

# Agencias de viajes

Si decide Vd. acudir a una agencia de viajes compruebe que tiene número de inscripción, pida por escrito y guarde toda la documentación de lo que haya concertado con la agencia: destino, duración del viaje, fechas, importe, precios de las excursiones adicionales, medios de transporte con sus características así como precio, categoría y servicios de los hoteles.

Se puede desistir del viaje solicitado o ya contratado, en cuyo caso se tiene derecho a la devolución de los pagos efectuados, con indemnización a la agencia de viajes, en los términos siguientes:

– Pago de todos los gastos de gestión y de anulación si los hubiera y una penalización variable según la antelación con que se avise a la agencia:

- 5% del total del viaje, si se produce con más de 10 y menos de 15 días antes de la fecha de comienzo del viaje.
- 15% entre 3 y 10 días.
- 25% en las 48 horas anteriores a la salida.
- De no presentarse a la salida deberá pagar el importe total, incluso las cantidades pendientes, salvo acuerdo en contrario.

– En los viajes con condiciones especiales, flete de aviones, buques, ..., los gastos de anulación se ajustarán a lo pactado.

– Si la anulación se debe a causas de fuerza mayor, se tiene derecho a recuperar todas las cantidades pagadas.

Si la agencia cancela el viaje, se tiene derecho al reembolso o viaje equivalente y, además, a la correspondiente indemnización, salvo que:

– El número de personas inscritas sea inferior al previsto y así se comunique por escrito antes de la fecha límite fijada.

– Concurran razones de fuerza mayor.

SERVICIOS PROVINCIALES  
DE CIUDADANÍA Y  
DERECHOS SOCIALES  
(Sección de Consumo)

HUESCA  
San Jorge, 65  
Tel. 974 247 229

TERUEL  
San Vicente de Paúl, 1  
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 3  
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES  
Y USUARIOS  
Plaza del Pilar, 3  
50003, Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR  
900 12 13 14

[www.aragon.es/consumo](http://www.aragon.es/consumo)



## ¿Qué exigir?

### VIAJES

# Viajes combinados

El viaje combinado se define como “la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia:

- a) transporte,
- b) alojamiento,
- c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado”.

El éxito del viaje combinado depende de la concurrencia y coordinación de las diferentes empresas que prestan cada uno de los servicios incluidos en el producto global. Por lo general, las empresas que participan son las siguientes:

- Un mayorista u organizador del viaje.
- La empresa o empresas que proporcionen los medios de transporte: aéreo, marítimo o terrestre.
- Los establecimientos que darán alojamiento y manutención a los usuarios.
- Las empresas que nos facilitarán guías y/o monitores para las actividades culturales, de ocio, lúdicas, ...
- Otras empresas que nos ofertarán excursiones y/o actividades complementarias u opcionales.
- El minorista, generalmente una agencia de viajes.

# viajes por vía aérea



## Problemas con el equipaje

Si el equipaje se extravía o resulta dañado, el perjudicado tiene derecho a percibir una indemnización, ya que la responsabilidad de la compañía respecto a las pertenencias de los viajes está incluida en el precio del billete.

- Si el equipaje contiene bienes de gran valor, conviene solicitar una facturación conforme a su valor real y no según el peso. Se pagará un suplemento, pero la indemnización, en caso de pérdida, será mayor.
- Los objetos de mayor valor (dinero, joyas), deben procurar llevarse en el equipaje de mano.
- Las indemnizaciones a que podríamos tener derecho, como máximo, serían las siguientes:
  1. En el caso de vuelos nacionales en que se pierda o deteriore el equipaje facturado o de mano, hasta 500 DEG(1). Si el problema se limita a un retraso en la entrega, la compensación no superará el equivalente al precio del transporte.
  2. Si el vuelo es internacional: 17 DEG por kilogramo para el equipaje facturado.

(1) El valor del derecho especial de giro (DEG) fluctúa y se fija diariamente por el Fondo Monetario Internacional, por lo que se aplicará la equivalencia vigente en la fecha de la incidencia. En el mes de septiembre de 2007 un DEG equivalía a 1,04 euros.

## denegación de embarque (overbooking)

Decimos que hay overbooking o sobre-reserva, cuando la Compañía ha extendido un número de billetes superior al de plazas del avión. En consecuencia, algunos viajeros han de quedarse en tierra por no disponer de asiento, a pesar de poseer un billete perfectamente válido y/o confirmada su reserva.

Puede tener derecho a una compensación de entre 250 euros y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo y del retraso sufrido, una vez que se le haya ofrecido un transporte alternativo razonable.

## gran retraso

Puede solicitar el reembolso de su billete, en caso de que el retraso exceda 5 horas, pero solamente si decide usted no viajar.

## cancelación

Da derecho a una compensación financiera, entre 250 y 600 euros a menos que se le haya informado de la cancelación 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo próximo al horario originalmente previsto, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

## atención por parte de las compañías aéreas

Dependiendo de las circunstancias, si se le deniega el embarque, se cancela su vuelo o éste está retrasado, puede tener derecho a recibir atención por parte de la compañía aérea (comida y refrescos, servicios de comunicación y alojamiento si es preciso pernoctar).

En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo pueden ofrecerle la posibilidad de continuar su viaje o reembolsarle el importe de su billete.



## modelos de hojas de reclamaciones

En todos los casos el usuario puede hacer constar sus reclamaciones en las hojas de reclamaciones del aeropuerto, que pueden ser de dos clases o tipos distintos:

- Si se trata de reclamaciones del aeropuerto: como limpieza, señalización, información, debe utilizarse el soporte facilitado por Aviación Civil.
- En el caso de deficiencias en el servicio de las compañías aéreas: billetes, equipajes, comidas, entre otros, debe acudir a las facilitadas por las Compañías Aéreas.