede haber voluntarios, que tras prestar su consentimiento se les deniegue el embarque o no voluntarios.

Resumen de derechos por denegación de embarque

	Pasajeros voluntarios	Pasajeros no voluntarios				
Derecho de Información	NO	SI				
		Distancia	 2	NI^3		
	NO ¹	0-1500	250€	250€		
Derecho a Compensación		Km				
		1500-	400€	400€		
		3500 Km				
		+ 3500	400€	600€		
		Km				
Derecho a						
Reembolso/Transporte	SI	SI				
Alternativo						
Derecho a Atención	SI	SI				

¹Se suele incentivar por parte de la compañía, sin estar prevista la compensación en el Reglamento Europeo

D.2) ¿Retraso o cancelación?

El Reglamento define Cancelación como la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza. El Reglamento no ofrece ninguna definición sobre Retraso ni el tiempo límite a partir del cual un gran retraso pueda considerarse una Cancelación.



² Intracomunitario

³ No Intracomunitario

La Sentencia de 19 de noviembre de 2009 del Tribunal de Justicia Europeo ha señalado que los vuelos que sufran retraso, con independencia del tiempo por el que se prolongue y aunque se trate de gran retraso, no pueden tenerse por cancelados si se efectúan con arreglo a la programación (de vuelo) inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Sin embargo, sí podemos considerar que un vuelo se ha cancelado cuando cambia el número de vuelo para la misma ruta por la que el pasajero ha contratado para un día y horario concretos.

D.3) Grandes retrasos

Los derechos del pasajero se establecen en atención al tiempo del retraso así como en atención a las distancias de los trayectos.

Derecho de información

En los mismos términos ya comentados para cancelaciones y denegación de embarque, la compañía aérea deberá facilitar información a los pasajeros de un vuelo que sufra un retraso de al menos dos horas.

Derecho a Compensación

No está contemplado en el Reglamento 261/2004, sin embargo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, el 23 de octubre de 2012, dictó una sentencia mediante la cual se puede invocar el derecho a ser compensado económicamente de acuerdo a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, en determinados supuesto de retraso.

Este derecho a compensación se produce cuando el pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas en su llegada al destino final. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea al menos de tres horas o más. El transportista encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación si puede probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

El concepto de "circunstancias extraordinarias", utilizado para eximir del pago de la compensación correspondiente, no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

Por otra parta, sí que establece compensaciones económicas, limitadas a 4.150 derechos especiales de giro para el caso de retrasos, el Convenio de Montreal. Sin embargo, no será responsable si prueba que él o sus agentes y dependientes adoptaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o bien que les fue imposible adoptar dichas medidas. Por lo tanto, no se trata de compensaciones automáticas si no de compensaciones que operan tras el consiguiente proceso de reclamación y prueba.

Si pretendemos, pues, invocar este Convenio para conseguir una compensación por los perjuicios causados deberemos acudir a la vía judicial. El plazo para interponer la reclamación en vía judicial se extingue a los dos años desde la fecha de llegada a destino o del que debería haber llegado o de la detención del transporte.

Derecho de reembolso del billete

Sólo cuando el retraso sea de cinco horas o más y el pasajero decida finalmente no viajar. El reembolso deberá realizarse en el plazo máximo de siete días y su importe será igual al del precio del billete pagado correspondiente a la parte del viaje no realizada. También englobará la parte del viaje ya realizada si el vuelo ya no tiene razón de ser.

Igualmente, cuando proceda, se facilitará un vuelo de vuelta al punto de partida lo antes posible.

Derecho a la atención

Los derechos asistenciales vistos en materia de cancelaciones y denegación de embarque deberán ser prestados a los pasajeros cuando se trate de:

- Un retraso de 2 o más horas para vuelos de hasta 1500 Kms.
- Un retraso de 3 o más horas para vuelos intracomunitarios de más de 1500 Kms.
- Un retraso de 3 o más horas para vuelos extracomunitarios de entre 1500 y 3500 Kms.
- Un retraso de 4 o más horas para el resto de vuelos de más de 3500 Kms.

Resumen de derechos por retrasos

	0-2 h	2-3 h				4-5 h	+5 h		
Derecho de Información	NO	SI				SI	SI		
					Distancia	I ¹	NI^2		
		NO			0-1500	250€			
Derecho a					Km				
Compensación	NO				1500-	400€	400€		
Compensacion					3500 Km				
					+ 3500	400€			
					Km				
Derecho a						NO			
Reembolso/Transporte	NO	N	O			NO	SI		
Alternativo					<u> </u>				
		Distancia	¹	NI^2	Distancia	I ¹	NI ²		
Derecho a Atención		0-1500	SI	SI	0-1500	SI	SI		
	NO	Km			Km				
		1500-	NO	NO	1500-	SI	SI	SI	SI
		3500 Km			3500 Km				
		+ 3500	NO	NO	+ 3500	SI	NO		
		Km			Km				

¹ Intracomunitario

² No Intracomunitario

D.4) Cancelaciones

Se entiende por cancelación de un vuelo, la no realización de un vuelo programado y en el que había al menos reservada una plaza.

Los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado, tienen los siguientes derechos de acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004.

Derecho de Información

En los mismos términos ya comentados para cancelaciones y denegación de embarque, la compañía aérea deberá facilitar información a los pasajeros de un vuelo que sufra una cancelación.

Derecho a Compensación

Se tiene derecho a compensación excepto si se debe a circunstancias extraordinarias o si se ha avisado al pasajero con antelación suficiente.

Si el preaviso se realiza con más de 14 días de antelación no habrá derecho a compensación.

- Si se realiza entre 14 y 7 días de antelación a la salida del vuelo y se ofrece un nuevo vuelo que tenga su salida con dos horas de antelación como máximo al previsto inicialmente y que tenga su llegada a destino final con menos de cuatro horas de retraso respecto a la hora de llegada inicial, entonces tampoco habrá derecho a compensación.
- Si el preaviso se realiza con menos de siete días de antelación a la salida y se ofrece un vuelo alternativo que salga con una hora de antelación como máximo al inicial y tenga su llegada a destino final con menos de dos horas de retraso al previsto inicialmente, tampoco habrá derecho a compensación económica.

En el caso de que proceda la compensación sus cuantías serán las siguientes:

Distancia	l ¹	NI ²
0-1500 Km	250€	250€
1500-3500 Km	400€	400€
+ 3500 Km	400€	600€

¹ Intracomunitario ² No Intracomunitario

Cuando el pasajero opte por el transporte alternativo la cuantía de la compensación puede verse reducida antendiendo a los tiempos de llegada de ese transporte alternativo, pudiéndose reducir un 50% en los siguientes casos:

- Para vuelos de menos de 1500 Km, cuando la hora de llegada del transporte alternativo no sea superior a dos horas en relación con la prevista inicialmente.
- Para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kms, cuando la hora de llegada del transporte alternativo no sea superior a tres horas en relación con la prevista inicialmente

- Para vuelos no intracomunitarios de más de 1500 Km y menos de 3500 Km, cuando la hora de llegada del transporte alternativo no sea superior a tres horas en relación con la prevista inicialmente
- Para los demás vuelos, cuando la hora de llegada del transporte alternativo no sea superior a cuatro horas en relación con la prevista inicialmente.

Distancia	I ¹	NI^2
0-1500 Km	No más de 2 h: 125€	No más de 2 h: 250€
1500-3500 Km	No más de 3 h: 200€	No más de 3 h: 200€
+ 3500 Km	No más de 3 h: 200€	No más de 4 h: 300€

¹ Intracomunitario

Derecho de reembolso del billete

Siempre que se produzca una cancelación se ofrecerá al pasajero afectado una de estas tres posibilidades:



- 1. Reembolso (en metálico, cheque, transferencia u otro medio acordado con el pasajero) en el plazo de siete días del coste íntegro del billete al precio de adquisición. En caso de que la cancelación afecte a una parte del trayecto contratado, el reembolso referirá a la parte de viaje no efectuada o a todo el trayecto si el vuelo ya no tiene razón de ser. En este caso además se facilitará además un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, o
- 2. La conducción hasta el destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
- 3. La conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en condiciones comparables y en función de las plazas disponibles. Si el transporte alternativo consiste en un vuelo que sale desde otro aeropuerto de la misma localidad o región, la compañía correrá con los gastos de desplazamiento a ese otro aeropuerto.

Igualmente ocurrirá si el aeropuerto de llegada es distinto al inicialmente previsto.

El transporte alternativo no tiene por qué ser necesariamente en avión ni ser operado por el transportista con el que inicialmente operaba el vuelo cancelado. Así podrá tratarse de bus o taxi, siempre que se considere adecuado según la distancia.

² No Intracomunitario

Derecho a la atención

En los casos de cancelación se deberán prestar los derechos asistenciales a los pasajeros.

Cuadro resumen derechos pasajero por cancelación de vuelos

	+ 5 h	•	0.00.00.00			
Derecho de Información	SI	SI				
Derecho a Compensación ¹	NO	Días preaviso 0-6 7-14	SI (Siempre que el nuevo vuelo ofrecido por la compañía salga con 1 hora de antelación cómo máximo al previsto originalmente y llegue a su destino final con menos de 2 horas de retraso al previsto) SI (Siempre que nuevo vuelo ofrecido por la compañía salga con 2 horas de antelación cómo máximo con respecto a la hora prevista de salida y llegue al destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista) NO			
Derecho a Reembolso/Transporte Alternativo	SI		SI			
Derecho a Atención	SI		SI			

¹ Siempre y cuando el motivo de la cancelación o retraso del vuelo no se deba a circunstancias extraordinarias

D.5) Cambios de Clase

Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomodase a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete, no podrá solicitar el pago de suplemento alguno.

Si acomodase al pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que pagó el billete deberá proceder a reembolsar los siguientes porcentajes del precio:

Distancia del vuelo en km.	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1500 km	30%	30%
1500-3500 km	50%*	50%
3500 Km	50% *	75%

^{*} Cuando se trate de vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar se procederá al reembolso del 75% del importe del billete.

	Denegación de embarque		Retraso						Cancelación	
	Pasajeros voluntarios	Pasajeros no voluntarios	0-2 h	2-3 h	3-4 h	4-5 h	+5 h	+ 5 h		
Derecho de Información	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Derecho a Compensación	NO ¹	Distancia I² NI³ 0-1500 Km 250€ 250€ 1500-3500 Km 400€ 400€ + 3500 Km 400€ 600€	OS	NO	Distancia I¹ NI² 0-1500 250€ 250€ Km 1500- 400€ 400€ 3500 Km + 3500 400€ 600€ Km 400€ 600€			NO	Días O-6 (Siempre que el nuevo vuelo ofrecido por la compañía salga con 1 hora de antelacion cómo maximo al previsto originalmente y llegue a su destino final con menos de 2 horas de previsto) T-14 (Siempre que nuevo vuelo ofrecido por la salga con 2 horas de antelación cómo máximo con respecto a la hora prevista de salida y llegue al destino final con menos de 4 horas de retraso cen respecto a la hora prevista de salida y llegue al destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista) +14 NO	
Derecho a Reembolso / Transporte Alternativo	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	
Derecho a Atención	SI	SI	NO	Distancia I ¹ NI ² 0-1500 SI SI Km 1500- NO NO 3500 Km +3500Km NO NO	Distancia I ¹ NI ² 0-1500 SI SI Km 1500- SI SI 3500 Km +3500Km SI NO	SI	SI	SI	SI	

E) Reclamaciones: a quién, cómo y dónde reclamar.

Puede reclamar ante la compañía aérea:

- En los casos de denegación de embarque, cancelaciones, retrasos de vuelos o cambios de clase.
- Incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte: pérdida o deterioro del equipaje, y en general, cualquier incumplimiento en relación con las condiciones establecidas en dicho contrato.
- Por cualquier deficiencia en el servicio.

Recordemos además que en algunos casos (equipajes, p.ej.) la falta de reclamación en plazo se entenderá como una aceptación del pasajero de que no existió perjuicio.

¿A quién reclamar?



Dependerá de cuál sea el motivo de nuestra reclamación y del servicio al que refiera. Por norma general, deberemos reclamar contra quien figura como prestador del servicio en nuestro contrato.

- 1. Si el objeto del contrato es exclusivamente el Transporte Aéreo, deberemos reclamar contra la compañía aérea con la que se ha contratado el vuelo. Si la compañía que opera el vuelo es distinta de aquella podremos reclamar a cualquiera de las dos.
- 2. Podrá reclamarse contra la Agencia de Viajes en la que adquirimos el billete si de ese proceso se deriva algún tipo de responsabilidad (publicidad o información deficiente, etc).
- 3. Si el objeto del contrato es un viaje combinado (transporte más alojamiento, o manutención u otros servicios) y no está conforme con los servicios contratados y prestados deberá dirigir su reclamación contra la agencia de viajes o contra el mayorista turísticos (tour operador). En caso de que su reclamación no sea atendida podrá dirigirse a los servicios de Turismo de su Comunidad Autónoma.
- 4. Si el motivo de la reclamación refiere a servicios aeroportuarios, tránsito aéreo o a las empresas y entidades que operan con ellos podrá presentar su reclamación en los mostradores de Información del Aeropuerto (AENA).

¿Cómo reclamar?

En primer lugar, solicitando una hoja de reclamación en los mostradores de la propia compañía aérea, en la agencia de viajes o en los mostradores de AENA. Si su reclamación se dirige contra una compañía aérea puede dirigirse un escrito a la misma sin necesidad de hoja de reclamación oficial. Finalmente también podrá reclamar contra una compañía cumplimentado la hoja de reclamaciones de AENA, quien acusará recibo de su queja y la remitirá al transportista.

La reclamación debe realizarse siempre por escrito para que quede constancia de la misma. Se recomienda ser conciso en su redacción y detallar claramente fechas, lugares y motivos de la reclamación, así como información sobre los datos del reclamante y del vuelo.

Remita junto a su reclamación copias de los documentos que sirvan para fundamentarla y asimismo conserve copias de sus propios escritos así como de las respuestas que reciba.

Posteriormente y dependiendo del motivo de nuestra reclamación podremos dirigirnos o bien a las autoridades de consumo o turismo de nuestra Comunidad Autónoma, a la Agencia Española de Seguridad Aérea, o a los Juzgados y Tribunales. Cada Estado miembro de la Unión Europea cuenta con un Organismo responsable de la supervisión del cumplimiento del Reglamento 261/2004. En España es la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA) que tiene competencias sobre vuelos con origen en España y de los vuelos con destino a España desde un tercer país siempre que la compañía aérea sea comunitaria.

Pero tengamos presente que la AESA tiene competencia para sancionar a las compañías en caso de incumplimiento pero no puede ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contras las mismas; por ello si tras el consiguiente procedimiento considerásemos que no se han satisfecho nuestras peticiones deberemos acudir a la vía judicial.

¿Dónde reclamar?

- Ante el Organismo competente del país cuando se trate de vuelos con salida en la Unión Europea, Suiza, Islandia o Noruega. En España el organismo competente es la <u>Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)</u>. Avda. General Perón, 40, portal B, 1ª planta. 28020 (Madrid). Teléfono 91 396 80 00.
- Ante el mismo organismo si se trata de vuelos con origen en un tercer país pero con llegada a un País de la Unión Europea y operados por una compañía comunitaria.
- En los demás casos, deberemos informarnos de cuál es el Organismo Competente en el país de salida o llegada del vuelo y de sus competencias.

Normativa de aplicación

- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea.
- Reglamento (CE) 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.
- Instrumento de Ratificación del Convenio para la Unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999.
- Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, modificado por el Reglamento 889/2002, de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas comunitarias respecto al transporte de pasajeros y su equipaje. Y Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002.

2.- Viajar en tren

A) El billete. Derechos y Obligaciones de los viajeros.

El Billete - Título de Transporte

El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre Renfe-Operadora y el viajero.

Derechos de los Viajeros

Los viajeros de los servicios ferroviarios de Cercanías tienen, entre otros, los siguientes derechos:

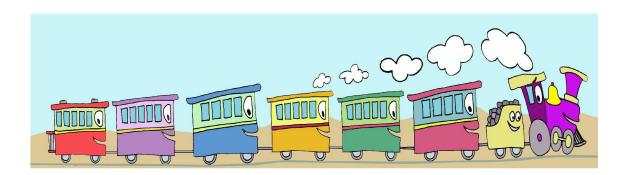
- A acceder a las publicaciones, con la suficiente antelación, del horario de los servicios y de los precios correspondientes.
- A recibir el servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
- A celebrar con Renfe-Operadora un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la legislación en materia de transportes terrestres y de consumidores y usuarios.
- A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.
- A efectuar las reclamaciones y quejas que consideren oportunas que podrán dirigir a Renfe-Operadora, a cuyo efecto tendrán a su disposición el libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa del sector ferroviario.

- A ser indemnizados de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento por Renfe-Operadora de las obligaciones que le corresponden.
- A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que Renfe-Operadora tenga contratados para garantizar su responsabilidad, en las oficinas de atención al cliente y en la correspondiente página en Internet de Renfe-Operadora.
- A ser informados de la existencia de Condiciones Generales, en los mismos términos que figuran en el apartado anterior.
- A anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales.

Obligaciones de los Viajeros

Los viajeros tienen las siguientes obligaciones:

- Ir provistos, durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino, del título de transporte correspondiente.
- Atender las indicaciones que les formulen los empleados de Renfe-Operadora en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches.
- Respetar las medidas y controles que, en materia de protección civil y seguridad puedan establecerse.



B) Equipajes

Equipaje de Mano

Se considerará equipaje todo bulto de mano que contenga prendas y objetos de uso personal o profesional pertenecientes al viajero, cuya naturaleza no contravenga en las disposiciones de seguridad establecidas en las leyes y

reglamentos y no represente peligro o molestias para

los otros viajeros.

Todo viajero provisto de billete podrá llevar consigo 3 bultos, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, la suma de las dimensiones de los tres bultos no superará los 290 cm., y el mayor de ellos no excederá las siguiente dimensiones: 85 x 55 x 35 cm (alto-ancho-fondo). La suma del peso de los tres no superará los 25 kg.

El viajero deberá colocar adecuadamente el equipaje que lleve consigo, en evitación de posibles daños o

molestias a los demás viajeros o desperfectos al material, siendo de su exclusiva responsabilidad la vigilancia de los mismos.

Será considerado como un equipaje de mano también:

- Las sillas y coches portabebés, siempre que vayan plegados.
- Los instrumentos musicales que, transportados en su funda, no superen las dimensiones 30 x 120 x 38 cm (ancho-largo-fondo).
- Bicicletas plegadas o desmontadas dentro de una funda, cuyas dimensiones no sumen entre las tres más de 180 cm. En los trenes de Media Distancia Convencional, Cercanías y Ancho Métrico no será imprescindible que las bicicletas plegadas viajen dentro de una funda.

Equipaje Especial

Aquél que por sus dimensiones u otras limitaciones no se considera "equipaje de mano" y, por lo tanto, estará sometido a condiciones concretas para cada una de las tipologías. Solamente se podrá transportar un equipaje especial por viajero.

El portador de un equipaje especial solamente podrá transportar como "equipaje de mano" un bulto que no supere las dimensiones de 55x35x25 cm. (ancho-alto-fondo). Como equipos deportivos se consideran las bolsas de palos de golf y equipos de esquí.

El cliente garantizará durante todo el viaje que el equipaje no se desplaza de la ubicación establecida y que no genera molestias al resto de los viajeros.

Renfe-Operadora no será responsable de ninguna incidencia, robo, extravío o daños ocasionados en el equipaje que puedan sufrir por su mala colocación o contenido, salvo que le fueran imputables.

C) Viaje con animales domésticos

Se admitirán para su transporte a los perros guía de invidente, que podrán acompañar gratuitamente a su titular. Irán provistos de cadena y bozal, si fuera necesario por su agresividad.

Se admitirán para su transporte pequeños animales domésticos, siempre bajo la custodia del viajero que los lleve, si no se oponen los otros viajeros o se producen molestias a los mismos, siendo responsable aquél de los daños que éstos pudieran ocasionar. Los viajeros con animales deberán llevar la guía de sanidad, con las condiciones higiénico sanitarias y de seguridad.

Se admitirá como máximo un solo animal por viajero. Este transporte se podrá realizar en los trenes, horarios y estaciones que se autoricen en cada Núcleo de Cercanías. La información correspondiente a dichos extremos estará a disposición de los viajeros.

D) Pérdida o abandono del tren

La pérdida o abandono del tren por parte del viajero en la estación de comienzo del viaje o en el transcurso del mismo no dará derecho a reembolso alguno.



E) Control de Acceso

Los viajeros están obligados a presentar su título de transporte y los documentos expresamente determinados que autoricen su uso, cuantas veces lo solicite el personal autorizado. De no presentarlo, será considerado a todos los efectos como viajero sin billete.

El control de acceso a los trenes se hará de manera automática en las estaciones que dispongan de sistema de control de accesos y el viajero tiene la obligación de utilizarlo. Se entiende que un viajero ha iniciado el viaje una vez ha traspasado dicho control de accesos.

Podrá denegarse también el acceso a los vehículos de transporte y a las salas de embarque o de espera a aquellas personas que no se sometan a los controles de seguridad establecidos para el acceso de los viajeros a los vehículos. En tal caso el viajero no tendrá derecho al reembolso del precio del billete.

F) Condiciones especiales de viajes

Los menores de 8 años deberán viajar siempre acompañados. Se permitirá viajar sin acompañamiento a los menores entre 8 y 12 años si van provistos de una autorización de sus padres o tutor legal.

A las personas con discapacidad o movilidad reducida que requieran un tratamiento de transporte especial o diferenciado, se les facilitarán, en la medida de lo posible, todos los medios disponibles para el adecuado transporte o movilidad. Es preciso informarse y solicitar estos servicios antes de comprar el billete.

G) Reclamaciones e Indemnizaciones

La compañía está obligada a efectuar el transporte contratado con la duración prevista en las condiciones recogidas en el título de transporte, salvo en caso de fuerza mayor.

La compañía tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones.

Sin perjuicio de la utilización del libro u hojas de reclamaciones, el viajero podrá reclamar los daños y perjuicios que se le ocasionen formulando reclamación en la Junta Arbitral del Transporte o la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma, de forma gratuita, o bien en los juzgados.

Información sobre Junta Arbitral del Transporte y Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón disponible en www.aragon.es

El viajero afectado por cancelación, interrupción o retraso del viaje, tendrá derecho a recibir la indemnización correspondiente.

Puede interponer su reclamación en un primer momento ante el departamento de Atención al cliente de RENFE.

H) Junta Arbitral del Transporte del Gobierno de Aragón

Las <u>Juntas Arbitrales del Transporte</u> fueron creadas como instrumento de protección y defensa de las partes intervinientes en el transporte y una de sus principales misiones consiste en resolver las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre, tanto de viajeros como de mercancías y bien sea por carretera, por ferrocarril o por cable.

Así, a titulo enunciativo, en relación con el transporte de viajeros, por extravío de equipajes, no realización del servicio contratado, modificación unilateral de las condiciones del viaje y cobro de tarifas superiores a las establecidas.

Su competencia territorial viene determinada por que el lugar de origen o de destino del transporte de que se trate, o el lugar de celebración del contrato, se encuentre dentro del territorio de nuestra Comunidad.

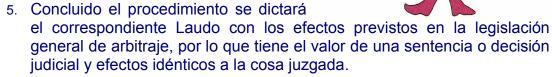
De no pactarse lo contrario antes del inicio del transporte o de la celebración del contrato, la Junta Arbitral tiene la competencia exclusiva, sustituyendo a los Juzgados y Tribunales, para conocer las controversias cuya cuantía económica no exceda de 6.000,00 euros, al presumirse por Ley la sumisión a la misma. Si la cuantía de la reclamación supera dicha cantidad, es preciso que ambas partes acepten previamente la sumisión a la Junta.

El procedimiento es el siguiente:

1. La reclamación o demanda se presentará por escrito, firmada por el reclamante o su representante. Ha de constar el nombre y domicilio del reclamante y de la persona, física o jurídica, contra la que se reclama, haciendo una exposición de los hechos. No es preciso formular los fundamentos de Derecho en los que se justifica la reclamación. La instancia se puede encontrar en este enlace. 2. Se da traslado de la reclamación a la parte contraria y se cita a reclamante y reclamado para el Acto de la Vista a celebrar en una de las

tres capitales de Provincia, Zaragoza, Huesca o Teruel, a elección del reclamante.

- Celebración del Acto de la Vista, oral, en el que las partes alegarán lo que a su derecho convenga y aportarán o propondrán las pruebas que estimen pertinentes.
- 4. En ese mismo Acto se practicará, si ello es posible, la prueba propuesta o se abrirá un término probatorio.



Todo el procedimiento arbitral es gratuito, sin perjuicio de la obligatoriedad de satisfacer los gastos generados por la práctica de pruebas y no es precisa la intervención ni de Abogado ni de Procurador.

Normativa de aplicación:

- Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987, de 3 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad aérea.
- Real Decreto 1387/2011, de 14 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres aprobado por el RD 1211/1990, de 28 de septiembre.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

3.- Viajar en autobús y autocar.

Es de aplicación el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los Derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

Con la entrada en vigor de este reglamento comunitario el 1 de marzo de 2013, se equiparan los derechos de los viajeros de autobús y autocar en la UE a los ya reconocidos para el caso de pasajeros del sector aéreo, ferroviario y marítimo.

El Billete es el documento válido o prueba de un contrato de transporte entre un transportista y un viajero para la prestación de uno o más servicios regulares o discrecionales.

El transportista es una persona física o jurídica, distinta de un operador turístico, una agencia de viajes o un proveedor de billetes, que ofrece transporte mediante servicios regulares o discrecionales al público en general.



Derechos de los viajeros

- Derecho de no discriminación. Las condiciones contractuales y las tarifas aplicadas por los transportistas se ofrecerán al público en general sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de los billetes de la Unión.
- Derecho de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no podrán negarse a a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sin coste adicional alguno.

No obstante, podrán negarse a aceptar una reserva o a proporcionarle un billete, o a embarcarla, para dar cumplimiento a los requisitos de seguridad o de salud o cuando el diseño del vehículo o las paradas o estaciones hagan físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.

En estos casos, se deberá informar a la persona en cuestión sobre todo servicio alternativo aceptable operado por el transportista.

Los transportistas y los gestores de las estaciones harán públicas las condiciones de acceso en materia de requisitos de seguridad, sobre las que se basan las condiciones de acceso no discriminatorio, en soporte

material o a través de internet, en formatos accesibles si así se solicita, en las mismas lenguas en que la información suele ponerse a disposición de todos los viajeros.

En caso de pérdida de sillas de ruedas u otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia, los transportistas y gestores de las estaciones indemnizarán al viajero en cuantía igual al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados.

Los transportistas y los gestores de estaciones prestarán en las estaciones designadas por los Estados miembros, asistencia gratutita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducia. Asimismo, los transportistas prestarán, en los autobuses y autocares, asistencia gratuita a estas personas.

- Derecho a información sobre el viaje. Los transportistas y los gestores de las estaciones suministrarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible la información se suministrará en formatos accesibles previa petición.
- Derecho a recibir Información sobre los derechos de los viajeros. Los transportistas y los gestores de las estaciones también velarán por que los viajeros reciban información adecuada y exhaustiva y, siempre que sea posible, en formato accesible, sobre los derechos que les otorga este Reglamento a más tardar en el momento de la salida. La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet.
- Derecho a reclamar. Sin perjuicio de las demandas de indemnización que se puedan interponer, si el viajero desea presentar una reclamación contra el transportista, la presentará en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar un servicio regular. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva no será superior a tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

Siempre que la distancia programada entre el punto de embarque y desembarque sea igual o superior a 250 km se aplicará lo siguiente:

Derecho a indemnización por fallecimiento, lesiones personales de los viajeros y pérdida o daño del equipaje. Los viajeros tendrán derecho a una indemnización por fallecimiento, que comprenderá unos gastos funerarios razonables, o lesiones corporales, así como por la pérdida o daño del equipaje, debidos a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar. En caso de fallecimiento de un viajero, este derecho se aplicará como mínimo a las personas con las que éste tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos.

El límite máximo establecido por el Derecho nacional a la indemnización por fallecimiento o lesiones personales o por la pérdida o daño del equipaje para cada ocasión no será inferior a:

- 220.000 euros por viajero.
- 1.200 euros por pieza de equpaje. En caso de sillas de ruedas, demás equipo de movilidad o dispositivos de asistencia, el importe de la indemnización equivaldrá siempre al coste de la sustitución o reparación del equipo perdido o dañado.
- Derecho a cobertura de las necesidades prácticas inmediatas de los viajeros. En caso de accidente resultante del uso del autobús o autocar, el transportista proporcionará una asistencia adecuada y proporcionada a los viajeros para sus necesidades prácticas inmediatas tras el accidente (alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios). La asistencia prestada no constituirá reconocimiento de responsabilidad. El transportista podrá limitar el coste total del alojamiento a 80 euros por noche y por viajero, por un máximo de dos noches.
- Derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso. Cuando un transportista tenga razones para suponer que un servicio regular vaya a cancelarse o a tener un retraso de más de 120 minutos en su salida desde una estación, así como en caso de sobrerreserva, le ofrecerá de inmediato al viajero elegir entre:
 - a. <u>Continuación</u> o recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional y en la primera ocasión posible, en condiciones comparables a las estipuladas en el contrato de transporte;

b. <u>Reembolso</u> del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuito en autobús o autocar en la primera ocasión posible, al primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.

Si el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir anterior, éste tendrá derecho a percibir una <u>indemnización que ascenderá al 50 %</u> del precio del billete, además del reembolso del mismo.

En caso de avería del autobus o autocar durante el viaje, el transportista facilitará la continuación del servicio con otro vehículo desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado o transporte desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible continuar el viaje.

En caso de cancelación o retraso en la salidad de un servicio regular, el transportista o el gestor de la estación informarán de la situación a los viajeros que salgan de las estaciones, lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de esa información.

Para un viaje de una duración prevista de más de tres horas, el transportista, en caso de cancelación o retraso en la salida de la esatación de más de 90 minutos, ofrecerá al viajero gratuitamente:

- a. Aperitivos, comidas o refrigerios en proporción razonable al tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan reazonablemente proveerse.
- b. Una habitación de hotel u otro tipo de alojamiento, así como asistencia para organizar el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches. El transportista podrá limitar a 80 euros por noche y por viajero, por un áximo de dos noches, el coste total del alojamiento, limitación que no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la estación y el lugar del alojamiento.

Si tenemos motivos para reclamar tras un viaje en autobús o autocar podemos acudir también a la <u>Junta Arbitral del Transporte de Aragón</u>, siendo válido lo explicado en lo referente a Viajar en tren.

4.- Alquiler de vehículos

Si vamos a alquilar un vehículo hemos de tomar una serie de precauciones:

Antes de hacer la reserva:

- Los precios son libres, compare presupuestos con diferentes empresas.
- Es conveniente leer bien los términos y condiciones del alquiler, prestando especial atención a los siguientes puntos:
 - Consultar el kilometraje incluido en el precio final.
 - ¿Existe algún cargo adicional por recoger el vehículo en una oficina y devolverlo en otra?, ¿o por devolverlo en alguna oficina determinada, como un aeropuerto?. En el caso de que exista algún cargo, ¿está incluido en el precio final?
 - ¿Puedo salir al extranjero con el vehículo? ¿Supone algún coste extra?, ¿Necesito algún permiso especial?, ¿Se puede circular por autopistas si voy a conducir en el extranjero ¿Necesito homologar el permiso de conducción?
 - Si se va a circular por autopistas es recomendable consultar el sistema de pago ya que de unos países a otros puede variar.
 - Asegurarnos del tipo de combustible que utiliza el vehículo.
 - Seguros y franquicia. Consulte las condiciones del seguro

Durante el periodo de alquiler:

 Revise cuidadosamente el vehículo y notifique cualquier pequeño desperfecto que observe en el vehículo. Ha de dejar constancia por escrito de los desperfectos y conservar una copia.



- En el caso de sufrir un accidente hay que avisar a la compañía. Si hay terceros implicados hay que cumplimentar los datos de los terceros.
- Si comete alguna infracción y es multado, la compañía facilitará sus datos al ente emisor de la multa. Es posible que le cobren

una cantidad por esa gestión administrativa.

Devolución del vehículo:

Asegúrese de que un empleado revisa el vehículo por si hubiera algún desperfecto. Conserve la documentación de la devolución.

Cláusulas abusivas

En abril de 2013, el <u>Centro Europeo del Consumidor en España</u> alertó sobre las posibles cláusulas abusivas y desleales en los contratos de alquiler de vehículos.

Las principales cláusulas que generaban controversia son:

1) Política de combustible

Obliga al consumidor a pagar en el momento de la recogida del vehículo un importe por el tanque lleno y devolverlo con el depósito vacío. El CEC considera que es abusivo debido a la falta de reciprocidad por el cobro de servicios no usados de manera efectiva por el consumidor.

2) Precio final de la reserva online

En ocasiones el precio final ofrecido no se ajusta con el precio real.

3) Pagos por la prestación de servicios tras la devolución del vehículo.

Cláusulas que permiten a las compañías cargos en la tarjeta de crédito del cliente por detectar daños en el vehículo. El CEC considera que es una cláusula abusiva por permitir al empresario aumentar el precio establecido sin que existan razones objetivas para ello.

4) Condiciones de pago

Limitaciones en las condiciones de pago al aceptar sólo tarjetas de crédito, rechazando el pago en efectivo o con tarjeta de débito.

Pueden ampliar información sobre las cláusulas abusivas en este enlace.



VI.- VIAJES COMBINADOS

1.- ¿Qué es un viaje combinado?

Un viaje se considera combinado cuando está formado, como mínimo, por dos de estos elementos:

- Transporte.
- Alojamiento.
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.



2.- El programa o folleto informativo

El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un <u>programa o folleto informativo</u> que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado.

El folleto deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- Destinos y medios de transporte.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento.
- El número de comidas que se vayan a servir.
- Información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En caso de gastos adicionales, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la cantidad restante, así como las condiciones de financiación que se oferten.
- Si para la realización del viaje se necesita un número mínimo de inscripciones, se debe facilitar la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

¿Tiene carácter vinculante la información del folleto informativo o programa-oferta?

Sí, el folleto es vinculante, salvo si se produce alguna de estas dos circunstancias :

- Que los cambios en la información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato, y tal posibilidad se haya mencionado expresamente en el folleto.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Antes de firmar el contrato, la agencia debe informar de manera comprensible y clara de sus cláusulas y, sobre todo, de lo que conocemos como la letra pequeña del contrato.

3.- Forma y contenido del contrato

Una vez que vd. ha examinado el folleto informativo y se decide por ese viaje combinado llega el momento de su contratación.



El contrato de viaje combinado debe formalizarse por escrito y nunca de palabra; además, vd. tiene derecho a recibir una copia del mismo.

Al igual que el folleto, el contrato debe contener entre sus cláusulas en función de las características de la oferta, referencia, al menos, a los siguientes elementos :

- El destino o destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos periodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- Si el viaje combinado incluye alojamiento, debe figurar su situación, categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística (en aquellos países en los que exista clasificación oficial), y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo (por variación en precios de transporte, coste de carburante, tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado), y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no se pueden calcular razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación..
- Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio.
- El plazo de prescripción de dos años, en el que el consumidor podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
- El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

¿Qué información adicional deben facilitarle sobre el viaje contratado?

Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje (como muy tarde en el momento de confirmar las reservas), la siguiente información:

- Horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la categoría de la plaza a ocupar en el medio de transporte.
- Nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades. De no existir dichas representaciones y organismos, el consumidor dispondrá de un número de teléfono de urgencia para ponerse en contacto con el organizador o el detallista.

- Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia "in situ" durante el viaje.
- Información sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

4.- La cesión del viaje

Puede suceder que por diversas circunstancias vd. no pueda realizar el viaje contratado. En ese caso, el contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

Dicha cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días antes del inicio del viaje, salvo un plazo menor pactado en el contrato.

La persona que ceda su reserva y el cesionario responden solidariamente del pago del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pueda causar dicha cesión (por ej. emisión de un nuevo billete de avión).

5.- Modificación del contrato

Una vez realizado el contrato y antes de la salida del viaje, puede que el organizador se vea obligado a modificar significativamente algún elemento esencial del contrato (por ej. cambio de hotel, condiciones de la habitación, etc), por lo que deberá ponerlo en inmediato conocimiento del consumidor.

Ante dicha situación, y salvo que se convenga otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor tiene dos opciones:

- resolver el contrato sin penalización alguna, o
- aceptar una modificación del contrato en el que se especifiquen las variaciones y su repercusión en el precio.



El consumidor, una vez que se la notificado la modificación, dispone de tres días para comunicar su decisión. Si no notifica su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Respecto al precio del viaje, salvo que se establezca de manera expresa en el contrato, los precios establecidos en el mismo no podrán ser revisados. La revisión sólo tendrá lugar por variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasa e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

La revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de la salida del viaje, será nula.

6.- Resolución del contrato cancelado

<u>Si el organizador cancela el viaje combinado</u> antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste puede optar por resolver el contrato y, desde el momento en que se produzca la resolución, tiene derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, o bien la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o detallista pueda ofrecérselo.

Si el viaje ofrecido es de calidad inferior, el organizador o detallista deberán reembolsar al consumidor la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

El mismo derecho tiene el consumidor que no obtenga confirmación de la reserva según lo pactado en el contrato.

Es importante acreditar que la cancelación del viaje o la falta de confirmación de la reserva ha sido ocasionada por el organizador o detallista. Para ello, se pueden utilizar las hojas de reclamaciones que obligatoriamente deben facilitar las agencias de viajes, para que como consumidor acredite que está exigiendo la confirmación de la reserva , y no se le facilita.

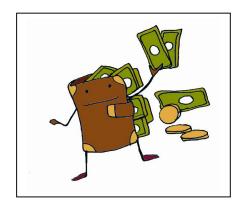
En todo caso, el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los siguientes <u>plazos y condiciones</u>:

- El empresario está obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días.
- Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios causados en lo que excedan de dicha cantidad.
- El cómputo del plazo se iniciará desde la notificación del consumidor de optar por la resolución o, desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

¿Puede solicitar una indemnización el consumidor?

En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, <u>cuya cantidad dependerá de la fecha del cambio</u> :

- 5% del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
- 10% del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce entre los quince y tres días anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
- 25 % del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce en las 48 horas anteriores a la realización del viaje.



No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido, y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la debida diligencia.

<u>Si el consumidor es quien cancela el viaje combinado</u>, tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá abonar los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere y deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican:

- 5% del precio total del viaje contratado, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje.
- 15% del precio total del viaje contratado, si la cancelación se produce entre los días tres y diez de antelación a la fecha de comienzo del viaje.
- 25 % del precio total del viaje contratado, si la cancelación se produce dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

En el supuesto de cancelación del viaje por causas de fuerza mayor, el consumidor no tiene obligación de indemnizar.

De no presentarse en la salida, el consumidor y usario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en sentido contrario.

7.- Vías de Reclamación

Si necesita plantear una reclamación, tiene tres opciones :

- Dirigirse a una asociación de consumidores o una <u>Oficina Municipal de</u> Información al Consumidor.
- Dirigirse a la <u>Junta arbitral de consumo de la comunidad autónoma</u>, o a la Junta Arbitral del Ayuntamiento de la ciudad donde resida.
- o Dirigirse a los tribunales de justicia.



El <u>arbitraje de consumo</u> es un procedimiento de resolución de conflictos extrajudicial y voluntario que permite resolver de modo sencillo, rápido y gratuito las controversias que habitualmente surgen entre consumidores o usuarios y empresas.

Dado que su carácter es voluntario, es requisito imprescindible que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo o, si no lo está, acepte expresamente el arbitraje.

Si un consumidor se considera lesionado en sus derechos o intereses siempre puede acudir a la **vía judicial**.

En cualquier caso, recuerde que las agencias de viajes están obligadas a disponer de hojas de reclamaciones.

Las hojas de reclamaciones están integradas por un juego unitario de impresos autocalcables, que el consumidor debe cumplimentar y firmar. La empresa reclamada deberá poner el sello y firma, así como efectuar alegaciones si lo estima preciso. Un ejemplar quedará en poder del establecimiento, otro en poder del consumidor y el tercero deberá remitirlo el consumidor al Servicio Provincial de Consumo de su provincia.

Si Vd. no dispone de tiempo para tramitar una reclamación, o no conoce los trámites adecuados para efectuarla, no dude en ponerse en contacto con una **asociación de consumidores**, que son asociaciones sin ánimo de lucro cuyo fin es defender los intereses de los consumidores y usuarios.

Para más información sobre las vías de reclamación, también puede consultar la pestaña "Vías de reclamación" de la página web de la **Unión de Consumidores de Aragón:** www.ucaragon.com



En materia de viajes combinados es de aplicación el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



