

## ALQUILER VEHÍCULOS

Contrata con una empresa proveedora que dé información clara y completa antes de reservar.

Analiza los supuestos que no cubra el seguro, como el parabrisas o los neumáticos y comprueba si puedes contratar por separado un seguro para los daños no cubiertos.

No firmes contratos que no entiendas. Siempre tienes derecho a que te lo expliquen.

Revisa bien los cargos "ocultos", como los suplementos de tener que pagar más al recoger un automóvil en un aeropuerto o por una silla infantil.

Devuelve el vehículo con el depósito lleno a menos que estés seguro de que no te cobrarán tasas Premium por llenártelo.

Evita posibles controversias sobre los daños, haciendo fotos cuando recojas y devuelvas el coche



## ROAMING. TELEFONÍA MÓVIL

El roaming o itinerancia es el servicio telefónico que le permite utilizar su móvil cuando viaja al extranjero. Desde el 15 de junio de 2017, puede utilizar el servicio de roaming en cualquier país de la UE sin cargos adicionales siempre que no se sobrepasen unos límites.

El roaming sin recargos está pensado para las personas que viajan ocasionalmente al extranjero o que tienen en otro país vínculos estables (trabajo, estudio, etc.). No está concebido para utilizarse en casos de itinerancia permanente

Los precios del roaming (especialmente de los datos) fuera de la UE pueden ser muy caros. Para evitar facturas excesivas, consulte las tarifas antes de viajar.

Lo primero que debe hacer si cree que su proveedor de servicios no ha respetado su derecho al roaming sin recargos y le ha cobrado por servicios de roaming mientras viajabas dentro de la UE, es ponerse en contacto con él y utilizar el procedimiento de la reclamación existente para impugnar esos recargos.

## REGISTRO DE VIAJEROS

El Registro de viajero del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación recoge, con las garantías de confidencialidad necesarias, los datos personales y los relativos a su viaje que nos proporcione, para poder localizarle en caso de emergencia grave.



Antes de realizar un viaje al extranjero, se recomienda registrar sus datos en el Registro de viajeros de este Ministerio, existiendo una aplicación gratuita para teléfonos móviles para efectuar este trámite.

En todo caso el viajero seguirá siendo responsable de actuar con la mayor diligencia posible para evitar situaciones de riesgo.

## CONSEJOS FINALES

Antes de viajar solicita la tarjeta sanitaria europea si vas a viajar a un país de la Unión Europea.

Puede consultar la página web del Centro Europeo del Consumidor <https://cec.consumo.gob.es/> donde podrá encontrar amplia información

Puede presentar su reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana a su domicilio, en la Dirección General de Comercio y Consumo o a través de cualquier entidad de consumidores como: Federación de Consumidores Lucentum.

Si tiene un problema de consumo dentro de la Unión Europea puede acudir al CEC (Centro Europeo del Consumidor) para que le asesoren.

También si viajas al extranjero, existen Oficinas consulares y Embajadas de España que podrán atender a los nacionales españoles, por lo que es importante saber dónde se encuentra la oficina más cercana a tu destino.



# CONSUMO Y TURISMO

## RECOMENDACIONES PARA



# Viajar

Subvencionado por::

 **GENERALITAT VALENCIANA**  
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

 **Lucentum**  
Federación Provincial de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Alicante "Lucentum"  
[www.lucentumconsumidores.org](http://www.lucentumconsumidores.org)  
Telf. 965 21 62 97  
[federacionlucentumalicante@gmail.com](mailto:federacionlucentumalicante@gmail.com)

## Viajes combinados

En regla general, es aquél que se contrata con una agencia de viajes, un paquete turístico, combinando al menos dos de los siguientes elementos:

- transporte
- alojamiento
- alquiler de vehículos
- otros servicios con los requisitos establecidos en la ley.

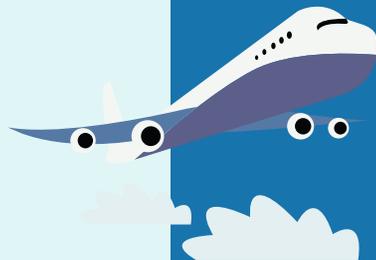
El precio de un viaje combinado es fijo.

La ley prevé la posibilidad de que se produzca un aumento de precio, pero siempre que se cumplan determinadas condiciones:

- Que se notifique de forma clara al consumidor como máximo veinte días naturales antes del inicio del viaje
- Que suponga un aumento de más del 8% del precio de viaje.

En este supuesto podremos optar por aceptar la modificación, o solicitar la resolución del contrato.

Exige que el contrato se redacte en tu propio idioma, y que indiquen cuál es el plazo para poder efectuar reclamaciones en caso de conflicto y que te proporcionen un teléfono de asistencia para casos de emergencia.



## Contratación individual de cada servicio

### LA HORA DE COMPRAR LOS BILLETES

Comprueba que la empresa proporciona los datos de contacto completos.

Ten en cuenta los gastos adicionales a la hora de pagar. Deben darte esa información antes de pagar.

No te fíes de las casillas premarcadas para elementos como los seguros (son ilegales).

Examina las condiciones para averiguar si cancelar o modificar la reserva conlleva algún coste.

### BILLETES DE AVIÓN

Tenemos derecho a llegar al destino dentro del plazo pactado.

En el caso de un gran retraso, tenemos derecho a una indemnización, cuya cuantía variará según la gravedad del retraso.

Lo relevante a efectos de esta indemnización es que el vuelo parta de la Unión Europea, Noruega o Islandia, con independencia del destino.

Con relación al equipaje cada aerolínea tiene su propia normativa. Comprueba con la que vaya a viajar antes de ir al aeropuerto.

Tiene derecho a ser indemnizado por cancelación de vuelo, y por pérdida, retraso o daño en equipaje.

En caso de reclamación, te recomendamos que la efectúes en el mismo aeropuerto antes de abandonarlo, y conserves una copia de esa reclamación.

### BILLETES DE TREN, AUTOBÚS O TRANSBORDADOR

Siempre tienes derecho a llegar en el horario previsto. Cuanto mayor sea el retraso, mayor será tu derecho a alguna forma de indemnización.

Si tienes alguna discapacidad o movilidad reducida, no puedes ser discriminado. En dicho caso, tienes derecho a recibir asistencia. En caso de necesitar dicha asistencia, no olvides informar a la empresa de transporte antes de viajar.

La cancelación con derecho a reembolso o modificación dependerá del tipo de billete que hayas adquirido. Antes de formalizar la compra, examina detenidamente las condiciones.



### ESTANCIA (HOTEL, CAMAROTE DE CRUCERO, CAMPING, APARTAMENTO VACACIONAL)

Si te encuentras en un hotel, camarote en un crucero, camping o apartamento de vacaciones, deberás obtener lo que se te prometió.

Comprueba que se te ha dado una descripción completa de lo que reservaste. Por ejemplo, si la habitación no se parece a la que aparece en el folleto o el hotel está a más de distancia de la playa de lo que anunció la página web del hotel, tienes derecho a reclamar.

La publicidad engañosa es ilegal. En caso de no obtener una solución in situ, haz fotos y guarda alguna prueba documental (como un mapa local) para presentar una reclamación en tu país de origen.

