

A TENER EN CUENTA AL CONTRATAR UN VIAJE

ANTES DEL VIAJE

El “antes” es el momento más importante a la hora de contratar un viaje. La información previa será decisiva para elegir qué hotel, qué vuelo, qué excursiones realizaremos y también será la base sobre la que reclamar si posteriormente hay problemas, por eso merece la pena dedicarle tiempo.

1- El derecho a la información previa a la contratación es obligatorio.

Para los viajes combinados y servicios de viaje vinculados deben de informar quién es el organizador, el minorista, precio total, comisiones, recargos, número mínimo de viajeros, información sobre pasaportes, visados, información sobre las condiciones de cancelación del viaje por el cliente y posibles seguros.

2- En la contratación por internet especial atención a con quien se está contratando.

La mayoría de reclamaciones `sin resolución´ provienen de no saber con quién se ha contratado o de empresas que han desaparecido. Para ello hay que tener las habituales cautelas:

- **Teclear la empresa** que se quiere contratar, no acceder a través de enlaces.
- **Que el servidor sea seguro.** 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).
- **Verificar el domicilio** de la página web (Con empresas de fuera de la Unión Europea es prácticamente imposible mediar)
- **Revisar las reseñas**
- La contratación a través de plataformas de **intermediación tipo Booking o Trivago**, el responsable será el titular del establecimiento. En líneas generales, las plataformas solo son responsables de irregularidades cuando se les ha notificado y no han actuado.

3- Especial atención a la cancelación del viaje.

Si quien **cancela** el viaje es el **organizador**, tendrá derecho a recuperar los importes abonados.

Pero si quien **cancela** el viaje es el **cliente**, la recuperación de los importes abonados dependerá de lo que se haya pactado o de lo que figure en la publicidad y en la información previa a contratar.

*Por las **excepciones** que hay en el derecho de desistimiento no confíe en tener 14 días para poder anular lo que contrata.

DURANTE EL VIAJE

Ante cualquier incidencia hay que tratar de **recopilar todas las pruebas posibles sobre lo sucedido**: tickets, facturas, fotografías y tratar de resolverlo en primera instancia con el establecimiento afectado.

Si no es atendido en sus pretensiones, solicite la **Hoja de reclamación o denuncia** con todos los datos posibles sobre el establecimiento reclamado.

DESPUÉS DEL VIAJE

Presente la reclamación en el organismo que corresponda.

En la OMIC de Aspe recibirá orientación y tramitación caso de tratarse de un asunto de consumo.

OMIC Aspe, 26 de julio de 2023