

## CONSELLS PER VIATJAR

### Els viatges combinats

Son aquells en què, per un preu global, es combinen almenys dos dels elements següents en una estada mínima de 24 hores:

- Transport en vehicle de motor.
- Allotjament.
- Altres serveis turístics que representin part significativa del viatge (MP, PC).

### Recomanacions

- Si voleu viatjar per compte propi sol·liciteu informació o ajut per preparar el viatge a les oficines de turisme, les ambaixades, els consolats o les companyies de transports (no podran exercir les funcions reservades a les agències de viatge).
- El client té dret a una informació veraç; els opuscles i programes editats per les agències no poden contenir publicitat falsa o enganyosa.
- És convenient adreçar-se a una agència de viatges que disposi del núm. d'identificació que atorga l'Administració (és una garantia de legalitat).
- Demaneu informació sobre les diferents ofertes del mercat, com també de les possibilitats d'organitzar un viatge a mida dels desigs personals, i compareu detingudament els serveis que ofereix cada programa.
- Comproveu els serveis que s'inclouen en el preu, com ara bitllets d'avió, taxes, trasllats entre aeroport i hotel, categories dels hotels, àpats, entrades a monuments, excursions i visites facultatives, etc.
- Sapiguen que l'expressió "facultativa", d'excursions i visites, significa que és opcional, cosa per la qual si interessa fer una visita o excursió d'aquest tipus s'haurà de pagar a part del preu del viatge.
- Llegiu detingudament les condicions especials i generals del viatge. Les generals es troben normalment a la darrera pàgina del programa.
- La informació sobre la categoria dels hotels que apareix en el programes de les agències de viatges té un valor relatiu, perquè la consideració d'una categoria o una altra per a un hotel varia molt segons el país.
- Per destinacions amb característiques meteorològiques especials, (temporada de pluges...) o amb situacions polítiques inestables, és recomanable que us informeu a l'ambaixada corresponent de la situació abans d'iniciar el viatge.

- Si durant el viatge s'incompleixen les estipulacions del contracte, teniu dret a reclamar tant en la via arbitral de consum com en la via judicial. L'agència de viatges té una fiança que cobreix el reembossament dels fons dipositats o la repatriació dels viatgers. Aquesta fiança només es pot executar mitjançant un laude arbitral o sentència judicial.
- L'agència de viatges està obligada a tenir a disposició del client fulls de reclamació.
- Les factures han d'indicar els conceptes, els imports i, en lloc visible, el nom i el segell de l'establiment. Demaneu-les i guardeu-les sempre, ja que són imprescindibles per reclamar. També heu de guardar els bitllets, títols, bons i publicitat del servei.
- L'agència organitzadora ha de respondre de les conseqüències que es derivin de la no execució o de l'execució deficient del contracte en proporció a la seva intervenció en la gestió del viatge combinat. Si l'usuari ha de sufragar despeses imprevistes, davant el incompliments o serveis mal prestats, cal que guardi els documents acreditatius d'aquestes (despeses per pèrdua o deteriorament d'equipatges, menjars, allotjament, etc.)

## El Transport Aeri

### Sapigueu que:

- Els **vols regulars** tenen horaris fixos, línies i preus preestablerts.
- Els **vols xàrter** són vols no regulars i solament surten si l'avió té totes les places venudes. Ofereixen condicions més econòmiques sempre que s'acceptin unes condicions accessòries, com ara una permanència mínima en el lloc de destinació.
- Es recomanable que arribeu a l'aeroport amb una antelació mínima d'una hora abans de la sortida del vol, si és nacional, i abans de dues, si és internacional.
- El **preu final del bitllet** ha de ser el mateix que l'anunciat per l'oferta o la publicitat. Si la companyia l'incrementa aplicant nous conceptes (com l'embarcament) o si en comprar el bitllet es contracta una assegurança o altres complements opcionals sense ser conscients que estaven ja preseleccionats a la pàgina web de la companyia, teniu dret a reclamar la devolució del seu import.
- Les obligacions dels transportistes aeris encarregats d'efectuar un vol s'han de limitar o excloure quan un succés hagi estat causat per circumstàncies extraordinàries que no s'haguessin pogut evitar tot i que s'haguessin pres totes les mesures raonables.

- Els transportistes aeris hauran de satisfer les necessitats especials de les persones amb mobilitat reduïda, dels seus acompanyants, i dels menors no acompanyats.
- Davant una situació de **denegació d'embarcament** ("overbooking"), **anul·lació** o **gran retard** del vol, la companyia és obligada a informar exhaustivament als passatgers dels drets que els assisteixen, per tal que els puguin exercir eficaçment, i oferir gratuïtament menjar i beguda suficient, mitjans de comunicació (telèfon..), i allotjament, si és necessari.
- La denegació d'embarcament i la cancel·lació del vol sempre comporta el **dret al retorn de l'import del bitllet** o al **transport alternatiu** i, en determinats casos, teniu dret a una compensació econòmica en funció de la distància.
- L'atenció als passatgers que esperen una alternativa o un vol amb retard podrà limitar-se o denegar-se si aquesta atenció es causa de més retard.
- La companyia aèria és responsable dels danys causats en cas de destrucció, retard, pèrdua o avaria de **l'equipatge facturat** a bord de l'aeronau o durant qualsevol període en què l'equipatge facturat es trobes sota la custòdia de la companyia. En canvi, respondrà dels danys de l'equipatge no facturat només si s'han causat per culpa de la companyia.
- Si heu de formalitzar una queixa pel funcionament dels serveis de la terminal, podeu utilitzar els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia que té l'aeroport. La reclamació haurà de dirigir-se a la companyia aèria quan hagueu contractat únicament el transport, o als organitzadors i agències de viatges quan es tracti d'un vol realitzat en el context d'un viatge combinat. El full de reclamació destinat a l'Administració, s'ha de tramitar a l'Oficina Municipal o Comarcal d'Informació als Consumidors més propera, a l'Agència Catalana del Consum o als Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum.
- Si la companyia aèria no compleix amb les seves obligacions, es pot presentar una reclamació davant de l'organisme nacional competent que correspongui.
- Si el vostre vol surt d'un país de la UE, presenteu la reclamació en aquest país. Si viatgeu en un vol operat per una companyia comunitària, amb destinació a un aeroport de la UE des d'un altre situat fora de ella (sempre que no gaudeixin de beneficis o compensacions o assistència en aquest tercer país), presenteu la reclamació en el país de la UE on aterri el vol.

## Els Serveis Turístics

Tenen la consideració d'establiment d'allotjament turístic els que, d'una manera habitual i amb caràcter professional, ofereixen als usuaris turístics, mitjançant preu, allotjament temporal que no constitueixi un canvi de residència per a la persona allotjada, d'acord amb les condicions i les característiques que siguin establertes pels establiments d'allotjament turístic. Aquests es classifiquen en les modalitats següents:

- a) Establiments hotelers
- b) Apartaments turístics
- c) Càmpings
- d) Establiments de turisme rural
- e) Qualsevol altra que s'estableixi per reglament

### Recomanacions:

- Aquests establiments, a més d'exhibir les plaques identificatives de llur modalitat i, si s'escau, de llur categoria, han de disposar de fulls de reclamació a disposició dels clients i ho han d'anunciar de manera visible a la recepció.
- Si teniu qualsevol problema en un allotjament turístic, el primer que heu de fer és contactar amb la direcció de l'establiment per intentar solucionar el cas. També podeu demanar els fulls de reclamacions per poder deixar constància dels fets i en cas que no arribeu a una solució amb l'establiment us heu d'adreçar a l'OMIC o OCIC més propera al vostre domicili, on us informaran dels vostres drets i les vies més adients per exercitar-los.
- En cas que es vulguin denunciar unes activitats o actuacions irregulars podeu posar els fets en coneixement de la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya que és l'organisme amb competències sancionadores pel que fa a les activitats dels allotjaments turístics
- Informeu-vos sempre del preu total de l'estada.
- Informeu-vos de la categoria i serveis que ofereix l'establiment.
- Feu la reserva amb antelació.
- Demaneu sempre la factura.

Sabadell, juliol de 2010