



TUS DERECHOS NO SE VAN

DE VACACIONES



¿Te escapabas unos días este verano? Sea cual sea tu destino, no conviene dejar en manos de la suerte el éxito de un viaje. **Una buena preparación puede ahorrarnos muchos disgustos** y, por supuesto, bastante dinero. Y, en caso de problemas, recuerda que en OCU podemos ayudarte.

A LA HORA DE PREPARAR EL VIAJE



Te damos unas pautas generales para que tu viaje transcurra sin problemas y puedas disfrutar plenamente de tus vacaciones.

1

ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO, asegúrate de que la otra parte es de confianza y examina siempre las condiciones generales.

Si es una agencia de viajes, comprueba que tiene buenas referencias, y es preferible que esté adherida al sistema arbitral de consumo o a otro mecanismo de resolución alternativa de conflictos. Si contratas a través de internet, escoge una web de confianza, con una pasarela de pago segura (las que su URL empiece por <https://> y que aparezca un candado) y que tenga una dirección física en la Unión Europea, un teléfono o correo electrónico para la comunicación directa. Y ¡no realices ningún pago si estás conectado a una wifi pública!

2

SI RESERVAS CON ANTELACIÓN, infórmate de las condiciones de cancelación, ya que, si decides anular un viaje combinado, el

organizador (o en su caso, el minorista) podrá exigirte que pagues una penalización adecuada y justificable. Sin embargo, cuando se produzcan circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones, que afecten de forma significativa al viaje combinado o al transporte al lugar de destino, el viajero tiene derecho a cancelar el contrato antes de empezar el viaje sin pagar ninguna penalización y, en este caso, al reembolso completo de cualquier pago que se haya realizado, pero no a una compensación adicional.

¿No te cabe todo en la maleta?
En este vídeo te decimos unos trucos para que te puedas llevar de vacaciones todo lo que quieras y que tus cosas no te lleguen arrugadas!

https://youtu.be/2_uINU7MAiM

3

CONSERVA EL FOLLETO, los correos electrónicos y página web de la agencia con toda la información, pagos y datos sobre

el viaje contratado. La publicidad se vincula al contrato y si los servicios no se corresponden con lo publicitado, puedes reclamar una compensación. Lleva siempre a mano el teléfono de la agencia o de su representante en destino por si surge algún contratiempo. Si es el caso, reclama de inmediato por escrito y notifícaselo a tu agencia y a su representante en el terreno (si lo tiene). Si no se soluciona, presenta una reclamación a las autoridades turísticas.

4

ESPECIALMENTE A LA HORA DE RESERVAR UN VUELO, no dejes de comparar precios en distintos sitios, tanto si es agencia de viajes como

una web, y ten en cuenta todos los suplementos que pueden incluir: el precio total no aparece hasta el final, cuando se va a pagar. Consulta las condiciones de la compañía elegida en materia de equipajes y mide y pesa la maleta antes de salir, para evitar sorpresas a la hora del embarque.

5

PIENSA BIEN QUÉ TIPO DE ESTABLECIMIENTO TE INTERESA PARA ALOJARTE:

un hotel, un apartamento turístico, una casa rural...Ten claro qué servicios deseas (restaurante, piscina, aparcamiento...) y qué ubicación prefieres. Antes de contratar, compara precios y condiciones en distintas plataformas, y mira qué condiciones de cancelación y de pago aplican. Una vez hecha la reserva, conserva todos los documentos de pago y contratación, incluida la publicidad del hotel o de la agencia.

6

AUNQUE SEAS DE LOS QUE LES GUSTA IMPROVISAR, es importante una cierta planificación: saber qué día cierran los lugares que

quieres visitar, si es necesario reservar con antelación, si hay servicios que pueden hacer más agradable tu visita (planos, aplicaciones para móviles, audioguías...). Muchas ciudades cuentan con tarjetas turísticas que incluyen la entrada a monumentos, transportes, visitas guiadas o descuentos en establecimientos. Toda la información necesaria suele encontrarse en las páginas oficiales de turismo municipales o regionales. Infórmate bien, te ayudará a evitar contratiempos y aprovechar al máximo tu viaje.

Viajar seguro

No olvides tus derechos como viajero. En www.ocu.org/consumo-familia/viajes-vacaciones cuentas con información constante que te ayudará a preparar mejor tu viaje y a actuar en caso de que surjan inconvenientes. También podrás participar de nuestra comunidad de viajes, **¡Viaja sin preocupaciones!**, donde intercambiar ideas con los demás miembros, comentar sus proyectos, pedir el consejo de un experto, etc. Y un imprescindible en tu maleta debería ser nuestra guía práctica **Viajeros con derechos. Viajar informado para viajar seguro**. En ella encontrarás toda la información que necesitas para hacer valer tus derechos y disfrutar de un viaje seguro. Disponible en nuestra tienda online: tienda.ocu.org.

7

SI TE ROBAN O ERES VÍCTIMA DE ALGÚN PERCANCE, denúncialo a la policía. Llama a tu banco y cancela tus tarjetas de crédito.

Comunica a tu operadora el robo de tu teléfono (es aconsejable haber anotado el IMEI y tener una copia de seguridad actualizada de la información que guardas en el móvil). Si alguna persona ha sido testigo del robo o la agresión, toma nota de sus datos por si necesitas contactar con ella más adelante. No dudes en llamar al 091 o al 112.

OCU te ayuda

Aunque se cuiden todos los detalles a la hora de preparar un viaje, nadie puede asegurar que no surja algún problema, por lo que no está de más saber cuáles son nuestros derechos y cómo hacerlos valer. Para ello, la web de OCU te ofrece:

- **Comparadores:** navegadores GPS, gasolineras, neumáticos, coches, etc.
- **Calculadoras:** tu indemnización por problemas en vuelos, seguros, tarjetas.
- **Modelos de documentos:** reclamación por daños o pérdida de equipaje, cancelación de viaje.
- **Informes:** cómo reclamar por problemas en viajes y retrasos en los transportes.
- **Ventajas para socios:** seguro de movilidad personal, descuento en carburante, etc.
- **Reclamaciones:** puedes enviar tu reclamación a cualquier empresa a través de nuestra plataforma reclamar: www.ocu.org/reclamar.

● PROBLEMAS CON EL TRANSPORTE



El procedimiento de reclamación y la indemnización van a depender del tipo de transporte, mientras que la asistencia y las compensaciones no son iguales para todos.

● **TRANSPORTE POR CARRETERA.** Los viajes en autocar están regulados por la legislación española y la europea. Esta última solo prevé indemnizaciones y asistencia, o reembolso del precio del billete, para trayectos iguales o superiores a 250 km, retrasos de más de 2 horas o cancelaciones. Los daños en el equipaje se limitan a 1.200 € por pieza para trayectos de más de 250 km y si son consecuencia de accidentes; para el resto de los casos es de 450 € por pieza, salvo que se pacten otras condiciones. Si la empresa no atiende tu queja, puedes reclamar a las Juntas Arbitrales de Transporte (salvo si se excede de 15.000 € y se ha excluido del contrato la competencia de dichas juntas), presentes en todas las comunidades autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla.

● **VIAJES EN TREN.** Las normas en este transporte establecen que la empresa ferroviaria es responsable tanto del retraso como de la interrupción o cancelación del viaje, y también de los problemas causados en el equipaje, salvo causa de fuerza mayor. El reglamento del sector ferroviario se encarga de establecer las distintas compensaciones.

En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tiene derecho a una indemnización pecuniaria equivalente al 50 % del precio del billete utilizado. Cuando el retraso supera la hora y media, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.

En caso de cancelación se devolverá el precio pagado, pero si se informa de dicha cancelación al viajero en las cuatro horas previas al inicio del viaje según el billete, tendrá derecho, además, a una indemnización consistente en el doble del importe del título de transporte.

Además, la Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe, en general, tiene compensaciones más ventajosas a las incluidas anteriormente.

RENFE	
Ave	<ul style="list-style-type: none">• Retraso superior a 15 minutos: devolución del 50%• Retraso superior a 30 minutos: devolución del 100%
Alvia	<ul style="list-style-type: none">• Retraso superior a 30 minutos: devolución del 50%• Retraso superior a 60 minutos: devolución del 100%
Euromed	<ul style="list-style-type: none">• Retraso superior a 30 minutos: devolución del 50%• Retraso superior a 60 minutos: devolución del 100%
Avlo	<ul style="list-style-type: none">• Retraso igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%• Retraso superior a 90 minutos: devolución del 100%
Intercity (Larga Distancia)	<ul style="list-style-type: none">• Retraso igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%• Retraso superior a 90 minutos: devolución del 100%

QUIGO E IRYO

- 50% del importe del Trayecto afectado, en caso de retraso en la llegada a destino superior a sesenta (60) minutos;
- 100% del importe del trayecto afectado, en caso de retraso en la llegada a destino superior a noventa (90) minutos.

Las páginas web de cada uno de los operadores tienen unos enlaces para solicitar las indemnizaciones.

• **EL TRANSPORTE AÉREO.** Es donde suele haber más conflictos. Hay indemnizaciones previstas para la cancelación, el retraso, problemas con el equipaje y también por *overbooking*. Si tu vuelo sale de un aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, o de un tercer país y se dirige a un Aeropuerto de la Unión Europea, o de Islandia, Noruega y Suiza, si la compañía aérea es de la Unión Europea, hay indemnizaciones previstas para la cancelación, el retraso y la denegación de embarque.

Las cantidades varían en función del tiempo de demora, del destino, de las alternativas que te hayan propuesto, etc. Por eso, además de la información que te damos a continuación, conviene que consultes nuestra Calculadora sobre indemnización por problemas en vuelos en www.ocu.org/consumo-familia, sección de viajes. Introduciendo los detalles concretos de tu reclamación, te diremos exactamente a qué tienes derecho.

• **SI TU VUELO SE RETRASA,** tienes derecho a asistencia y, llegado el caso, a una compensación. En retrasos de más de 2 horas en la salida cuando la distancia es de hasta 1.500 km; 3 horas si es un vuelo intracomunitario o está entre 1.500 y 3.500 km; o el retraso es de 4 horas si son más de 3.500 km, deben darte comida y refrescos suficientes, alojamiento, traslados entre aeropuerto y hotel, y dos comunicaciones.

En cuanto a las compensaciones previstas, la clave está en la causa del retraso:

— por causas extraordinarias, la compañía no tiene que compensar al pasajero si

¿Quieres saber el tamaño de las maletas de cabina que permite cada compañía aérea? descúbrelo en nuestro vídeo:

<https://youtu.be/igwtFtsEn2Q>

¡Y ten cuidado! porque hay compañías que en determinadas tarifas cobran un suplemento por llevar el equipaje en cabina.

puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables. De ahí que a veces se intente presentar como “extraordinario” algo que no lo es, por ejemplo, una avería o las huelgas legales del personal de vuelo o de los pilotos.

— por causas ordinarias, puedes reclamar además una indemnización por los daños y perjuicios que puedas demostrar (noches de hotel o transbordos perdidos, no poder asistir a determinados eventos, etc.) Si el retraso supera las 5 horas y el viaje ya no tiene sentido, tendrán que devolverte el precio íntegro del tramo de viaje efectuado y la parte del viaje no realizado, y si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible. En caso de llegar con más de 3 horas de retraso, tienes derecho a las mismas compensaciones automáticas que comentamos a continuación.

• **SI TU VUELO SE CANCELA** por causas extraordinarias (a menudo meteorológicas), o si te ofrecen una alternativa de vuelo que pueda llevarte a tu destino con menos de 2 horas de retraso respecto al horario inicial, solo están obligados a darte asistencia (comida, alojamiento, traslados entre aeropuerto y hotel, dos comunicaciones). Pero tienes derecho a elegir si quieres llegar a tu destino cuando sea posible, o si ya no quieres viajar y prefieres que te devuelvan el precio del billete.

Si se cancela por causas ordinarias, además de la asistencia, tienes derecho a una compensación si te avisan con menos de 14 días de antelación

(entre dos semanas y 7 días antes del vuelo programado) y no te ofrecen un transporte alternativo que salga con no más de 2 horas de antelación y llegue al destino final con menos de 4 horas de retraso; o si el transporte alternativo sale con no más de 1 hora de antelación y llega al destino final con menos de 2 horas de retraso si te han informado de la cancelación con menos de 7 días. Esta compensación puede ser:

Con nuestra calculadora puedes saber a qué tienes derecho en tu caso particular. Entra y calcula tu indemnización por cancelaciones o retrasos en vuelos, y además podemos ayudarte a reclamar y ofrecerte asistencia legal y jurídica.

<https://www.ocu.org/consumo-familia/viajes-vacaciones/calculadora/indemnizacion-vuelos>



HORA	DESTINO	PUERTA	ESTADO
09:30	BARCELONA	C53	CANCELADO
10:40	HONG KONG	C53	CANCELADO
11:50	PARIS BVR	C53	CANCELADO
12:45	DENMARK	C53	CANCELADO
13:10	NEW YORK	C53	CANCELADO



— en vuelos de hasta 1.500 km: 250 euros (125 si le ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 2 horas);

— en vuelos de entre 1.500 y 3.500 km (o dentro de la UE de más de 1.500 km): 400 euros (200 si te ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 3 horas);

— y en un vuelo de 3.500 km o más que vaya fuera de la UE: 600 euros (300 si te ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 4 horas).

• **SI HAY OVERBOOKING** y alguien se queda sin sitio, la compañía tiene que pedir voluntarios para que renuncien al vuelo a cambio de algún beneficio. Tanto si no te dejan embarcar como si aceptas renunciar al vuelo, tienen que indemnizarte:

— en vuelos de hasta 1.500 km: 250 euros (125, si te ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 2 horas).

— en vuelos de entre 1.500 y 3.500 km (o más de 1.500 km intracomunitario): 400 euros (200, si te ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 3 horas).

— en vuelos de 3.500 km en adelante, extracomunitarios: con 600 euros (300, si te ofrecen viajar al destino con una demora de no más de 4 horas).

Además de estas compensaciones, puedes reclamar la indemnización por daños y perjuicios que puedas probar.

Los vuelos a los que no se les aplica el reglamento europeo por ser vuelos fuera de la UE no tienen unas compensaciones establecidas, pero las que se soliciten por daños y perjuicios no pueden superar los 5.346 DEG (derechos especiales de giro) por pasajero en caso de retraso.

- **SI TIENES ALGÚN PROBLEMA CON EL EQUIPAJE**, no te vayas del aeropuerto sin dirigirte primero al mostrador de la compañía y solicita un parte de irregularidad de equipaje (PIR) para hacer constar lo que ha ocurrido, y para la tramitación por la compañía aérea. Más adelante, tendrás que presentar una reclamación ante la compañía. El plazo para reclamar varía según el problema:

— Si tu maleta llega rota o si falta algo de tu equipaje, tienes 7 días.

— Si tu maleta se ha perdido y llega tarde o directamente no llega, tienes 21 días desde el momento en que te la entreguen o la aerolínea confirme su desaparición.

Para pedir una indemnización, tendrás que demostrar la pérdida económica que te ha supuesto el retraso: gastos que te has visto obligado a hacer, probar con facturas el valor de tus pertenencias, tickets de compra, etc. Si antes de volar hiciste una declaración del valor de tu equipaje, puedes exigir una indemnización máxima por ese valor. Si no hiciste declaración, el máximo que podrás pedir es aproximadamente de 1.288 DEG (Derechos especiales de Giro) que dependerán del tipo de cambio (actualmente, unos 1.400 euros).

● PROBLEMAS CON EL ALOJAMIENTO



Todos los establecimientos de hospedería deben cumplir unas normas muy estrictas relativas al edificio, a los servicios que prestan, etc. La forma de reclamar por problemas en alojamientos turísticos varía según las circunstancias, y por supuesto influye el hecho de que se usen o no los servicios de intermediación de una agencia de viajes.

- **ANULAR LA RESERVA.** Si solo contrataste el hotel, es este quien determina cómo se penaliza. Antes de formalizar la reserva, infórmate bien de estas condiciones.

- **EL HOTEL NO ES LO QUE ESPERABAS.** Los hoteles deben cumplir lo que prometen en su publicidad. Tanto si lo contratas directamente como si lo haces en una agencia de viajes, deben

informarte de las características y la categoría. En caso de conflicto, será el hotel quien deba resolver los problemas y hacer frente a tu reclamación. No dudes en plasmar tu queja en las hojas de reclamaciones.

¿Vas a optar por alquilar un apartamento? En caso de conflictos, los consejos que te damos en este vídeo te pueden ser de gran ayuda.
https://youtu.be/4W2-02_1VPQ

● CÓMO RECLAMAR



Lo mejor es tratar de buscar siempre una solución amistosa y en el momento, pero si no se avienen a ello, no dudes en hacer valer tus derechos: deja constancia de tu queja de forma oficial y guarda todas las pruebas.

La suspensión de un servicio, los retrasos, la pérdida o deterioro de equipajes, son un incumplimiento, o un cumplimiento defectuoso, de contrato por parte de la empresa correspondiente. Por tanto, tienes derechos a reclamar y deberán indemnizarte, siempre que haya un perjuicio real y demostrable, y el incumplimiento no se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor.

- **CUANDO SURJA UN PROBLEMA**, dirígete a la ventanilla de atención al viajero o a la de la compañía implicada, y rellena una Hoja de Reclamaciones o un Parte de Irregularidad de Equipaje, según el caso, exponiendo claramente las circunstancias y la compensación que pides.

- **GUARDA EL BILLETE**, el justificante de todos los gastos que te veas obligado a hacer y la copia de la declaración de valor del equipaje, si la hiciste. Conserva una copia de todos los documentos y lleva un diario del proceso por si te ves obligado a ir a juicio.

- **SI NO TE CONTESTAN O NO TE DAN LA RAZÓN**, puedes acudir a la vía del arbitraje. Los problemas de transporte terrestre se dirimen en la Junta Arbitral de Transportes Terrestres (es rápida y gratuita). En el transporte ferroviario, las indemnizaciones suelen ser automáticas. Para el transporte aéreo, reclama a la compañía aérea (si contrataste solo el vuelo), a la agencia de viajes y a la Agencia Estatal de la Seguridad Aérea si el vuelo salía de un aeropuerto español y el problema era por cancelación, retraso o denegación de embarque.

- **EN CASO DE PROBLEMAS**, intenta siempre un acuerdo amistoso. Nuestro consejo es que acudas a los tribunales solo si te compensa la cuantía reclamada.

- **LA VÍA JUDICIAL**. Cuando no se resuelve tu reclamación de forma amistosa o la compañía no se encuentra adherida al sistema arbitral de consumo, puedes recurrir a la vía judicial. Podrás reclamar desde el incumplimiento de un contrato a una reclamación de tipo económico o por responsabilidad extracontractual.

Nuestro consejo es que, antes de acudir a la vía judicial, agotes las vías amistosas, como son la reclamación al empresario o las mediaciones, entre otras posibilidades.

En OCU podemos ayudarte ante cualquier problema que te surja en tus vacaciones. Entra en nuestra web <https://www.ocu.org/ocu-reclamar-vacaciones> y encuentra la solución a los inconvenientes que te puedan surgir antes, durante o después de tu viaje.



¡BIENVENIDO A OCU!

Una comunidad de consumidores decididos
a ser actores del cambio.

Al convertirte en **Amigo de OCU** puedes
disfrutar de una información sin letra pequeña,
de los consejos de expertos independientes y
podrás dialogar con otros consumidores.

www.ocu.org/amigo

Textos: OCU Ediciones, S.A.
C/Albarracín, 21 • 28037 Madrid
tienda.ocu.org

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización de los titulares del copyright,
bajo sanción establecida por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier
medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y tratamiento informático y la
distribución de ejemplares de ella mediante el alquiler o préstamo públicos.