



COMUNICADO

Estimados asociados / as:

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, desarrolla con regularidad campañas de información y asesoramiento a los usuarios en épocas en las que se producen picos de consumo tales como **las vacaciones estivales**.

En esta ocasión, **la OMIC** de nuestra ciudad insiste en las pautas a seguir en materia de contratación de vacaciones. Estas recomendaciones son válidas tanto en caso de contrataciones efectuadas de manera directa y con presencia real en las oficinas de las agencias de viajes como en las que se realicen de forma virtual mediante operaciones de comercio electrónico.

En función del tipo de vacaciones, debe tener en cuenta

Cuando el viaje se contrata a través de una agencia de viajes, ella es la responsable de que se cumplan todas las obligaciones que figuren en el contrato.

Debe conservar los documentos, folletos, información, factura, ticket o contrato que entrega la agencia. Es fundamental para poder justificar cualquier reclamación.

Si utiliza el transporte aéreo, las compañías tienen la obligación de mostrar el precio total del billete en sus ofertas, incluidas las tasas y recargos, informando con claridad los conceptos por los que cobran.

La cancelación y el "overbooking" están penalizados, igual que los retrasos que superen las cinco horas. Además de las indemnizaciones, el consumidor que sufra estos inconvenientes tiene derecho a realizar dos llamadas gratuitas (o el envío de dos fax o correos electrónicos) y, en función de la espera y la hora de salida prevista, comida, refrescos suficientes, alojamiento en hotel y desplazamiento.

En caso de falta de equipaje al llegar a destino, el consumidor debe rellenar en el mostrador de la compañía aérea el Parte de Irregularidades (P.I.R) donde refleja su queja. La compañía está obligada a indemnizar por incidencias con las maletas. Si no localiza el mostrador, puede acudir a la ventanilla de AENA en el aeropuerto, o enviar una reclamación a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Los alojamientos deben ofrecer una información clara sobre los precios y las características del lugar. Asimismo, deben disponer de hojas de reclamaciones en las que el consumidor puede reflejar cualquier incidencia ocurrida.

Los turistas tenemos derechos

Ser atendidos con el debido respeto

Acceder libremente a los establecimientos turísticos

Recibir información útil, precisa y veraz sobre todas las condiciones de prestación de los servicios turísticos y sus precios, con carácter previo a su contratación.

Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas en los términos establecidos en la legislación vigente.

Recibir de la empresa turística bienes y servicios de calidad conforme a la categoría del establecimiento.

Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación.

Obtener los correspondientes justificantes de pago de los servicios contratados con detalle de todos los conceptos.

Obtener la facturación del servicio de acuerdo con los precios establecidos.

Formular reclamaciones y tener a su disposición las hojas correspondientes.

Que hacer con nuestra disconformidad:

Solicite la hoja de reclamaciones al encargado del establecimiento

Cumpliméntela con sus datos personales y exponga de forma clara y concisa el motivo de la misma.

Una vez cumplimentado el impreso, habrá de ser remitido por el propio reclamante al organismo que figure en el propio impreso.

Las indemnizaciones por daños y perjuicios deberán reclamarse ante las correspondientes jurisdicciones civil o penal.

Para más información se pueden dirigir a:

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC),

Plaza de la Constitución, 1

Tlfno. 91 653 74 29