



Tus derechos también para viajes combinados

¿Qué es un viaje combinado?

Para considerar que un viaje es combinado al menos debe incluir dos de los elementos siguientes:

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

Siempre y cuando los compremos por un precio global y la duración supere las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Antes de contratar ...

- Compara diversas ofertas, tanto los precios como los servicios ofertados.
- Consulta y conserva la publicidad. Cuando se realice la reserva a través de internet, imprime la página o páginas donde se muestre el viaje que vas a contratar.
- Consulta y conserva el programa o folleto. Es obligatorio que la agencia disponga de ellos y que contengan entre otros:
 - ✓ Destinos y medios de transporte.
 - ✓ Fechas del viaje.
 - ✓ Establecimientos hoteleros y comidas incluidas.
 - ✓ Precio del viaje y condiciones de pago.
 - ✓ Nombre del organizador.
- Ten en cuenta que las categorías de los hoteles tiene un valor relativo, ya que varían según el país.



Para formalizar el viaje...

- Deberás firmar un contrato por escrito en el que se recoja, como mínimo, lo contenido en el folleto.
- La agencia deberá informarte de la posibilidad de contratar un seguro que cubra los gastos de cancelación y de otro que cubra la asistencia sanitaria.

En caso de imprevistos...

- Puedes desistir de hacer el viaje, pero podrías tener que pagar a la agencia:
 - ✓ Gastos de gestión.
 - ✓ Gastos de anulación.
 - ✓ Y una indemnización que variará en función del momento de la anulación:
 - 48 horas antes de la salida, el **25% del precio del viaje.**
 - Entre 3 y 10 días antes de la salida, el **15% del precio del viaje.**
 - Entre 10 y 15 días antes de la salida, el **5% del precio del viaje.**
- No deberás pagar estas cantidades si el viaje lo cancelas por causa mayor.
- Si no te presentas a la salida, deberás abonar el coste total del viaje.





- También puedes ceder la reserva a otra persona si cumple las condiciones requeridas para hacer el viaje. En este caso deberás comunicarlo a la empresa con una antelación de 15 días.
- Ten en cuenta que la agencia puede modificar el precio si te lo ha mencionado previamente y se han definido las modalidades de cálculo,

pero como máximo con 20 días de antelación al inicio del viaje.

- La agencia también puede modificar o cancelar el viaje, pero deberá informarte inmediatamente. En ese caso podrás:
 - ✓ Rescindir el contrato y solicitar el reembolso.
 - ✓ Aceptar la modificación u otro viaje con la devolución del exceso de precio que hubieras pagado.
 - ✓ Solicitar una indemnización que variará en función del momento de la anulación o modificación:
 - Antes de las 48 horas de la salida, **25% del precio del viaje.**
 - Entre 15 y 3 días antes de la salida, **10% del precio del viaje.**
 - Entre 2 meses y 15 antes de la salida, **5% del precio del viaje.**
- Pero no tendrás derecho a indemnización si existe fuerza mayor o si el número de personas inscritas en el viaje es menor al mínimo exigido.

En destino...

- Antes de comenzar el *tour*, la agencia deberá informarte de los datos de contacto del organizador en destino y de los organismos locales que puedan asistirte en caso de dificultades. Esta información te la deberán facilitar en el momento de la reserva.
- Si surgen problemas, el agente debe facilitarte el retorno al punto de origen y reintegrarte las cantidades proporcionales a los servicios no consumidos.



Si decides reclamar...



- Presenta cualquier documento que acredite el viaje realizado: folletos, publicidad, documento acreditativo del pago, billetes...
- Mayorista y minorista deberán responder según su ámbito de gestión. Responderán conjuntamente cuando sean varios mayoristas y minoristas los que hayan concurrido en el contrato.
- Hay que recordar que las reclamaciones contra las agencias con motivo de este tipo de viajes prescriben a los dos años.
- Si el contrato se ha formalizado mediante una agencia de viajes, las reclamaciones deberán dirigirse a los servicios territoriales de Turismo de la Generalitat Valenciana. En caso contrario puedes dirigirte a los organismos de consumo.
- Escoger establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo es una garantía añadida en caso de conflicto.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

 GENERALITAT VALENCIANA

Más información

Si deseas más información o realizar alguna consulta, puedes acudir a los servicios territoriales de Comercio y Consumo de la Generalitat, a las asociaciones de consumidores o a las oficinas municipales de información al consumidor de tu localidad.

Si lo prefieres, puedes llamar al

**Teléfono de Información
al Consumidor de la Generalitat**

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante

966 478 174 - 966 478 170

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Castelló

964 358 789 - 964 358 787

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia

963 426 224 - 963 426 211

**Servicio de Información
al Ciudadano de la Generalitat**

Teléfono: 012

Chat:

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/ac_consulta_012

www.indi.gva.es/portal/opencms/es/Consumo/