



Guía Práctica: Derechos del Viajero

ARAG SE, Sucursal en España, advierte que queda absolutamente prohibido cualquier tipo de reproducción total o parcial de todos los contenidos o elementos de esta Guía Legal. www.arag.es

TU ABOGADO DÍA A DÍA

En el día a día hay situaciones que pueden resolverse sin dolores de cabeza si cuentas con un buen aliado. Fíjate en todo lo que puede ocurrir en un día normal y cómo puedes solucionarlo con ARAG.

UN DÍA NORMAL:

09:00



UN TRÁILER DE MIEDO

“Uno de los camiones de nuestra empresa se ha estropeado en medio de una carretera en Polonia. Además del coste del retraso, habrá que buscar la manera de remolcarlo. ¿Qué se le va a hacer?”

Para estas situaciones tienes asistencia en viaje a vehículos con [ARAG Transportes](#).

12:00



A LA ALTURA DE LAS CIRCUNSTANCIAS

“Hice un viaje por carretera a Suiza, pero mi coche tuvo una avería en mitad de los Alpes, cosa que no me hizo muy feliz que digamos. Pero ya se sabe, estas cosas pasan.”

Para estas situaciones tienes asistencia en viaje a vehículos con [ARAG Turismos y Motos](#).

16:00



ACCIDENTES GEOGRÁFICOS

“Estoy planeando las vacaciones y quiero irme a Sudamérica, pero me da miedo que me roben o perder mi pasaporte y mi dinero. En fin, volveré a pasar las vacaciones en el pueblo.”

Para estas situaciones tienes asistencia en viaje a personas con [ARAG Viajeros a su medida](#).

20:00



TIENES UNA LLAMADA DESDE PEQUÍN

“Mi hijo está estudiando en China y al parecer ha tenido un pequeño accidente. Ojalá pudiera ayudarle, pero desde aquí poco se puede hacer...”

Para estas situaciones tienes asistencia en viaje a personas con [ARAG Estudiantes](#).

Índice del documento

Introducción	7
1. Los derechos del viajero en el transporte aéreo	7
1.1 ¿Las agencias de viajes pueden informarme como consumidor de los vuelos existentes y precios posibles sobre un destino en concreto?	7
1.2 La agencia de viaje emitió el billete aéreo con los datos que proporcioné y cuando me los entregaron no advertí la existencia de errores.....	8
1.3 La agencia de viaje me ha emitido el billete pero finalmente la compañía aérea que ha realizado el vuelo ha sido otra distinta, ¿cambia el precio del billete?	8
1.4 Al reservar los billetes de avión con la compañía aérea, la agencia reservó billetes en clase preferente dado que el vuelo permitía esta opción y finalmente me asignaron asientos en clase turista ¿pueden realmente hacerlo? ¿Cómo debo actuar?.....	8
1.5 ¿Dónde puede informarme como consumidor de las tarifas aéreas?	9
1.6 ¿Tienen algún tipo de bonificación en la tarifa aérea los residentes en las islas?.....	9
1.7 ¿Qué hacer en caso de robo o pérdida del billete?.....	10
1.8 ¿Con qué antelación debemos presentarnos en el aeropuerto?.....	10
1.9 Voy a viajar a un país de la Unión Europea, ¿es aconsejable que en mi documentación personal lleve pasaporte y DNI? ¿Cuál de ellos es preferible?	11
1.10 ¿Puede la compañía aérea con la que tengo contratado el vuelo limitar las dimensiones del equipaje de mano?.....	12
1.11 ¿Cuánto pueden pesar mis maletas?.....	12
1.12 ¿Puede una compañía aérea denegar el embarque de un pasajero?	12
1.13 ¿Qué compensaciones se pueden exigir en caso de overbooking?	13
1.14 ¿Qué se debe exigir en caso de cancelación del vuelo?	14
1.15 ¿Bajo qué condiciones se pueden cancelar vuelos y no ofrecer indemnización?	14
1.16 ¿Qué normativa se aplica en los casos de cancelaciones sucedidas fuera del ámbito europeo?	15

1.17 ¿Qué derechos tiene el pasajero en caso de retraso del vuelo?.....	15
1.18 ¿Puedo viajar en avión con mi mascota?	16
1.19 ¿Qué objetos puedo llevar en el equipaje de mano?	16
1.20 ¿Qué líquidos puedo llevar en el equipaje de mano?.....	17
1.21 ¿Qué trámites debo seguir para poder transportar un arma?.....	18
1.22 En caso de sufrir algún tipo de lesión o daño corporal o incluso muerte en accidente aéreo ¿qué derechos tengo?	18
1.23 ¿Tienen algún coste los servicios aeroportuarios de ayuda a las personas con movilidad reducida?.....	19
1.24 ¿Se puede reclamar alguna indemnización en caso de extravío o daños del equipaje?.....	20
1.25 ¿Cómo puedo reclamar en caso de pérdida o deterioro del equipaje?.....	21
1.26 ¿Pueden existir diferencias entre los precios de vuelos ofertados y el precio final real?.....	22

2. Los derechos del viajero de transporte terrestre22

2.1 Viajes en autocar	22
2.1.1 ¿Qué información debe figurar en un billete?	23
2.1.2 ¿Dónde y cuándo deben recogerse los billetes de autocar?.....	23
2.1.3 ¿Cuál es el límite de equipaje en un viaje en autocar?	23
2.1.4 ¿Se pueden transportar mascotas en los autocares?	23
2.1.5 ¿Cuántas horas seguidas puede conducir un chófer de autocar?.....	24
2.1.6 ¿Es posible cancelar el billete y recuperar el importe pagado?	24
2.1.7 ¿Qué tipo de indemnización puede ofrecerme la empresa de autocares en caso de pérdida del equipaje?	24
2.1.8 ¿Qué ocurre si el autocar tiene una avería?	24
2.1.9 ¿Puedo reclamar si el autocar sufre algún retraso o se cancela el viaje?	25

2.2 Viajes en tren.....	25
2.2.1 ¿Qué información debe figurar en un billete de transporte ferroviario?	25
2.2.2 En caso de comprar los billetes de tren en una agencia de viajes, ¿son ellos los encargados de realizar los trámites correspondientes ante la empresa ferroviaria en caso de cualquier incidencia?	26
2.2.3 ¿Qué normas deben respetar los usuarios de servicios ferroviarios?.....	27
2.2.4 ¿Cuál es el límite de equipaje en los transportes ferroviarios españoles?	27
2.2.5 ¿Se puede viajar en tren con animales domésticos?.....	27
2.2.6 ¿Pueden transportarse bicicletas en los trenes?.....	28
2.2.7 ¿Qué derechos tienen los pasajeros de transporte ferroviario en los casos de interrupción del servicio del tren?.....	29
2.2.8 ¿Se puede reclamar la devolución del billete en casos de retraso?.....	29
2.2.9 ¿Con cuánto tiempo de antelación debe comunicar la empresa ferroviaria la cancelación del viaje?	30
2.2.10 ¿Cuáles son los principales derechos de los viajeros en el transporte ferroviario?.....	30
2.2.11 ¿Qué derechos tienen los viajeros con movilidad reducida?.....	31
3. Derechos de los viajeros del transporte marítimo	31
3.1 ¿De qué debe informarme la agencia de viajes o compañía marítima cuando contrato un crucero?	31
3.2 ¿Puede zarpar un barco sin estar a bordo todos los pasajeros?.....	32
3.3 ¿Existen indemnizaciones por retraso o cancelación del viaje?	32
3.4 ¿Qué ocurre cuando se interrumpe un viaje por culpa de una avería del barco?	32
3.5 ¿Qué tipo de autoridad tiene el capitán del barco?	33
3.6 ¿Qué ocurre si durante el transporte marítimo fallece un pasajero?.....	33
3.7 ¿Cómo debo facturar el equipaje en caso de transporte marítimo?.....	33

3.8 ¿Cómo se puede reclamar en caso de lesiones o muerte durante el viaje?.....	34
3.9 ¿Qué plazos existen para poder reclamar?.....	34
4. El viaje combinado.....	35
4.1 ¿Qué debe figurar en el contrato de un viaje combinado?	36
4.2 ¿Qué ocurre si antes de realizar el viaje se cambia el hotel de destino por uno de categoría inferior?	36
4.3 ¿Es posible anular un viaje a causa del fallecimiento de un familiar?	37
4.4 ¿Es posible que el precio de un viaje combinado se incremente por la subida de los precios de los carburantes?	37
4.5 ¿Qué ocurre si la agencia de viajes modifica o decide cancelar el viaje combinado?.....	37
4.6 ¿Se puede reclamar en caso de no poder realizar una actividad o no disfrutar de un servicio contratado durante el viaje?	38
4.7 ¿Qué ocurre cuando las condiciones del hotel no son las contratadas?	38
4.8 ¿Cómo puedo evitar las ofertas engañosas?	38

Introducción

Esta guía es una útil e imprescindible herramienta para todo tipo de viajes, viajeros y usuarios de transporte en general que en algunas ocasiones se encuentran con situaciones desagradables.

El conocimiento de los derechos del viajero resulta imprescindible para evitar este tipo de inconvenientes. Una completa "Guía del Viajero" es la mejor forma de conocer estos derechos, respondiendo además a las dudas más frecuentes que pueden surgir durante el trascurso de unas vacaciones o un desplazamiento. La guía también permite conocer la mejor forma de realizar cualquier reclamación así como los pasos a seguir para conseguir una indemnización.

Es por ello que hemos dividido en diferentes partes esta guía. Por un lado, encontramos derechos y preguntas en función del tipo de transporte: avión, autocar, tren y barco.

Además, encontramos un capítulo especial dedicado a los viajes combinados.

Esperamos que les sea de utilidad.

1. Los derechos del viajero en el transporte aéreo

1.1 ¿Las agencias de viajes pueden informarme como consumidor de los vuelos existentes y precios posibles sobre un destino en concreto?

Sí. La agencia debe proporcionar al cliente la información a la que ella tenga acceso al conectar con un sistema informático de las compañías aéreas que permite obtener una información en pantalla y, si fuera indispensable, ofrecer al cliente una copia.

La agencia debe informar de forma clara y precisa sobre el tipo de vuelo previsto: regular o chárter. Los vuelos regulares tienen establecidos horarios fijos, líneas y precios preestablecidos. Los vuelos chárter, al contrario, al no ser vuelos regulares, solamente salen si el avión tiene todas las plazas vendidas. Éstos suelen ser más económicos pero tienen ciertas condiciones como, por ejemplo, una permanencia mínima en el lugar de destino.

En cuanto a los precios, la agencia está obligada a informar sobre las tarifas existentes en el mercado según la compañía aérea que opere el vuelo así como de las escalas o ausencia de las mismas. Si finalmente el consumidor reserva el billete, la agencia deberá informar sobre la identidad de la compañía aérea que prestará realmente el servicio.

1.2 La agencia de viaje emitió el billete aéreo con los datos que proporcioné y cuando me los entregaron no advertí la existencia de errores.

El billete aéreo es el documento donde se formaliza el contrato de transporte entre los pasajeros y la compañía aérea. Es nominativo, por lo que solo puede ser utilizado por su titular. Hay que tener presente que las compañías aéreas, en el momento de facturación y embarque, comprueban los datos del billete, verifican fecha, hora, número de vuelo, aeropuerto de origen/destino y titular del billete.

Es esencial que el consumidor compruebe que estos datos figuran correctamente en el billete cuando le es entregado por la agencia.

1.3 La agencia de viaje me ha emitido el billete pero finalmente la compañía aérea que ha realizado el vuelo ha sido otra distinta, ¿cambia el precio del billete?

Hay distintas causas por las que un vuelo se puede operar en otra compañía aérea a la indicada en el billete aéreo. Este hecho se debe a acuerdos comerciales existentes entre las compañías aéreas para el uso de sus flotas de aviones, precisamente creados para cubrir cualquier contingencia. La agencia de viajes y la propia compañía aérea tienen que informar al cliente en el momento de compra de su billete de la identidad de la compañía que operará el vuelo y, en caso que se produzca un cambio de la compañía operadora, el pasajero deberá ser informado antes del embarque. Pero en ningún caso este hecho conlleva modificación del precio del billete.

1.4 Al reservar los billetes de avión con la compañía aérea, la agencia reservó billetes en clase preferente dado que el vuelo permitía esta opción y finalmente me asignaron asientos en clase turista ¿pueden realmente hacerlo? ¿Cómo debo actuar?

Cuando al pasajero se le haya asignado una clase inferior a la contratada por parte de la compañía aérea, ésta deberá reembolsarle parte del billete en el plazo

- El 30% del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- El 50% del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

- El 75% del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

En caso de que la compañía aérea asigne al pasajero una plaza de clase superior a la contratada sin que éste lo haya solicitado, no se podrá cobrar ningún suplemento.

1.5 ¿Dónde puede informarme como consumidor de las tarifas aéreas?

La tarifa aérea es el precio que se paga por el billete. Los precios son libres y cada compañía fija un conjunto de tarifas y descuentos en función de sus criterios y ofertas comerciales.

La tarifa aérea estará exhibida en las oficinas y puntos de venta de la compañía operadora del vuelo donde el consumidor será informado sobre las modalidades tarifarias que existen.

Es importante informarse porque pueden existir distintas tarifas para el viaje que deseamos realizar, dependiendo de la compañía aérea elegida.

Es muy importante informarse antes de iniciar el viaje con carácter previo de las condiciones especiales, sobre todo a raíz de la proliferación de las compañías aéreas de “Low-cost”.

El consumidor deberá leer atentamente todas las condiciones especiales de las tarifas económicas, especialmente en lo referente a tiempos mínimos de espera, imposibilidad de cambios o devolución del dinero, cobro por equipaje facturado, etc.

Si el viajero se viera en la necesidad de suspender el viaje, hay que informar a la compañía y a la agencia de viajes lo antes posible, ya que se puede imponer una penalización que varía según el tipo de vuelo, su ámbito y la tarifa utilizada.

El precio del billete es total y completo, es decir, incluye impuestos. Además está prohibido el cobro por concepto de emisión del billete. Algunas compañías aéreas ofrecen determinados descuentos a grupos, familias numerosas, niños bebés, personas mayores, jóvenes, etc.

1.6 ¿Tienen algún tipo de bonificación en la tarifa aérea los residentes en las islas?

Sí. Los ciudadanos españoles y de los demás Estados miembros de la Unión Europea así como los ciudadanos de Islandia, Noruega y Suiza, que sean residentes en las Islas

Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla, tienen derecho a una subvención en el “transporte aéreo regular nacional”. La cuantía de la bonificación responde a un porcentaje legalmente establecido sobre la tarifa pública aplicada en sus desplazamientos desde su lugar de residencia al resto del territorio y viceversa, en trayectos directos y sea cual sea el tipo de tarifa escogida (turista, superior...).

A la hora de contratar este tipo de billete, la agencia o bien la compañía aérea deberá solicitar al cliente que acredite, mediante DNI o tarjeta de residente, que su domicilio de residencia da derecho a la bonificación. Será igualmente válido el certificado redactado por el ayuntamiento que acredite el domicilio de residencia del interesado.

En el momento del embarque, el pasajero deberá llevar consigo la documentación personal original que acredite su identidad. En caso contrario no podrá efectuar el viaje correspondiente con dicho billete aéreo bonificado.

Cuando el pasajero use un billete electrónico, la condición de residente deberá demostrarse con los documentos acreditativos en el momento de facturación previo al embarque, con independencia de que el usuario disponga de la tarjeta de embarque.

1.7 ¿Qué hacer en caso de robo o pérdida del billete?

En estos casos hay que informar y avisar a la compañía aérea y a la agencia de viajes con quien se haya contratado y comprado el billete. La compañía puede reembolsar el importe del billete o del trayecto no realizado después de finalizada su validez, descontando los gastos de tramitación del mismo, y después de comprobar que no se ha utilizado el billete o que efectivamente no se ha reembolsado el importe del mismo. Para poder volar en el mismo vuelo, la compañía aérea exigirá que se compre un nuevo billete.

1.8 ¿Con qué antelación debemos presentarnos en el aeropuerto?

Debemos presentarnos en los mostradores de la compañía aérea con la antelación señalada por la compañía. Esta información debe ser facilitada por el transportista aéreo, o bien por el intermediario, operador turístico o agente de viajes autorizado. En caso de no existir indicación alguna, debemos estar en el aeropuerto al menos 45 minutos antes de la hora de salida anunciada para el vuelo, siempre que no se tenga que facturar el equipaje, y en caso de vuelos nacionales algunas compañías aéreas recomiendan a sus pasajeros estar con 2 horas antes de antelación en el aeropuerto. Para no encontrarnos con sorpresas, lo mejor es informarse de las condiciones precisas del vuelo.

Si el viajero desea iniciar bien sus vacaciones también deberá saber que en períodos vacacionales, sobre todo en verano, existen importantes aglomeraciones en los aeropuertos, con lo que se recomienda ser rigurosos a la hora de acudir al aeropuerto, a fin de poder realizar todos los trámites de facturación del equipaje y pasar los controles de seguridad policiales sin prisas ni nervios.

Conviene señalar que en determinados viajes internacionales se obliga a los pasajeros a personarse aún con mayor antelación al embarque puesto que los dispositivos y controles de seguridad son más rigurosos.

1.9 Voy a viajar a un país de la Unión Europea, ¿es aconsejable que en mi documentación personal lleve pasaporte y DNI? ¿Cuál de ellos es preferible?

Al salir de viaje se precisa ir documentado en todo momento. La documentación deberá ser siempre original. Hay que tener en cuenta el destino al que nos dirigimos: nacional, dentro de la Unión Europea, países no miembros de la Unión Europea, viajes intercontinentales...

En vuelos nacionales para ciudadanos españoles en España es suficiente disponer del DNI en vigor. Este documento también es válido para viajar a otro Estado que sea firmante del Acuerdo Schengen ya que los ciudadanos de los países adheridos a este acuerdo pueden cruzar libremente las fronteras interiores.

Los países adscritos al Acuerdo Schengen son Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Suecia y Suiza.

Existen otros países que pese a ser parte de la Unión Europea no han ratificado el Acuerdo Schengen: Bulgaria, Chipre, República de Irlanda, Reino Unido y Rumania.

Para el resto de vuelos internacionales hay que ir provisto del pasaporte en vigor. Además, determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visado y certificados de sanidad. Se aconseja al viajero que en el momento de contratar el viaje consulte los documentos que va a necesitar a través de su agencia de viajes o compañía aérea. En cualquier caso, la embajada o el consulado del país al que se desea viajar facilita todo tipo de documentación e información necesaria.

La falta de documentación necesaria que acredite la identidad del pasajero es causa de denegación de embarque.

1.10 ¿Puede la compañía aérea con la que tengo contratado el vuelo limitar las dimensiones del equipaje de mano?

El equipaje de mano es aquel que se puede subir a la cabina del avión. A título orientativo, la Organización Internacional de Líneas Aéreas (IATA) recomienda a las aerolíneas limitar las dimensiones de los bultos de cabina a 56cm de altura, 45 cm de ancho y 25 cm de fondo. Estas dimensiones pueden variar en función de la compañía aérea, por lo que es muy importante consultar con dicha compañía las medidas máximas.

1.11 ¿Cuánto pueden pesar mis maletas?

Al facturar el equipaje debemos tener presente que lo máximo permitido por las normas internacionales de navegación aérea es de 20 Kg. en billete de clase turista y 30 Kg. en billete de clase superior. Las llamadas compañías "Low-cost" no se acogen normalmente a estas medidas, siendo necesario consultar con la aerolínea.

Conviene destacar que en los vuelos con determinados destinos (EEUU, Canadá y otros países americanos) el procedimiento de peso de equipaje consiste en limitar el número de bultos transportados y con un volumen determinado.

Para evitar sorpresas es imprescindible consultar las condiciones de la compañía aérea que opera el vuelo, puesto que los límites de peso y las tarifas por exceso de equipaje varían en función de la compañía aérea.

1.12 ¿Puede una compañía aérea denegar el embarque de un pasajero?

La denegación de embarque es la negativa a embarcar pasajeros en un vuelo aún cuando éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo, se hayan presentado en la facturación dentro del plazo establecido y en condiciones requeridas o bien haya sido transbordado por una compañía aérea u operador turístico.

La compañía aérea puede denegar el embarque a un pasajero por motivos de salud, seguridad o por presentación de documentos de identidad inadecuados.

Otra práctica muy distinta es el llamado overbooking o sobre reserva que algunas compañías aéreas realizan en vuelos regulares con la intención de cubrir las posibles anulaciones y no presentaciones, reservando plazas por encima de la capacidad real del avión. Si llegado el momento de embarque, el número de pasajeros que se presentan excede la disponibilidad de plazas del avión, la compañía aérea debe en primer lugar pedir

voluntarios que quieran renunciar a sus asientos a cambio de compensación. Entre las compensaciones ofrecidas estará necesariamente el reembolso del importe del billete con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida o bien una oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Únicamente si el número de voluntarios no resulta suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de aquéllos y deberá indemnizarlos y prestarles asistencia. Las compensaciones dependerán de la distancia a cubrir por el vuelo y el tiempo de retraso, tomando como base el último destino al que llegaremos con retraso en relación con la hora inicialmente prevista.

1.13 ¿Qué compensaciones se pueden exigir en caso de overbooking?

Si el viajero tiene derecho a una compensación a causa del llamado "overbooking", se deben exigir las siguientes opciones:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en que se compró, correspondiente a la parte/es del viaje no efectuadas cuando el viaje ya no tenga razón de ser. Si es preciso también tendrá derecho a un vuelo de retorno al primer punto de partida tan pronto como sea posible. Dicho reembolso podrá ser en dinero metálico, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, por medio de bonos de viaje u otros servicios.
- Conducción hasta el destino final en comparables condiciones de transporte lo antes posible.
- Conducción hasta el lugar de destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero y en función de disponibilidad de asientos.

Para fijar la cuota de participación que corresponde a cada piso o local (que determinará qué porcentaje de los gastos de la Comunidad ha de abonar cada propietario) se toma como referencia la superficie útil de cada piso o local en relación con el total del inmueble, su emplazamiento interior o exterior, su situación y el uso que se presuma que el propietario en cuestión va a hacer de los elementos comunes.

Si el vuelo ofrecido por la compañía comprende un aeropuerto diferente al que consta en la reserva, en caso de ciudades o regiones que comprenda distintos aeropuertos, la compañía debe hacerse cargo de los gastos de transporte del pasajero desde este segundo

aeropuerto, o bien al aeropuerto para el que se realizó la reserva, o cualquier otro lugar pactado con el pasajero.

No terminan aquí los derechos de los pasajeros afectados por "overbooking". La compañía aérea debe ofrecer comida y refresco suficientes, en función del tiempo de espera; alojamiento gratuito en un hotel cuando el transporte alternativo ofrecido no se pueda realizar hasta el día siguiente, o en una o varias noches, y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento. El pasajero también tiene derecho de forma gratuita a dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos. Además, las compañías aéreas deberán prestar atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y a sus acompañantes, así como a los menores de edad no acompañados.

1.14 ¿Qué se debe exigir en caso de cancelación del vuelo?

La compañía aérea debe informar a los pasajeros de las causas de cancelación de un vuelo, avisando con la antelación suficiente, informando de las posibles medios alternativos de transporte y haciendo entrega de un impreso donde se indiquen los derechos de compensación y asistencia de los pasajeros, pudiéndose reclamar también las mismas cantidades que las previstas para el caso de denegación de embarque.

1.15 ¿Bajo qué condiciones se pueden cancelar vuelos y no ofrecer indemnización?

Las compañías aéreas están exentas de la obligación de indemnizar a los pasajeros en casos de cancelación de vuelo por circunstancias especiales. El Reglamento europeo 261/04 indica que se entienden por causas extraordinarias casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas para la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a la compañía aérea. La autoridad que regula la seguridad del tráfico aeroportuario puede decidir sobre la gestión del tráfico aéreo respecto a un avión en una fecha concreta y ocasionar un retraso del mismo. La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no estará obligada a pagar la compensación si puede probar que la cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado bajo ningún concepto.

La compañía aérea tampoco deberá indemnizar a los pasajeros cuando:

- Haya informado de la cancelación entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida prevista y se haya ofrecido un transporte alternativo. Esta alternativa

deberá permitir salir a los viajeros con más de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.

- Si ha informado a los pasajeros de la cancelación con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora prevista de salida y se les ha ofrecido tomar otro vuelo que les permitirá salir con no más de una hora de antelación respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.

1.16 ¿Qué normativa se aplica en los casos de cancelaciones sucedidas fuera del ámbito europeo?

La mayoría de las compañías aéreas siguen las recomendaciones emitidas por la Asociación Internacional de Transportistas Aéreos (IATA) en relación a las Condiciones Generales de Transporte.

En base a éstas, en casos de retrasos y cancelación de vuelos, las compañías deben ofrecer a los pasajeros la opción de elegir entre volar con el siguiente vuelo de la misma compañía, volar con otro transporte alternativo acordado mutuamente y el reembolso oportuno. Muchas compañías en la práctica ofrecen alimentos y bebida suficiente a los pasajeros, e incluso los transfieren a otras compañías.

1.17 ¿Qué derechos tiene el pasajero en caso de retraso del vuelo?

La legislación europea establece que, en función del retraso y de la distancia del vuelo, la compañía aérea está obligada a ofrecernos comida y bebida suficientes el tiempo que se prevea que durará la espera, alojamiento en un hotel en los casos en que sea estrictamente preciso pernoctar (incluidos los medios de transporte hasta el hotel), facilitar acceso a sistemas de comunicación (llamadas telefónicas, télex, burofax, etc.), así como derechos de reembolso del billete si se opta por no viajar en retrasos de 5 o más horas.

Cuando el retraso sea de 5 o más horas, podemos decidir no realizar del vuelo porque ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial y la compañía habrá de ofrecer la devolución del billete correspondiente a la parte/es del viaje no efectuadas, en el plazo de siete días, junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida.

En cuanto a la responsabilidad del retraso del vuelo en cualquier parte del mundo, el transportista aéreo de pasajeros es responsable de los daños causados por los retrasos y su

responsabilidad se limita a un máximo de 4.150 DEG¹. Conviene destacar que este tipo de reclamación planteada ante la compañía aérea no nos será reconocida automáticamente, ya que la compañía puede demostrar que adoptó todas las medidas razonables para evitar el retraso. En este caso será preciso acudir a los tribunales para exigir nuestros derechos como pasajeros, quienes analizarán las circunstancias concretas y si procede la indemnización y la cuantía de la misma.

El transporte aéreo internacional está regulado por el Convenio de Montreal, pero no todos los Estados lo han ratificado por lo que pueden ser de aplicación otros Tratados Internacionales de Transporte Aéreo para aquellos países no firmantes del Convenio.

1.18 ¿Puedo viajar en avión con mi mascota?

Los animales domésticos que acompañen a un pasajero pueden ser aceptados como equipaje, pagando la tarifa correspondiente. Como norma general irán facturados en la bodega del avión, en un recipiente o contenedor que puede ser facilitado por algunas compañías aéreas.

En ocasiones pueden viajar en la cabina con sus dueños, siempre que no ocasionen molestias al resto de los pasajeros. Para estos casos el recipiente tendrá que tener unas medidas máximas de 45x35x25 cm y no podrá superar los 6 kilos.

En el caso de perros lazarillos, no precisan ir encerrados y pueden viajar en la cabina, sin ser considerados equipaje. En este caso no se necesita ningún trámite. La única exigencia es que el perro lleve bozal, collar y correa.⁽¹⁾

¹ DEG: Derecho Especial de Giro. Activo de reserva internacional creado por el FMI e integrado por una cesta de monedas (dólar de EE.UU., euro, libra esterlina y yen). El valor del DEG en dólares de EE.UU. se publica diariamente en el sitio del FMI en Internet y se calcula sumando determinados montos de las cuatro monedas valorados en dólares de EE.UU., sobre la base de los tipos de cambio cotizados a mediodía en el mercado de Londres.

1.19 ¿Qué objetos puedo llevar en el equipaje de mano?

Por razones de seguridad se permite llevar objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolsos de mano, cámara fotográfica, etc.) como equipaje de mano, siempre que no excedan unas determinadas dimensiones que pueden estar establecidas en el billete.

Existen un listado de productos que están totalmente prohibidos en el equipaje de mano, que deberán ser facturados e ir alojados en la bodega del avión:

- Armas de fuego y armas en general.

- Armas u objetos punzantes o con aristas (incluyendo tijeras, limas metálicas, cortaúñas, abrecartas...).
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas, inflamables, químicas o tóxicas.
- Explosivos (incluyendo detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano, incluidas pequeñas bombonas de camping gas. Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas o sangre infectada).
- Material radioactivo (isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (como baterías de vehículos).
- Piezas de motor que hayan contenido combustible.

La posesión de estos objetos o sustancias puede ser causa de denegación de acceso al embarque o la cabina del avión. Excepcionalmente, el pasajero puede llevar alguno de estos artículos siempre que se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto y se haya autorizado su transporte. Además, el comandante del avión debe ser informado acerca de la identidad del pasajero y del objeto que transporta.

1.20 ¿Qué líquidos puedo llevar en el equipaje de mano?

Un pasajero puede llevar en su equipaje de mano pequeñas cantidades de líquidos. Deberán transportarse en contenedores con capacidad máxima total de 100 mililitros. Estos contenedores deben ir empacados en una bolsa transparente de plástico provista de cremallera auto cierre y con capacidad máxima no superior a un litro. Se consideran líquidos: agua y otras bebidas, sopas, jarabes; cremas, lociones y aceites, pasta de dientes; perfumes; geles, gel de ducha, champú; contenidos de contenedores presurizados como desodorantes, incluida espuma de afeitar y otras espumas; cualquier otro de consistencia similar.

Los productos o líquidos comprados en tiendas "Duty Free" y tiendas situadas más allá del control de embarque se colocan en bolsas especiales, pudiendo ser facturadas como equipaje de mano.

1.21 ¿Qué trámites debo seguir para poder transportar un arma?

Las armas de fuego lógicamente irán facturadas en la bodega del equipaje. En ningún caso está permitida transportarlas personalmente como equipaje de mano en la cabina del avión.

La facturación de armas será realizada preferentemente por el propietario. Si no es así, la persona que factura deberá disponer de licencia o de autorización de uso de armas en regla y permiso del propietario para realizar los trámites. Las armas deben ir en su estuche y las municiones en otro maletín rígido independiente, ambas preparadas para su inspección por parte de la Guardia Civil.

Si se viaja a países de la UE, el propietario del arma, antes de facturar su equipaje, deberá presentar en la oficina de Intervención de Armas del aeropuerto el DNI o pasaporte, la licencia, la guía de pertenencia del arma, el billete de vuelo y la Tarjeta Europea de armas.

Si el destino está fuera de la UE, deberá informarse de los trámites en la embajada o consulado correspondiente para conocer la legislación vigente en dicho país.

Otro trámite a seguir será rellenar el impreso 790 relativo a la autorización de transporte de armas. Este impreso deberá ser rellenado por el viajero que, además, deberá pagar una tasa en la Oficina de Intervención de Armas o mediante una transferencia bancaria. Una vez revisada la documentación y las armas, le serán entregadas dos copias de la autorización para viajar con armas. Uno debe guardarse en el estuche de armas y la otra deberá presentarla en el mostrador de facturación. El personal de facturación se encargará de precintar las armas y municiones.

Conviene destacar que algunas compañías aéreas prohíben expresamente el transporte de armas y otras lo permiten previo aviso y pago de una tasa especial, por ello resulta imprescindible consultar previamente a la compañía aérea.

1.22 En caso de sufrir algún tipo de lesión o daño corporal o incluso muerte en accidente aéreo ¿qué derechos tengo?

En los vuelos de una compañía aérea de la UE pueden reclamarse daños en caso de lesión corporal o muerte causados por accidente ocurrido en cualquier parte del mundo, siempre y cuando el accidente haya ocurrido a bordo de un avión o en el curso de cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. La compañía puede quedar total o parcialmente exonerada de su responsabilidad, si prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño, o contribuyó a él. La legislación europea

establece que la responsabilidad de una compañía aérea de la UE por los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal sufrida por un pasajero en caso de accidente, no estará sujeta a ningún límite financiero, ya sea legal o convencional.

En plazo máximo de 15 días desde la identificación del pasajero con derecho a indemnización, la compañía aérea comunitaria abonará los anticipos necesarios, para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos.

El pago de un anticipo no significa el reconocimiento de responsabilidad y podrán restarse de los importes que deban abonarse posteriormente en función de la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria. Este anticipo no será reembolsable salvo, cuando se demuestre con posterioridad, que la persona que recibió el anticipo fue la causante del accidente o contribuyó al daño por negligencia, y consecuentemente no tenga derecho a indemnización.

Las compañías aéreas establecidas fuera de la Unión Europea que operen hacia dentro o fuera de la misma y que no apliquen las reglas indemnizatorias previstas en el Reglamento (CE)2027/1997, entregarán a los pasajeros un impreso en el que se especifiquen sus condiciones. El hecho de que sólo aparezca en el billete o en un equivalente del mismo un límite de responsabilidad no es información suficiente y habilita al pasajero a poder formular una reclamación, primero ante la compañía aérea y luego ante los organismos competentes.

1.23 ¿Tienen algún coste los servicios aeroportuarios de ayuda a las personas con movilidad reducida?

Los servicios de asistencia a personas con movilidad reducida (asistencia al embarcar, silla de ruedas, ayuda personal completa...) no tienen ningún coste. En todos los aeropuertos nacionales e internacionales existen puntos de encuentro señalizados, tanto dentro como fuera de las terminales, para pasajeros que precisen asistencia por movilidad reducida o discapacidad. De todas formas, es aconsejable avisar de nuestras necesidades, a la compañía aérea o a la agencia de viajes, al realizar la reserva del billete. Otra posibilidad es avisar con siete días de antelación y, en cualquier caso, como mínimo 48 horas antes de iniciar su viaje. De esta forma, se garantiza al pasajero que la asistencia estará disponible, así como su plaza en el avión, dado que las normas de aviación aeronáutica limitan el número de personas con movilidad reducida que pueden viajar en un avión, por motivos de seguridad y en función del tipo de aeronave.

Al llegar al aeropuerto debe acercarse a los puntos de asistencia y anunciar su llegada. Adicionalmente, es aconsejable realizar esta reserva de solicitud de asistencia en el aeropuerto a través del número de teléfono de AENA (902404704) o en la página web www.aena.es.

1.24 ¿Se puede reclamar alguna indemnización en caso de extravío o daños del equipaje?

La compañía aérea es responsable de los daños en casos de destrucción, pérdida, o avería del equipaje facturado. En cambio, responderá sólo de los daños causados en el equipaje no facturado cuando estos sean culpa de la compañía.

El Convenio de Montreal establece una indemnización máxima de hasta 1.000 DEG*. Dicho Convenio no regula compensaciones automáticas a los pasajeros y en la práctica las compañías aéreas indemnizan con un importe estándar en función del peso y dependiendo del tipo de vuelo.

Es aconsejable tomar la precaución de realizar una Declaración del Valor Real de los objetos contenidos en el equipaje, sobre todo si se viaja con objetos de extraordinario valor, ya que normalmente las indemnizaciones no suelen satisfacer a los pasajeros. De esta forma, en caso de reclamación, la indemnización será mayor. Esta declaración tiene un coste suplementario y debe realizarse en los mostradores de la compañía aérea.

Plazos y compensaciones:

Incidencia	Plazo para reclamar por escrito a la compañía	Compensación
Avería en el equipaje facturado.	Inmediatamente después de detectada la avería, plazo máximo de reclamación 7 días desde la recepción.	Responsabilidad máxima es 500 DEG ² en vuelos nacionales y 1.000 DEG en los internacionales, salvo declaración expresa de valor. Se tendrá en cuenta la maleta y los objetos depositados en el interior.
Retraso en la entrega del equipaje facturado (menos de 21 días de retraso). A partir de 21 días se considera pérdida de maleta.	Como máximo dentro de los 21 días siguientes desde la recepción del equipaje.	La responsabilidad máxima de la compañía aérea es de 500 DEG en vuelos nacionales y 1.000 DEG en los internacionales, salvo el caso de Declaración Especial de Valor. Principalmente se valorarán los gastos, facturas en artículos de primera necesidad, los días etc.

Incidencia	Plazo para reclamar por escrito a la compañía	Compensación
Pérdida del equipaje facturado.	A partir de 21 días de haber regresado de viaje o una vez que la Compañía aérea haya confirmado que el equipaje está perdido.	La responsabilidad máxima de la compañía es de 500 DEG en vuelos nacionales y 1.000 DEG en los internacionales salvo Declaración Especial de Valor. Normalmente la compañía solicitará una lista del contenido y también facturas originales de determinados objetos.
Pérdida, deterioro o retraso del equipaje no facturado.	A partir de 21 días de haber regresado de viaje o una vez que la Compañía aérea haya confirmado que el equipaje está perdido.	La responsabilidad máxima de la compañía es de 332 DEG por pasajero (2)

2 DEG: Derecho Especial de Giro. Activo de reserva internacional creado por el FMI e integrado por una cesta de monedas (dólar de EE.UU., euro, libra esterlina y yen). El valor del DEG en dólares de EE.UU. se publica diariamente en el sitio del FMI en Internet y se calcula sumando determinados montos de las cuatro monedas valorados en dólares de EE.UU., sobre la base de los tipos de cambio cotizados a mediodía en el mercado de Londres.

Muchas veces las propias compañías aéreas, o bien las agencias de viaje, ofrecen pólizas de seguro que cubren estas eventualidades. También resulta de interés consultar otras pólizas de seguro que se puedan tener contratadas tales como seguros domésticos, negocios o incluso las garantías que incluya nuestra tarjeta de crédito si la hemos utilizado para comprar el billete.

1.25 ¿Cómo puedo reclamar en caso de pérdida o deterioro del equipaje?

La primera actuación del pasajero que no encuentre su equipaje en la cinta transportadora o lo encuentre deteriorado, es acudir al mostrador de equipajes perdidos, que se encuentra dentro de la sala de recogida de equipajes, o al de la compañía aérea con la que se ha viajado y solicitar el P.I.R. (Parte de Irregularidad de Equipaje) antes de abandonar el aeropuerto. En este documento debe constar nombre, dirección y teléfono del viajero; nombre, denominación social domicilio y teléfono de la empresa contra la que se reclama; descripción breve y clara de los hechos objeto de reclamación; y lo que se solicita como reclamación. Este requisito es necesario para hacer constar la denuncia y nos deben facilitar una copia del mismo.

Si no se soluciona el problema, siempre se puede solicitar la hoja de reclamaciones. Si la compañía no la proporciona, el pasajero podrá trasladar la queja ante el mostrador de AENA. En estos casos también se hace recomendable llamada telefónica a la Policía o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por ejemplo Guardia Civil.

Si la compañía aérea que opera el vuelo es distinta de la que inicialmente se tiene contratado el billete, la reclamación podrá presentarse contra cualquiera de las dos compañías aéreas.

El pasajero tiene los siguientes plazos para reclamar:

- Vuelos nacionales: 10 días siguientes a la entrega o a la fecha en que debió entregarse (deterioro, pérdida o retraso).
- Vuelos internacionales: 7 días siguientes a la recepción (deterioro), hasta 21 días siguientes a la entrega (retraso), transcurridos 21 días desde la fecha en que debería haberse entregado (pérdida).

En caso de no ser atendida la reclamación previa, el pasajero puede iniciar la vía judicial dentro de los siguientes plazos a contar desde la fecha de la incidencia:

- Vuelos nacionales: 6 meses (deterioro, pérdida o retraso).
- Vuelos internacionales: 2 años (deterioro, pérdida o retraso).

1.26 ¿Pueden existir diferencias entre los precios de vuelos ofertados y el precio final real?

Desde la entrada en vigor del Reglamento Europeo 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, se obliga a las compañías aéreas a informar del precio final del billete en sus anuncios. Cada vez que alguien pregunte el coste de un billete en las agencias de viaje o consulte las tarifas de las aerolíneas a través de Internet, deberá obtener también el precio con todas las tasas y suplementos. En resumen, el precio del billete debe incluir todos los costes que no se puedan evitar y no pueden discriminar al viajero por razón de estado de procedencia del consumidor.

2. Los derechos del viajero de transporte terrestre

2.1 Viajes en autocar

Las empresas dedicadas al transporte de viajeros en autocar en líneas regulares tienen la obligación de exponer al público, en los locales donde se expiden los billetes, las tarifas y los horarios.

En los servicios de transporte interurbano por asiento con pago individual, la empresa ha de entregar al usuario un título de transporte o billete, que el usuario está obligado

a conservar hasta la finalización del trayecto. En caso contrario podría resultar sancionado al no poder acreditar la compra del billete que le da derecho a utilizar este servicio de transporte. En el caso de facturar equipaje debe solicitarse el comprobante correspondiente. El billete también será necesario en caso de querer presentar una reclamación.

2.1.1 ¿Qué información debe figurar en un billete?

El billete deberá reflejar de forma legible, en el caso de los trayectos interurbanos de larga distancia, el nombre de la empresa de transportes, el origen y el destino del viaje, la fecha de emisión del billete, el precio del billete con el IVA incluido, y por supuesto la fecha del viaje. La venta de billetes se debe abrir con una antelación mínima de 30 minutos antes de la salida y no puede cerrarse hasta antes de 10 minutos de la hora de salida prevista. En el precio del billete se incluye el precio del SOV, Seguro Obligatorio de Viajeros, que cubre los posibles daños que se puedan producir en caso de accidente.

2.1.2 ¿Dónde y cuándo deben recogerse los billetes de autocar?

Los billetes pueden adquirirse en el mostrador que la empresa de autobuses tenga en la estación correspondiente, o a través de una agencia de viajes. En caso de reservas realizadas a través de teléfono, algunas empresas de autocares exigen la recogida de los billetes al menos con un día de antelación a la salida. Cuando se adquiere un billete a través de internet suele bastar con presentar el localizador en la ventanilla en los minutos previos a la salida, donde se hará entrega del billete físico. Es importante reservar con antelación la compra de billetes ya que las empresas sólo están obligadas a reservar para el mismo día de salida del viaje el 20% del pasaje total.

2.1.3 ¿Cuál es el límite de equipaje en un viaje en autocar?

Dependerá de cada vehículo. En principio, y en recorridos nacionales, se permite que cada pasajero transporte gratuitamente hasta 30 Kg. más el equipaje de mano, siempre que el conductor dé su autorización.

2.1.4 ¿Se pueden transportar mascotas en los autocares?

En los viajes en autocar no está permitido transportar animales dentro del vehículo, con la excepción de los perros lazarillos. Éstos deben estar siempre debidamente documentados y provistos de bozal y collar. Podrán viajar con su dueño sin coste adicional.

2.1.5 ¿Cuántas horas seguidas puede conducir un chófer de autocar?

Legalmente un mismo conductor no puede conducir más de cuatro horas seguidas. Sólo se le permite ampliar este período en media hora si con la diferencia logra llegar al final de trayecto.

2.1.6 ¿Es posible cancelar el billete y recuperar el importe pagado?

Los usuarios que hayan adquirido un billete de autocar podrán anularlo con una antelación mínima de 2 horas antes de la salida. En este caso, la empresa está obligada a devolver el importe en efectivo al presentar el billete. Aún así, el importe puede ser modificado e incluso reducido según el tiempo de antelación con que se solicite la anulación. Por ello es muy importante consultar, antes de la contratación del billete, las condiciones generales de anulación y cancelación del billete de cada compañía.

Como norma general, suele devolverse el 90% del importe del billete si la anulación se realiza con 48 horas de antelación. Cuando se anula entre 48 horas y 2 horas antes de la salida suele dar derecho a una devolución del 80%. Pero si se anula con menos de 2 horas no hay derecho a devolución alguna.

Si lo que se desea es cambiar la fecha, la mayoría de las compañías permite hacerlo sin coste alguno, pero siempre que se solicite al menos dos horas antes de la salida y siempre que haya plazas disponibles para esas fechas.

2.1.7 ¿Qué tipo de indemnización puede ofrecerme la empresa de autocares en caso de pérdida del equipaje?

En los viajes en autocar, salvo que se haya pactado una cantidad distinta, se establece una indemnización monetaria por cada kilo de equipaje. Además, es posible acordar con la empresa una declaración de valor real. La reclamación deberá realizarse a la llegada, mostrando el billete y el resguardo correspondiente del equipaje facturado.

2.1.8 ¿Qué ocurre si el autocar tiene una avería?

En el caso de que se produjera una avería o cualquier otra circunstancia que impidiera la realización del viaje, la empresa de transporte está obligada a reparar el vehículo o facilitar otro para completar el resto del viaje, o bien correr con los gastos de alojamiento y/o mantenimiento de los viajeros hasta que se pueda reanudar el mismo.

2.1.9 ¿Puedo reclamar si el autocar sufre algún retraso o se cancela el viaje?

Siempre que no existan causas de fuerza mayor, tales como fenómenos meteorológicos adversos, y cuando se pueda imputar la causa a la compañía, es posible solicitar una indemnización que se calcula en función del daño sufrido, aportando las facturas, tiques o cualquier otro documento válido.

La impuntualidad del autocar se puede reclamar ante las "Juntas Arbitrales del Transporte" que resuelven conflictos relacionados con incumplimiento de contratos de transporte terrestre. Son procedimientos gratuitos, rápidos y ágiles, para los que no se necesita abogado ni procurador. Tampoco hay que pagar las costas por parte del consumidor reclamante si finalmente no se le diera la razón. La decisión adoptada por el organismo es un "laudo arbitral", que tiene la misma fuerza de ley y exigibilidad jurídica que una sentencia judicial.

Las Juntas Arbitrales de Transporte resuelven obligatoriamente todas las reclamaciones económicas que no excedan de 6.000 euros, derivadas de cualquier contrato de transporte terrestre, salvo que una de las partes haya manifestado abiertamente su negativa a someterse voluntariamente al procedimiento de arbitraje, antes de iniciarse el servicio contratado. También cabe el sometimiento al arbitraje en reclamaciones superiores a los 6.000 euros si las partes lo han pactado.

El interesado puede presentar la reclamación ante la Junta Arbitral de consumo del lugar de partida o llegada del medio de transporte.

2.2 Viajes en tren

2.2.1 ¿Qué información debe figurar en un billete de transporte ferroviario?

En el billete o título de transporte deben aparecer de forma legible: Logotipo/ Anagrama de Servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia y en su caso de RENFE-Operadora; No de CIF de RENFE-Operadora; origen, destino, fecha del viaje e identificación del tren; hora de salida y llegada; clase, coche y plaza asignada, así como su tipología; precio del transporte incluyendo la Tasa de Seguridad y el IVA; fecha de emisión; código y denominación del tipo de tarifa; servicio cubierto por SOV y SRC (Seguro Obligatorio de Viajeros y Seguro de Responsabilidad Civil); peso y volumen del equipaje admitido, así como el precio de la facturación (en su caso); hora límite, si existe, para presentación del viajero ante los controles de seguridad para el acceso al tren o para la facturación de su equipaje.

Los billetes o títulos de transporte se emitirán con carácter general, para tren, clase y fecha determinada, bien con plaza asignada o sin plaza específica. También cabe la opción de emitir títulos de transporte sin determinar tren y fecha que, precisarán su posterior formalización previa al viaje para validarlos.

Los únicos usuarios que estarán exentos del pago del billete son los menores de 4 años de edad, que no ocupen plaza.

Respecto a los trenes internacionales, serán de aplicación los Convenios Internacionales que España haya ratificado.

2.2.2 En caso de comprar los billetes de tren en una agencia de viajes, ¿son ellos los encargados de realizar los trámites correspondientes ante la empresa ferroviaria en caso de cualquier incidencia?

Los viajeros que hayan comprado sus billetes a través de agencias de viajes tendrán derecho a cambiar o anular los billetes ante la propia agencia de viajes. Ésta está obligada a realizar el cambio o cancelación de los billetes emitidos por ella misma, teniendo en cuenta las condiciones especiales y generales del propio billete.

Las anulaciones de los billetes y, en su caso, las reservas de nuevos paquetes (si eran parte de un viaje combinado), deberán ser realizadas por la propia agencia o Tour operador donde se compró el billete.

Sólo con carácter excepcional, podrá realizarse la cancelación de dichos billetes en las estaciones, y en los siguientes casos:

- Estar próxima la salida del tren.
- Tratarse de un día inhábil para las agencias de viajes/Tour operador y que además la fecha del viaje coincida con dicho día.
- Cuando la agencia de viajes o Tour operador emisora del billete se encuentre en una localidad distinta a la que se halla el viajero. En estos casos, la propia estación facilitará al viajero un impreso, indicando en el billete del viajero esta circunstancia. En ningún caso, se realizará el reintegro del dinero al viajero, quien deberá acudir a la agencia de viajes/Tour operador con quien contrató los billetes.

2.2.3 ¿Qué normas deben respetar los usuarios de servicios ferroviarios?

Los viajeros están obligados a respetar ciertas normas. Su incumplimiento puede provocar sanciones, incluyendo la expulsión del propio tren, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 90 Reglamento del Sector Ferroviario, y sin que en estos casos el viajero tenga derecho a percibir ningún tipo de desembolso del precio de su billete.

Los viajeros no podrán realizar acciones que alteren el orden de los trenes o entrañen peligro para el resto de los viajeros en cuanto a su integridad física. Tampoco podrán ocasionar deterioro material ni poner en peligro la seguridad del tren. Por otro lado, los viajeros no podrán subir o bajar del tren cuando éste se encuentra en movimiento o fuera de las paradas establecidas. Además, no se podrá viajar en lugares distintos de los habilitados para los viajeros. En cuanto al equipaje, los viajeros no podrán transportar materias explosivas o inflamables y bultos que por su tamaño, volumen, contenido u olor puedan dañar, molestar o manchar a los demás viajeros o afectar al material ferroviario.

2.2.4 ¿Cuál es el límite de equipaje en los transportes ferroviarios españoles?

En los trenes de Alta Velocidad, Larga y Media Distancia, todo viajero podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, hasta tres bultos de mano con una limitación de peso total de 20 Kg. y unas dimensiones que no excedan los 250 cm. entre los tres bultos.

RENFE-Operadora no se hace responsable de ninguna incidencia, robo, extravío o daños ocasionados en el equipaje que puedan sufrir por su mala colocación o contenido, salvo en aquellos casos en los que le fuera imputable con una indemnización de 14,5€ por quilogramo de equipaje y con la cuantía máxima indemnizatoria de 600 € por viajero. Esta cuantía será actualizada conforme a incrementos del IPC. No obstante, se pueden pactar límites superiores u otras condiciones con la empresa ferroviaria.

2.2.5 ¿Se puede viajar en tren con animales domésticos?

Los perros de invidentes pueden acompañar a su dueño, siempre que estén provistos de cadena y bozal.

Por otro lado, suelen admitirse pequeños animales domésticos (uno por persona): perros, gatos, aves (no de corral)... Pero siempre bajo la vigilancia y custodia de su

dueño y sin ocasionar molestias al resto de los viajeros. Dichos animales deberán ir provistos de la guía de sanidad, estar en buenas condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad. Además, deberán viajar siempre dentro de una jaula o dispositivo que permita retirar y guardar sus residuos.

Como norma general no se aceptarán animales de peso superior a 6 kilogramos y contenedores con dimensiones superiores a 60 x 35 x 35 cm. De todas formas, lo mejor será consultar las condiciones para cada tipo de tren y viaje, ya que en los trenes de cercanías solo se permiten los perros lazarillo.

2.2.6 ¿Pueden transportarse bicicletas en los trenes?

En principio, sólo podrán transportar bicicletas los viajeros con billetes para trenes de plazas acostadas (literas o camas), en la forma que se establezca comercialmente, respecto a trenes de plazas con derecho a asiento.

Como regla general, se admite una sola bicicleta por viajero, con un máximo de dos bicicletas por departamento independiente de la clase y tipo de departamento a ocupar. Estas bicicletas deberán ser colocadas de manera que ocupen el mínimo espacio posible.

En el caso de que se realice el viaje en coche cama, sólo será posible la admisión de bicicletas cuando se adquiere el departamento en la “modalidad familiar”, es decir, constituyendo todos los viajeros de un departamento un mismo grupo.

En cambio, cuando se pretende viajar en la modalidad de viaje con litera, y siempre y cuando las características del departamento lo permitan, las bicicletas deberán colocarse exclusivamente, sin molestar al resto de los viajeros, en el espacio inferior debajo de las literas inferiores. En este caso no será necesario constituir grupo pero sólo se aceptarán 2 bicicletas por departamento.

La carga, custodia y vigilancia de las bicicletas corresponde exclusivamente a sus propietarios, no haciéndose responsable de las mismas la empresa ferroviaria y mucho menos de los daños que éstas pudieran ocasionar al tren y al resto de los viajeros.

2.2.7 ¿Qué derechos tienen los pasajeros de transporte ferroviario en los casos de interrupción del servicio del tren?

En los casos de interrupción del viaje, salvo en casos de fuerza mayor⁽³⁾, la empresa ferroviaria está obligada a proporcionar al viajero un transporte alternativo, con la mayor brevedad posible, en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones iguales a las pactadas.

En trenes de Alta Velocidad y Larga distancia así como en recorridos de media distancia, si el tiempo de interrupción es superior a una hora, la empresa deberá sufragar los gastos de manutención y alojamiento del viajero durante el tiempo que dure la interrupción del viaje.

Hay que tener en cuenta que los transbordos entre estaciones que no tengan enlaces, serán a expensas del viajero, en cuanto a su traslado y equipaje, a no ser que en el contrato se prevea este servicio y su precio se perciba como complementario, y por tanto debe venir reflejado en el precio del billete que haya pagado.

2.2.8 ¿Se puede reclamar la devolución del billete en casos de retraso?

Si el tren se retrasa en su llegada más de una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización económica equivalente al 50% del precio del billete. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será de la totalidad del precio del billete. Sólo en supuestos de fuerza mayor, la empresa queda eximida de ofrecer indemnizaciones.

Hay que destacar que RENFE ofrece mejores compensaciones en determinadas líneas de Alta Velocidad y Larga Distancia:

- Trenes Alaris, Alvia y Euromed devuelven el 25% por retrasos de 20 minutos; el 50% del precio si el retraso es superior a 40 minutos y el total del billete si el retraso es de más de una hora.
- AVE: Devolución del 50% del precio en retrasos de 15 minutos y del importe total del viaje si se supera la media hora. En la línea Madrid- Sevilla, se devuelve la totalidad del importe si el retraso es superior a los cinco minutos.

(3) Se consideran casos de fuerza mayor todos aquellos hechos imprevisibles que escapan a la voluntad humana y, aunque fueran previsibles no son inevitables tales como los terremotos, huracanes, ataques terroristas, etc.

- En las líneas de los trenes AVANT Madrid-Ciudad Real-Puerto Llano; o Madrid-Toledo y Córdoba-Sevilla la devolución es del 100% del billete por demoras superiores a los 5 minutos. En el resto de trenes Avant, si el retraso es más de 15 minutos se obtiene un reembolso del 50% y del 100%, si el retraso es superior a los 30 minutos.

2.2.9 ¿Con cuánto tiempo de antelación debe comunicar la empresa ferroviaria la cancelación del viaje?

Cuando resulte imposible iniciar el viaje en las condiciones fijadas en el billete, la empresa ferroviaria deberá indemnizar a los viajeros devolviendo el precio pagado por el servicio. En el supuesto de que la cancelación se avisara con una antelación mínima de 48 horas previas a la salida fijada, la empresa podrá optar entre proporcionarle transporte en otro tren u otro medio de transporte, en condiciones iguales a las pactadas, o devolverle el precio pagado por el servicio.

Cuando el viajero sea informado de la cancelación del viaje dentro de las cuatro horas previas a las fijadas para la salida, éste tendrá derecho además a una indemnización consistente en el doble del precio del título de transporte.

2.2.10 ¿Cuáles son los principales derechos de los viajeros en el transporte ferroviario?

- a) Acceder con suficiente antelación a la publicación del horario de los servicios y de sus respectivos precios.
- b) Contratar la prestación del servicio ferroviario desde o hasta cualquiera de las estaciones que dispongan de transporte de viajeros.
- c) Recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad, abonando el precio correspondiente.
- d) Firmar un contrato de transporte que contenga cláusulas claras, no oscuras de conformidad con lo que prevé la normativa general de consumidores y usuarios.
- e) Recibir mercancías y equipajes facturados debidamente, en las mismas condiciones en que se entregaron a la empresa ferroviaria.
- f) Ser informados de los procedimientos de resolución de controversias que pudieran surgir entre la empresa ferroviaria y el viajero.

- g) Ser indemnizados de los daños y perjuicios sufridos en caso de incumplimientos de la empresa ferroviaria, siempre que no sean imputables a acciones u omisiones del viajero y que no concurren causas imprevisibles de fuerza mayor.
- h) Ser informados de las pólizas de seguro o fianzas que tenga contratada la empresa ferroviaria para garantizar su responsabilidad, información que estará disponible para los viajeros en las Oficinas de Atención al Viajero y en la correspondiente página web de la empresa transportista.
- i) Derecho del pasajero de cambiar y cancelar sus títulos de transporte cumpliendo las consecuencias inherentes a las condiciones generales de contratación previstas en el correspondiente título de transporte.

2.2.11 ¿Qué derechos tienen los viajeros con movilidad reducida?

Los trenes de Larga y Media Distancia cuentan con plazas especiales para personas con movilidad reducida. Debemos indicarlo al comprar el billete, reservando así una plaza específica, ubicada en clase Preferente, y con precio de clase turista, aunque siempre es mejor informarse de las condiciones generales de cada billete y avisar de esta condición 12 horas antes de la salida del tren.

La reserva de esta plaza da derecho a asistencia especial en las estaciones. En el caso de aquellas estaciones donde se dispone de servicio permanente de asistencia a personas con movilidad reducida, deberá avisarse con 30 minutos de antelación a la salida del tren. Por todo ello, lo más recomendable es informarse de si nuestra estación de origen dispone de este servicio.

Hay que tener en cuenta que las sillas de ruedas tienen limitadas las dimensiones a 700 mm de anchura, 1.300 mm de profundidad y 1.400 mm de altura.

3. Derechos de los viajeros del transporte marítimo

3.1 ¿De qué debe informarme la agencia de viajes o compañía marítima cuando contrato un crucero?

El pasajero debe ser informado de itinerarios, circuito, fechas y paradas. En el momento en que se entregue el pasaje, se debe comprobar que todos los datos personales que constan son correctos. El derecho de pasaje sólo se puede ceder a otra persona con la autorización

y aprobación del capitán o consignatario del buque, que es el representante de la empresa marítima ante las Autoridades portuarias.

Las compañías marítimas de líneas regulares informarán de los destinos, itinerarios, frecuencias, tarifas y condiciones generales de contratación y que deberán estar expuestos al público de forma clara.

Es importante consultar si se puede disfrutar de algún tipo de bonificación por ser un grupo determinado de personas, por razón de la edad del pasajero, grupos de estudiantes, colectivos jubilados, etc. La compañía marítima está obligada a suministrarnos todo este tipo de información.

3.2 ¿Puede zarpar un barco sin estar a bordo todos los pasajeros?

Sí. Entre las obligaciones de los pasajeros está la de respetar los horarios pactados. Si el pasajero no llega a bordo a la hora prefijada, o bien abandona el buque sin consentimiento del capitán cuando éste estuviera a punto de salir del puerto, el capitán puede emprender el viaje sin tener que realizar ninguna devolución del billete.

3.3 ¿Existen indemnizaciones por retraso o cancelación del viaje?

Si antes de emprender el viaje, éste se suspende por exclusiva culpa del capitán o del naviero, los pasajeros tienen derecho a la devolución del pasaje y al resarcimiento de los daños y perjuicios. Sin embargo, si la suspensión se debe a caso fortuito o fuerza mayor, o a otra cualquier causa independiente del capitán o del naviero, los pasajeros sólo tienen derecho a la devolución del pasaje.

En casos de retraso de la salida del buque, los pasajeros tienen derecho a permanecer a bordo y a recibir la alimentación por cuenta del buque, aunque la causa del retraso sea fortuita o de fuerza mayor.

Si dicho retraso es superior a 10 días, los pasajeros que lo soliciten tienen derecho a la devolución del pasaje.

Si la culpa del retraso es de la naviera o del capitán, se puede reclamar el resarcimiento de daños y perjuicios.

3.4 ¿Qué ocurre cuando se interrumpe un viaje por culpa de una avería del barco?

En casos de interrupciones de viajes ya iniciados, los viajeros sólo están obligados a pagar el pasaje en proporción a la distancia recorrida. Además, éstos tienen derecho a

una indemnización de los daños y perjuicios excepto cuando la interrupción se deba a situaciones fortuitas o de fuerza mayor, lo cual deberá demostrarse.

Si la interrupción del viaje implica "inhabilitación del buque" y si el pasajero acepta esperar la reparación del mismo, no puede aumentarse el precio del pasaje, pero los gastos de manutención derivados de la espera correrán por cuenta del pasajero.

3.5 ¿Qué tipo de autoridad tiene el capitán del barco?

El capitán del buque es la máxima autoridad en cuanto a la conservación del orden y policía de a bordo, por lo que los pasajeros han de someterse a las disposiciones del capitán, sin distinción alguna.

El interés de los viajeros en modificar las escalas, itinerario etc. no obligan ni dan derecho al capitán para recalar ni entrar en puntos que separen al buque de su destino, ni para detenerse o realizar escala más tiempo que el exigido por las necesidades de la navegación.

3.6 ¿Qué ocurre si durante el transporte marítimo fallece un pasajero?

En caso de muerte de un pasajero durante el viaje, el capitán está autorizado para tomar las medidas necesarias al respecto, debiendo guardar cuidadosamente los papeles y efectos del pasajero fallecido.

3.7 ¿Cómo debo facturar el equipaje en caso de transporte marítimo?

El pasajero es responsable del equipaje que lleve consigo. El capitán no responde de lo que el pasajero conserve bajo su custodia, a no ser que el equipaje sufra daños por culpa del capitán o la tripulación, o bien le hayan sido entregados para su custodia y éstos lo hayan aceptado.

Según normativa en el transporte internacional de viajeros, si el equipaje ha sufrido daños o pérdidas visibles deberá notificar por escrito al transportista o a su agencia de viajes las reclamaciones oportunas en los plazos siguientes:

- Equipaje de camarote: antes de desembarcar o cuando esté desembarcado el pasajero.
- Otro tipo de equipaje: antes de que éste sea devuelto o en el momento de su devolución.

- Cuando se trata de pérdidas o daños no visibles: dentro de los 15 días siguientes a la fecha del desembarco o devolución o, en su caso, a la fecha en que la devolución debería llevarse a cabo.

3.8 ¿Cómo se puede reclamar en caso de lesiones o muerte durante el viaje?

Según dispone el Convenio de Atenas, el transportista es responsable del perjuicio originado por la muerte o lesiones corporales de un pasajero si el hecho ocurrió durante la realización del transporte, y es atribuible a culpa o negligencia del transportista, o de sus empleados o agentes. El reclamante deberá probar que los hechos ocurrieron durante el transporte y deberá demostrar el alcance del perjuicio, así como informes de testigos, médicos, etc.

Se establece una “presunción de culpa” si los hechos son resultado directo o indirecto de naufragio, abordaje, varada, explosión, incendio o deficiencia del buque. En otros casos, corresponderá al pasajero demostrar que hubo culpa o negligencia.

El límite máximo de responsabilidad del transportista por la muerte o lesiones corporales de un pasajero es de 46.666 DEG⁴ por víctima. Conviene señalar que si un tribunal de justicia decide adjudicar una indemnización en forma de renta, el importe del capital de la renta no puede exceder este límite. Este límite rige para la totalidad de sumas exigibles, sea reclamación por muerte o lesiones corporales del pasajero, o por la pérdida o daños sufridos en su equipaje. No obstante el pasajero y la Empresa marítima pueden haber pactado de forma expresa y por escrito, límites de responsabilidad más elevados que los fijados.

3.9 ¿Qué plazos existen para poder reclamar?

Los pasajeros marítimos disponen de 2 años para reclamar daños y perjuicios por muerte o lesiones corporales de un pasajero, o bien por la pérdida o daños materiales en equipaje. El plazo empieza a contar:

- Si se trata de lesión corporal: desde la fecha del desembarque del viajero.
- En caso de muerte ocurrida durante el transporte: desde la fecha en que el pasajero debiera haber embarcado.

⁴ DEG: Derecho Especial de Giro. Activo de reserva internacional creado por el FMI e integrado por una cesta de monedas (dólar de EE.UU., euro, libra esterlina y yen). El valor del DEG en dólares de EE.UU. se publica diariamente en el sitio del FMI en Internet y se calcula sumando determinados montos de las cuatro monedas valorados en dólares de EE.UU., sobre la base de los tipos de cambio cotizados a mediodía en el mercado de Londres.

- En caso de lesión corporal con resultado de fallecimiento: desde el día en que se produzca éste, siempre que no hayan transcurrido más de tres años desde la fecha del desembarque del viajero.
- El plazo de prescripción puede prorrogarse, previa declaración escrita del transportista o acuerdo escrito pactado entre ambas partes.

4. El viaje combinado

Se entiende por viaje combinado aquel que supera las 24 horas e incluye una noche de estancia o, al menos, dos de siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas y visitas guiadas.

Una directiva comunitaria específica que los folletos informativos que promocionan los viajes combinados deben informar de forma clara y precisa de:

- El destino, los medios, las características y las categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- El tipo de alojamiento, su situación, su categoría o su nivel de comodidad y sus principales características tales como su homologación y clasificación turística, según la legislación y clasificación turística del estado miembro de acogida de que se trate.
- Las comidas servidas.
- El itinerario.
- Información de índole general relativa a las condiciones aplicables a nacionales del Estado o estados miembros de que se trate en materia de pasaportes y de visados y las formalidades sanitarias para el viaje y la estancia.
- El importe o porcentaje del precio que debe pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de saldo.
- Si para la realización del viaje combinado, se precisa un número mínimo determinado de personas y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor en caso de anulación de dicho viaje.

La calificación de un viaje como combinado permite dirigir la reclamación contra el minorista o detallista, la agencia de viajes que ha lo ha organizado, o bien contra el mayorista u organizador que ha planificado y ejecutado el viaje contratando el transporte, hoteles y otros servicios turísticos.

4.1 ¿Qué debe figurar en el contrato de un viaje combinado?

El organizador y la agencia de viajes deben facilitar al consumidor una copia escrita del contrato formalizado así como todo tipo de documentos acreditativos de los servicios contratados, adjuntando una factura o documento en el cual deberá constar el precio global del viaje abonado por el cliente.

En la factura de los servicios contratados sueltos, deberá aparecer claramente y de forma separada el precio de cada uno de los servicios y los gastos de tramitación.

En todos los contratos de viaje combinado debe figurar la fecha, hora y lugar de salida; los medios de transporte en que se viajará, las características y la categoría, así como sus fechas y horas de salida y llegada; los destinos de los viajes y sus fechas; la localización del alojamiento, la categoría y el tipo de régimen alimenticio; itinerario, visitas y excursiones incluidas; precio del viaje, calendario y las modalidades de pago; todas las cláusulas pactadas en el momento de la reserva; y el aviso legal al consumidor de comunicar al organizador del viaje, detallista, al prestador del servicio, por escrito, o por cualquier otro medio, todo incumplimiento que haya detectado in situ.

También debe constar cualquier solicitud especial que el consumidor haya estipulado en el momento de la contratación y reserva del viaje al organizador, y que ambas partes hayan aceptado mutuamente así como, en los casos en que la realización del viaje esté sujeta a un número mínimo de personas, la fecha límite de posible cancelación y anulación del viaje.

Además, es importante que figure el nombre y la dirección de la agencia organizadora y vendedora final. También son necesarios el nombre y la dirección además del número de teléfono de la representación local del organizador y/o detallista. Si no se dispone de estos números, deben figurar los nombres y direcciones y números de teléfonos de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de conflicto así como un número de teléfono de urgencia del organizador del viaje y/o detallista. También es obligatoria la información sobre la contratación voluntaria de seguros que cubran los gastos de cancelación por el consumidor o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o de enfermedad.

4.2 ¿Qué ocurre si antes de realizar el viaje se cambia el hotel de destino por uno de categoría inferior?

Existen varias opciones. Una de ellas sería solicitar la anulación del viaje. Otra sería aceptar las modificaciones aunque pidiendo el abono de la diferencia del precio entre el hotel contratado y el nuevo.

Si se decide anular el viaje dentro de los tres días siguientes a la comunicación de los cambios por parte de la agencia, el viajero debe notificarlo a la agencia por escrito para obtener la devolución de las cantidades pagadas.

Si la agencia no devuelve el dinero de la cancelación o bien no quiere abonar la diferencia de precios entre hoteles, deberá solicitarse la hoja oficial de reclamaciones propia de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el viajero.

4.3 ¿Es posible anular un viaje a causa del fallecimiento de un familiar?

Sí, se puede anular pero el viajero deberá pagar los gastos de gestión, los gastos de anulación debidamente justificados y una penalización, cuyo importe variará en función de los días que queden para el inicio del viaje:

- Penalización del 5% del precio total del viaje si la anulación ocurre entre los dos meses y 15 días de la salida.
- Penalización del 10% del precio del viaje si ocurre entre los 15 y 3 días antes de la salida.
- Penalización del 25% del precio del viaje si ocurre 48 horas antes de la salida

Las propias agencias de viajes pueden informarnos de la conveniencia de contratar pólizas de seguros que cubran estas eventualidades y los gastos derivados de la cancelación.

4.4 ¿Es posible que el precio de un viaje combinado se incremente por la subida de los precios de los carburantes?

Como norma general los precios de los viajes no se pueden modificar. No obstante, el contrato puede tener cláusulas que permitan variaciones en el precio de los transportes, incluido el precio del carburante, las tasas e impuestos relativos a otros servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. En cualquier caso, los precios no podrán ser modificados en los 20 días anteriores a la fecha de salida.

4.5 ¿Qué ocurre si la agencia de viajes modifica o decide cancelar el viaje combinado?

Ante causas de fuerza mayor (guerras, inundaciones, catástrofes, etc.), los Tribunales suelen eximir a las agencias del cumplimiento de los acuerdos establecidos. No obstante, la agencia debe de informar de posibles riesgos habituales y previsibles en los destinos contratados si no quiere encontrarse con reclamaciones judiciales.

Si la imposibilidad de cumplir lo pactado afecta tan sólo a una parte de los servicios contratados, la agencia tiene la obligación de ofrecernos la posibilidad de elegir entre la devolución del importe abonado o la sustitución del servicio por otro de características similares.

4.6 ¿Se puede reclamar en caso de no poder realizar una actividad o no disfrutar de un servicio contratado durante el viaje?

Si durante el viaje combinado tenemos cualquier problema, la agencia debe intentar resolverlo con otras medidas. Eso sí, sin incrementar el precio y devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. Si el viajero continúa el viaje, es porque ha aceptado estas nuevas condiciones. Si no las aceptara, la agencia de viajes o contratista deberá proporcionar un medio de transporte para el regreso del cliente sin coste adicional.

4.7 ¿Qué ocurre cuando las condiciones del hotel no son las contratadas?

El consumidor debe solicitar en la recepción del hotel la hoja de reclamaciones oficial. En dicha hoja deberá exponer la situación y tras ser firmada por ambas partes, se quedará con una copia y la otra copia la deberá presentar ante la Dirección General de Consumo u órgano equivalente. Asimismo deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Agencia de Viajes a través de la que contrató el viaje.

4.8 ¿Cómo puedo evitar las ofertas engañosas?

Los programas y trípticos editados por las agencias no pueden contener información engañosa ni mucho menos publicidad falsa. Es recomendable que los viajes se contraten con una agencia que disponga del número de identificación que otorga la Administración, ya que supone una garantía de legalidad. Además, en el exterior del local de la Agencia de Viajes deberá figurar un rótulo o anuncio donde conste claramente el nombre de la agencia, el grupo al que pertenece y su código de identificación.

Otra comprobación que pueden hacer los consumidores es consultar si el establecimiento donde se desarrolla las actividad de la agencias está debidamente inscrita en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas (REAT) de la Dirección General de Turismo.

**¿Persisten tus dudas?
¿Quieres hacer una consulta concreta?**

Llama al 807 517 507
**y nuestros abogados solventarán todas
tus dudas legales**

El coste de esta llamada es de 1,37 desde un teléfono fijo el primer minuto y 1,16 el resto de minutos. Desde un móvil el coste de la llamada es de 1,48 euros el primer minuto y 1,22 euros/minuto el resto de la llamada.