

QUADRENS DE CONSUM



Viatges
combinats



Santa Coloma
de Gramenet




SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Què és un viatge combinat?

S'entén per viatge combinat aquell en el qual es contracta a un preu global i de forma conjunta almenys dos dels elements següents, sempre que la prestació sobrepassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada:


-  Transport.
-  Allotjament.
-  Altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constitueixin una part significativa del viatge.


Les agències de viatges que ofereixen viatges combinats poden ser les mateixes organitzadores del viatge, o poden actuar com a detallistes oferint els viatges d'una altra agència organitzadora.


Quina informació cal exigir abans de reservar un viatge?


Els consumidors i usuaris tenen dret a rebre un programa o fullet informatiu que contingui per escrit l'oferta corresponent sobre el viatge combinat amb informació clara, comprensible i precisa sobre els següents aspectes:


-  Destins i **mitjans de transport**, amb menció de les característiques i la classe.
-  Durada, **itinerari** i calendari del viatge.
-  Relació d'establiments d'**allotjament**, amb indicació del tipus, la situació, la categoria o el nivell de comoditat i les principals característiques, així com la seva homologació i classificació turística en els països en què existeixi classificació oficial.


 El nombre d'**àpats** que s'hagin de servir i, si s'escau, cal concretar si les begudes o algun tipus de begudes no estan incloses en el règim alimentari previst.

 La informació d'índole general sobre les condicions aplicables als nacionals dels estats membres de la Unió Europea en matèria de **passaports** i de **visats** i les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada.

 **Preu final complet** del viatge combinat, inclosos els impostos, i preu estimat de les excursions facultatives. En el cas de despeses addicionals corresponents als serveis inclosos en el viatge combinat que hagi d'assumir el consumidor i que no s'abonin a l'organitzador o detallista, informació sobre la seva existència i, si es coneix, el seu import.


 La informació continguda en el programa és viculant, tret que es prevegi la possibilitat de canvi i aquest es comuniqui per escrit al consumidor abans de contractar.

 L'import o el percentatge del preu que s'hagi de pagar en concepte **d'avançament sobre el preu total** i el calendari de pagament de la part restant, així com les condicions de finançament que, si s'escau, s'ofereixin.

 La necessitat d'un **nombre mínim d'inscripcions** per a la realització del viatge, si s'escau, i la data límit d'informació al consumidor i usuari en el cas d'anul·lació.












 Clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions i altres condicions del viatge.





 Nom i domicili de l'organitzador del viatge combinat i, si s'escau, de la seva representació legal a Espanya.

 Tota informació addicional i adequada sobre les característiques del viatge ofert.

El contracte




El contracte ha de ser per escrit i ha de contenir informació sobre els aspectes següents:

-  Destí del viatge i itinerari.
-  En cas de fraccionament de l'estada, els diferents períodes i les dates.
-  Les dates, les hores i els llocs de sortida i de tornada.
-  Els mitjans de transport i les seves característiques i categories.
-  Si el viatge inclou allotjament, la seva situació i categoria turística.
-  Nombre mínim de persones exigint, si s'escau, per a la realització del viatge combinat i, en aquest cas, data límit d'informació al consumidor i usuari en cas de cancel·lació que com a mínim ha de ser 10 dies abans de la sortida.
-  Visites, excursions o altres serveis inclosos.
-  Nom i adreça de l'organitzador, del detallista i, si s'escau, de l'assegurador.
-  Preu del viatge combinat, amb el desglossament de les despeses de gestió i dels possibles drets i impostos dels serveis contractats que no estiguin inclosos en el preu del viatge combinat.
-  Modalitats de pagament i, si s'escau, calendari i condicions de finançament.
-  Despeses d'anul·lació, si n'hi ha. Si no es pot calcular per endavant el seu import, s'ha d'indicar la possibilitat de repercutir-les.

-  Qualsevol petició expressa del consumidor o usuari que hagi estat acceptada per l'organitzador o detallista.
-  L'obligació del consumidor o usuari de comunicar qualsevol incompliment, per escrit o de qualsevol forma que en deixi constància, a l'organitzador, al detallista o al prestador del servei.
-  Indicació del termini de 2 anys que té el consumidor per reclamar qualsevol incompliment.
-  Indicació del termini en què el consumidor o usuari pot exigir la confirmació de les seves reserves.

Informació addicional abans de l'inici del viatge




Abans d'iniciar el viatge, i com a màxim en el moment de confirmar la reserva, és important sol·licitar la informació següent:

-  Horaris i llocs de les escales i els enllaços.
-  Nom, adreça i telèfon de la representació de l'agència en cada destí o, si no, dels organismes locals que puguin ajudar el consumidor i usuari en cas de dificultats.
-  Si el viatge el realitza un menor a l'estranger, cal exigir la informació que permeti establir contacte directe amb ell o amb els responsables de la seva estada.

Revisió dels preus

Els preus establerts en el contracte no es poden revisar, excepte si s'ha previst expressament aquesta possibilitat

en el contracte (tant a l'alça com a la baixa) i únicament pels motius següents:





-  Si han variat els preus dels transports o del carburant.
-  Si han variat les taxes i els impostos aplicables.
-  Si han variat els tipus de canvi.

És nul·la la revisió de preus a l'alça efectuada els 20 dies immediatament anteriors a la data de sortida del viatge.

Què cal fer en cas de problemes abans de l'inici del viatge?

1 Si l'agència modifica significativament algun aspecte essencial del contracte:

En aquest cas, el consumidor o usuari disposa de tres dies per optar entre:




-  Acceptar el canvi i la seva repercussió en el preu.
-  Resoldre el contracte. En aquest cas, l'usuari pot optar entre:
 -  La devolució de totes les quantitats pagades en el termini de 30 dies. Si no es compleix aquest termini, **l'usuari té dret a reclamar-les per duplicat.**
 -  La realització d'un viatge de qualitat equivalent o superior, sempre que l'agència l'hi pugui proposar. Si el viatge ofert és de qualitat inferior, s'haurà d'exigir el reemborsament de la diferència del preu.

Si l'usuari no comunica la seva opció en el termini de 3 dies, es pressuposa que opta per la resolució.

2 Si l'agència cancel·la el viatge abans de la data de sortida, per qualsevol motiu no imputable a l'usuari, o no confirma la reserva en els terminis previstos en el contracte:

En aquests casos, l'usuari tindrà els mateixos drets que els explicats a l'apartat anterior (b1 i b2).




En els casos anteriors de resolució del contracte, l'agència haurà d'abonar una **indemnització** a l'usuari que serà, com a mínim:

-  El **5% del preu total del viatge** si l'incompliment es produeix entre els 2 mesos i els 15 dies anteriors a la sortida.
-  El **10%** si es produeix entre els 15 i els 3 dies anteriors a la sortida.
-  El **25%** si es produeix en les 48 hores anteriors.

Aquesta indemnització no s'abonarà quan la cancel·lació sigui deguda a causes de força major o quan el nombre de persones inscrites en el viatge sigui inferior a l'exigit en el contracte.

3 Si és l'usuari qui anul·la el viatge abans de la data de sortida:

En aquest supòsit, l'usuari té dret a la devolució de les quantitats que hagi abonat, però ha d'indemnitzar l'organitzador o detallista amb les quanties que s'indiquen a continuació, llevat que la resolució tingui lloc per causa de força major:

-  Les despeses de gestió.
-  Les despeses d'anul·lació, si n'hi ha.
-  Una penalització que serà:

- 🕒 El 5% del preu total del viatge si l'anul·lació es produeix entre els 10 i els 15 dies anteriors a l'inici del viatge.
- 🕒 El 15% si es produeix entre els dies 3 i 10 abans de la sortida.
- 🕒 El 25% si es produeix en les 48 hores anteriors.
- 🕒 El 100% si no es presenta a l'hora de sortida.

Recordeu que es pot contractar voluntàriament una assegurança que cobreixi aquestes despeses d'anul·lació. Informeu-vos-en del preu en la mateixa agència de viatges.


Què cal fer en cas de problemes un cop començat el viatge?


Si un cop iniciat el viatge no es pot subministrar una part important dels serveis contractats, l'organitzador ha d'adoptar les solucions adequades per a la continuació del viatge sense cap suplement de preu per al consumidor i usuari i, si s'escau, ha d'abonar-li l'import de la diferència entre les prestacions previstes i subministrades. En aquest cas, el consumidor podrà optar entre:


- 📎 Continuar el viatge amb les noves condicions proposades.
- 📎 No acceptar, per motius raonables, el canvi de condicions i sol·licitar la tornada immediata al punt d'origen sense cap suplement en el preu.


En cas de problemes durant el viatge, l'usuari ha de deixar constància escrita de la reclamació en el mateix moment en què es produeixi.


Els organitzadors i detallistes estan obligats a **indemnitzar l'usuari pels danys soferts** com a conseqüència de la no-execució o execució deficient del viatge, excepte en els supòsits següents:

 Que els defectes del viatge siguin imputables a l'usuari.

 Que els defectes siguin imputables a un tercer aliè al subministrament de les prestacions que preveu el contracte i revesteixin un caràcter imprevisible o insuperable.

 Que els defectes siguin deguts a força major, entenent com a tal les circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no s'haurien pogut evitar malgrat haver actuat amb la diligència deguda.

 Que els defectes siguin deguts a un esdeveniment que el detallista o, si s'escau, l'organitzador, malgrat haver-hi posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni superar.

 La responsabilitat davant el consumidor és solidària entre l'organitzador i el detallista. És a dir, el consumidor pot reclamar contra qualsevol dels dos.

 Les accions per reclamar prescriuen als dos anys.

Un cas particular: incidències en el transport aeri

És força habitual que els viatges combinats incloguin el servei de transport aeri al punt de destí i, malauradament, també és freqüent que el vol es retrasi o es cancel·li, o bé que l'equipatge arribi tard, en mal estat o senzillament no arribi.

La llei fixa unes compensacions per als passatgers afectats per aquests supòsits.


En cas de patir algun d'aquests problemes amb el vol, l'agència de viatges s'encarregarà de tramitar la reclamació.


Overbooking

L'**overbooking** és la denegació d'embarcament per part de la companyia aèria a passatgers que tenen un bitllet vàlid i que s'han presentat a l'hora prevista per embarcar, però als quals se'ls impedeix accedir a l'avió perquè la companyia ha venut més bitllets que places té l'avió. En aquest cas, els passatgers tenen els següents drets:

 Dret a una compensació automàtica entre 250 i 600 € en funció de la distància del vol.

Vols de menys de 1.500 km	250 €
Vols dins de la Unió Europea de més de 1.500 km. i resta de vols entre 1.500 i 3.500 km.	400 €
Vols de més de 3.500 km	600 €

 Dret a optar entre la devolució del preu del bitllet, un transport alternatiu al mateix destí el més aviat possible o el canvi del bitllet per a una data posterior que convingui al passatger.

 Dret d'assistència durant el temps d'espera, que inclou dues trucades telefòniques gratuïtes, menjar i beguda suficient i allotjament si és necessari passar la nit a l'aeroport.

Cancel·lació de vol

La cancel·lació de vol és la impossibilitat de sortida de l'avió i comporta els mateixos drets per als passatgers que l'overbooking, si bé en cas de força major o causes taxades per llei el dret a la compensació automàtica es veurà afectat.

Endarreriment del vol

L'endarreriment del vol es produeix quan l'avió no surt a l'hora prevista i els passatgers tindran únicament dret d'assistència en els següents supòsits:

Vols inferiors a 1.500 km.	Endarreriment de mínim 2h.
Vols dins de la UE de més de 1.500 km. o resta de vols entre 1.500 i 3.500 km.	Endarreriment de mínim 3 h.
Vols superiors a 3.500 km.	Endarreriment de mínim 4 h.

Només **si l'endarreriment és superior a 5 hores**, els passatgers tindran dret a que els tornin el cost del bitllet en la part del servei no prestat i en la part de servei prestat quan el viatge ja no tingui raó de ser i, a més a més, tindran dret a un vol que els porti al punt de partida el més aviat possible.

Danys, pèrdua o endarreriment de l'equipatge facturat

En cas de danys, pèrdua o endarreriment de l'equipatge facturat, els usuaris afectats tenen dret a un màxim de 1.000 D.E.G. (Drets Especials de Gir) per passatger. El D.E.G. és una unitat monetària que varia diàriament. Es pot consultar el seu valor a la pàgina web del Banc d'Espanya (www.bde.es).



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
www.grame.net/ajuntament/serveis/consum
departamentconsum@gramenet.diba.es

Per a concertar hora de visita
cal trucar a l'**OIAC: 93 462 40 40**

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis