

## ¿CONTRATAMOS UN VIAJE?

A la hora de organizar un viaje o contratar un vuelo **es necesario tomar una serie de precauciones** y adoptar unas mínimas pautas de conducta que **eviten las estafas y los fraudes**, todo ello para que lo que prometía felicidad, no se convierta en una pesadilla. Se deben tener en cuenta una serie de consejos generales.

### **a) Si se gestiona un determinado viaje o vuelo a través de una AGENCIA DE VIAJES:**

- Para las ofertas de **VIAJES COMBINADOS** y de **SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS**, los requisitos de la información previa a la contratación serán de obligado cumplimiento y se darán en modelos normalizados.
- **Compare los precios del viaje o de los vuelos con diferentes agencias, desconfiando de los precios excesivamente bajos.**
- **Exija siempre un contrato por escrito y solicite una copia del mismo**, leyéndolo con tranquilidad antes de firmar nada (para ver si se adecua lo previamente informado por la agencia y para no llevarse sorpresas después). No se deje llevar por las prisas a la hora de firmar.
- **Guarde toda la documentación** (contrato, facturas, tickets, folletos publicitarios, etc.) **en lugar seguro**, ya que pueden serle de utilidad para la gestión de posibles reclamaciones). Recuerde que la información publicitaria marcada en folletos y anuncios, tiene carácter contractual.
- **Elija una agencia que merezca confianza** y, si es posible, que esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

### **b) Si se tramita un viaje o un vuelo por INTERNET:**

- **Durante la contratación y el pago, compruebe que se está gestionando a través de un servidor seguro** (la dirección empieza por 'https' y aparece un candado en la barra de dirección).
- Asegúrese de **gestionarlo siempre en páginas oficiales** de las agencias de viaje o de las compañías aéreas (tecleando directamente la dirección en el navegador y no accediendo a través de vínculos que lleguen, por ejemplo, a través de correo electrónico).
- **A tener en cuenta que no existe el derecho de desistimiento.**
- **En los vuelos exija un billete con la plaza ya reservada**, no un simple localizador. Confirme el billete con la aerolínea.

**c) En cuanto a la contratación de HOTEL:**

La legislación hotelera en España depende de cada Comunidad Autónoma. En la práctica, esto significa que cuando viajamos a otra provincia podemos encontrar diferencias entre los servicios que nos ofrecen los establecimientos hoteleros.

No obstante, hay especificaciones comunes a todos los establecimientos.

**Los establecimientos hoteleros se clasifican por categorías.** Están representadas por una estrella y pueden tener de una a cinco, siendo la quinta la máxima categoría. En función de ellas, **deben ofrecer unos servicios e instalaciones mínimas.**

**Todos los establecimientos, independientemente de su categoría, deben estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene, así como que todos los equipamientos y mecanismos estén funcionando y en perfecto estado.**

Asimismo, **deben contar con una recepción**, ubicada en la entrada o vestíbulo del hotel con instalaciones adecuadas a su capacidad para prestar el servicio con normalidad. **Estará abierta las 24 horas del día**, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel.

Los precios por habitación y noche serán libres para todos los establecimientos.

Por último, **todos los hoteles deben contar y ofrecer información, en forma de folletos o planos, sobre la zona**, así como **buenas condiciones de accesibilidad para personas de movilidad reducida** en las zonas comunes y un número de habitaciones adaptadas.

**d) Reclamaciones:**

Si como viajero ha tenido algún problema **puede solicitar una hoja de reclamaciones o formulario de queja en el mismo establecimiento** donde ha tenido el problema. **Posteriormente podrá presentarla en la OMIC de Aspe**, o bien a través de internet (con certificado digital).

**ATENCIÓN:** Cuando se dan problemas en el Aeropuerto, antes de abandonar el recinto realice un Parte de Incidencia (PIR) en el mostrador de la compañía con la que vuela o ha volado.