

Kontsumitzaileari Informazioa

Información al Consumidor



Bidaiatzea erraza da

zure eskubideak ezagutuz gero

Bidaia konbinatuak
Hegaldiak
Turismo jasangarria

Viajar es fácil

Si conoces tus derechos

Viajes combinados
Vuelos
Turismo sostenible



Errenterriako Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
geroa erailen creando futuro



Oiarzungo Udala



Pasaiako Udala

LAGUNTZAILEA



KONTSUMO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE CONSUMO

Kontsumitzailearen Informazioarako Eskualde Bulegoa

KIUB-OMIC

Oficina Comarcal de Información al Consumidor

Olibet 6, 20100 Errenteria, Tel: 943 510 111, Faxa: 943 518 404, omic-oarsoaldea@kontsumo.net www.oarsoaldea.net



Errenterriako Udala



Lezoko Unibertsitateko Udala



Oarsoaldea
geroa erailen creando futuro



Oiarzungo Udala



Pasaiako Udala

COLABORA



KONTSUMO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE CONSUMO

Kontsumitzailearen Informazioarako Eskualde Bulegoa

KIUB-OMIC

Oficina Comarcal de Información al Consumidor

Olibet 6, 20100 Errenteria, Tel: 943 510 111, Faxa: 943 518 404, omic-oarsoaldea@kontsumo.net www.oarsoaldea.net

Viajes combinados

Los **viajes organizados** que contratamos a través de agencias de viajes o a través de internet son viajes combinados y, como tales, tienen una regulación legal específica.

Folleto informativo y contrato

La agencia debe darnos un programa o folleto informativo que contenga todos los detalles del viaje (itinerario, precio, alojamiento, régimen de comidas, etc.).

Al formalizar el contrato, en el cual deben recogerse todos esos detalles, la agencia puede exigirnos como depósito hasta el 40% del precio total. En ese caso tendrá que darnos un recibo.

Revisión de precios

La agencia puede modificar los precios cuando en el contrato se establezca expresamente la posibilidad de revisión -tanto al alza como a la baja- y ésta sea por variaciones en el precio de los transportes -incluido el coste de los carburantes-, en las tasas e impuestos aplicables o en los tipos de cambio aplicados, hasta 20 días antes de la salida.

Renuncia al viaje

Podemos desistir del viaje, teniendo en tal caso derecho a que nos devuelvan las cantidades pagadas, menos (salvo que la anulación sea por causa de fuerza mayor) los gastos de gestión, los de anulación (si existen) y las siguientes cantidades en concepto de **indemnización**:

- Un 5% del precio total si se anula de 10 a 15 días antes de la salida.
- Un 15% si se anula de 3 a 10 días antes de la partida.
- Un 25% cuando la anulación se haga dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

Si no nos presentamos a la salida, no tenemos derecho a ningún tipo de devolución y tendremos la obligación de pagar el importe total del viaje, salvo acuerdo con la agencia o caso de fuerza mayor.

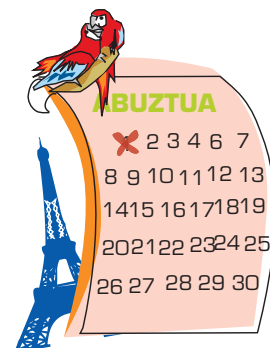
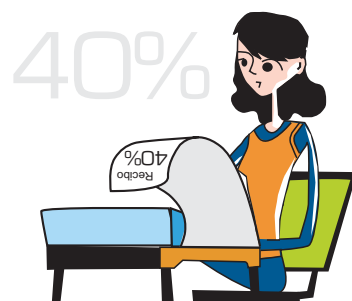
Cancelación del viaje por la agencia

Si la agencia cancela el viaje combinado, podemos optar por una de las dos siguientes alternativas:

- El reembolso de todas las cantidades abonadas.
- La realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, si así nos lo ofrecen. Si el viaje ofrecido es de calidad inferior, deben devolvernos el importe de la diferencia de precio correspondiente.

Además de lo anterior, deben pagarnos en concepto de indemnización (excepto cuando la cancelación sea por existir un número de personas inscrito inferior al exigido o por motivos de fuerza mayor):

Agencia de viaje



Bidaia konbinatuak

Bidaia-agentzietan edo Internet bidez kontratatzen ditugun **antolatutako bidaia** bidaia konbinatuak dira eta hauek lege-arautze berezia dute.

Informazio liburuxka eta kontratua

Agentziak bidaiarekin lotutako xehetasun guztiak agertzen diren informazio-programa edo liburuxka bat eman behar digu (ibilbidea, prezioa, ostatua, otorduen erregimena, eta abar). Kontratuan datu hauek guztiak agertu behar dute eta berau gauzatzeko orduan, agentziak prezio osoaren %40rainoko gordailua eska diezaguke. Kasu horretan, ordainagiri bat eman beharko digu.

Prezioen berrikustea

Agentziak prezioak alda ditzake kontratuan espreski berrikusketa egiteko aukera jasotzen bada -bai gorantz edo beherantz- eta berrikusketa hau garraioen prezioetan -erregaien kostua barne-, aplikatzen diren tasa eta zergetan edota aplikatutako kanbio-tasan izandako aldaketek eragindakoa bada, irteera baino 20 egun lehenago arte.

Bidaiari uko egitea

Bidaia alde batera utz dezakegu eta ordaindutako kopuruak bueltan jasotzeko eskubidea izango dugu, ez horrela (bertan behera ezinbestez geratu ez bada) kudeaketa gastuena, ezeztapen-gastuena (izatekotan) eta baita ondorengo kopuruak kalte-ordain kontzeptuan:

- Precio osoaren %5 irteera baino 10-15 egun lehenago ezeztatzen bada.
- %15 irteera baino 3-10 egun lehenago ezeztatzen bada.
- %25 irteera baino 48 ordu lehenagoko tartean ezeztatzen bada.

Irteerara aurkezten ez bagara, ez dugu inolako kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izango eta bidaiaren zenbateko osoa ordaintzeko betebeharra izango dugu, beti ere agentziarekin akordio batera iristen ez bagara, edota ezinbesteko kasuetan.

Agentziak bidaia bertan behera uzten badu

Agentziak bidaia konbinatua bertan behera uzten badu, ondorengo bi aukera hauetako bat hautatu ahal izango dugu:

- Ordaindutako kopuru guztien diru-itzultzea.
- Kalitate baliokidea edo handiagoa duen beste bidaia konbinatu bat egitea, halakorik eskaintzen badigute. Eskaintzen diguten bidaiaren kalitatea txikiagoa bada, bata eta bestearen arteko prezioaren arteko ezberdintasuna bueltatu beharko digute.

Honetaz gain, kalte-ordainak ordaindu beharko dizkigute ondorengo kontzeptuetan (ezeztapena behar baino pertsona gutxiagok izena eman dutelako edo ezinbesteko kasuetan izan ezik):

Bidaia-agentzia



- Kontratutako bidaiaren prezio osoaren %5 kontratu-haustura aurreikusita dagoen bidaia hasiera baino 15 egun eta bi hilabete arteko epean gertatzen bada.
- %10 bidaia hasiera baino 3-15 egun lehenago gertatzen bada.
- %25 haustura 48 ordu lehenagoko epean izanez gero.

Agentzia, irteera baino lehenago, kontratuko **elementuren baten aldaketa nabarmenen bat egitera** derrigortuta aurkitzen bada, jakitera eman beharko digu berehala. Kasu hauetan, kontratua bertan behera uztea erabaki dezakegu, agentziak bidaia bertan behera uzten duen kasuetan jasotzen diren eskubideekin, edota kontratuaren aldaketari gure adostasuna eman ahal izango diogu egin diren aldaketak modu zehatzean aipatuz eta horrek prezioan izango duen eraginaren aipamena eginez. Agentziak aldaketen berri ematen digun momentutik hiru eguneko epea izango dugu zein erabaki hartuko dugun pentsatzeko. Epe honetan gure erabakiaren berri ematen ez badugu, kontratua bertan behera utzi nahi dugula ulertuko da.

Hegaldiak

Overbooking-a

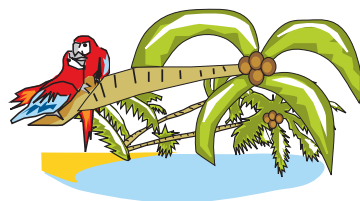
Erreserba gehiegi daudenean bidaiariei hegazkinera igotzen ez uztea da; hau da, txartela dugun arren, ezingo dugu hegan egin. "Overbooking-a" gertatzen denean, bidaiariok ondoko eskubideak ditugu:

- Konpainiak bidaiariei ez die hegazkinera igotzen utziko bakarrik bi alderdien artean adostutako abantailak jasotzearen truke euren erreserbei uko egiteko prest dauden nahiko boluntario ez baldin badaude.
- Hegazkinera igotzen uzten ez badigute, ondorengo ordainak jasotzeko eskubidea dugu:
 - 1.500 km-erainoko hegaldietan: 250 €
 - 1.500 eta 3.500 km-erainokoetan: 400 €
 - 3.500 km baino gehiagoko hegaldietan: 600 €
- Gainera konpainiak aukeran utzi beharko digu txartelaren zenbateko osoa jaso nahi dugun (eta jatorrizko puntura eramango gaituen hegaldi bat, konexio bat izatekotan), edo bidaiarekin jarraitu ahal izateko beste hegaldi bat nahi dugun.
- Derrigorrezkoa izango da, baita ere, konpainiak bidaiariei behar beste janari eta edari ematea itxaron behar izango duten denboraren arabera, eta gau bat edo gehiago igaro behar izatekotan, ostatua ordaintzea ere bai. Kasu hauetan aireportua eta hotelaren arteko garraioa eta bi telefono dei, fax bidezko mezuak edota posta elektronikoa erabiltzeko aukera ere eman beharko dute.



Ezeztapenak eta atzerapenak

Ezeztapena eragin duen arrazoia konpainiari egozten zaionean, ordainak "overbooking-a" gertatzen deneko berberak dira, beti ere airelineak gutxienez 15 egun lehenago jakinarazi ez badu edota ezeztatu den hegaldiaren antzeko ordutegiak dituen hegaldi alternatibo bat eskaini ez badu. Ezeztapenak bidaiariari bost ordu edo gehiagoko atzerapena eragiten badiu, kaltetuek hegazkin txartelagatik ordaindutakoa berreskuratzeko edo hegaldi alternatibo bat eskuratzeko eskubidea izango du. Konpainiak, baita ere, janaria eta edaria eman beharko dizkio bidaiariari eta honek bertan gaua igaro behar badu, hotela ere ordaindu beharko dio. Atzerapenak bi ordu gainditzen baditu (1.500 kilometro baino gutxiagoko hegaldietan), hiru (1.500 eta 3.500 kilometro artean) eta lau ordu (3.500 kilometrotik gorako bidaietan), garraiolarik janari, edari eta hotelean igaro beharreko gauak bere gain hartu beharko ditu. Atzerapenak bost ordu gainditzen baditu, bidaiariak txartelaren zenbatekoa berreskuratzeko eskubidea izango dute.



Vuelos

Overbooking

Es la denegación de embarque por un exceso de reservas; es decir, tenemos billete pero no podemos volar. En caso de "overbooking" los pasajeros tenemos los siguientes derechos:

- La compañía sólo puede denegar el embarque si no hay voluntarios suficientes dispuestos a renunciar a sus reservas a cambio de beneficios pactados entre las dos partes.
- En caso de denegación de embarque tenemos derecho a una compensación:
 - vuelos de hasta 1.500 Km.: 250 €
 - vuelos entre 1.500 y 3.500 Km.: 400 €
 - vuelos de más de 3.500 Km.: 600 €
- Además, la compañía debe ofrecernos la posibilidad de elegir entre la devolución del importe del billete (y un vuelo de regreso al punto de origen del viaje si se trata de una conexión), o un vuelo alternativo para seguir con el viaje.
- Está también obligada a ofrecernos comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que haya que esperar, alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches, transporte entre el aeropuerto y el hotel, así como dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.



Cancelaciones y retrasos

Cuando el motivo de la cancelación es imputable a la compañía, las compensaciones son las mismas que en caso de "overbooking", a no ser que la aerolínea haya avisado con al menos 15 días de antelación o haya proporcionado vuelos alternativos con horarios parecidos a los del vuelo anulado.

Si la cancelación, cualquiera que sea la causa, retrasa al pasajero cinco horas o más, el afectado también tiene derecho a que se le devuelva el precio del billete o se le proponga un vuelo alternativo. La compañía debe proporcionar también comida y refrescos, y hacerse cargo del hotel si el pasajero debe permanecer una noche extra.

Por lo que se refiere a los retrasos, si superan las 2 horas (para los vuelos de menos de 1.500 km.), las tres horas (entre 1.500 y 3.500), o las 4 horas (para viajes de más de 3.500 km.), el transportista deberá hacerse cargo gratuitamente de comida, refrescos y de las noches de hotel extra. Si el retraso supera las 5 horas, los pasajeros tienen derecho a que se les devuelva el importe del billete.



Reclamaciones

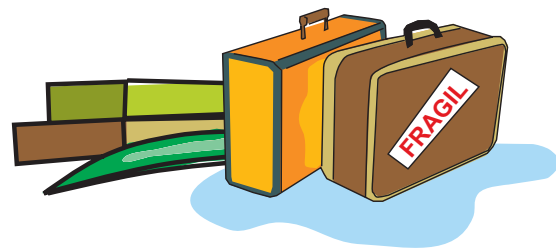
Las compañías aéreas disponen de hojas de reclamaciones en sus mostradores de información o de venta de billetes para reclamar por las deficiencias en sus servicios. En caso de no poder acceder a ellas, se pueden utilizar las hojas de reclamaciones de Aena (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea).

También se puede reclamar mediante escrito dirigido directamente a la compañía o, en el caso de que la compañía lo facilite, se puede presentar la reclamación por correo electrónico o a través de su página web.

Si en un caso de denegación de embarque, anulación o retraso importante, la compañía encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, se puede presentar una reclamación a la Dirección General de Aviación Civil, que es el organismo responsable de que se cumpla la legislación vigente en dichas situaciones.

Dirección General de Aviación Civil

Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Paseo de la Castellana, 67.
28071 Madrid
pasajeros.aereo@mfom.es



Incidencias con el equipaje

En caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), se debe acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea -o al mostrador de Aena- para formular la reclamación correspondiente, cumplimentando el llamado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por parte de la compañía aérea.

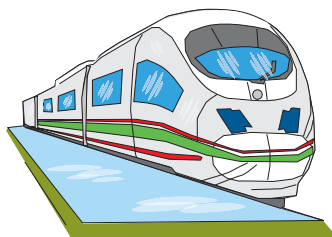
Además de rellenar el PIR, se debe presentar reclamación escrita a la compañía en los plazos siguientes:

- En caso de desperfectos, antes de 7 días a partir de la fecha de la recepción del equipaje.
- En caso de retraso, en los 21 días siguientes a contar desde que el equipaje haya sido puesto a disposición del pasajero.

La cantidad que tienen que pagar las compañías aéreas como indemnización por incidencias con el equipaje será como máximo de 1.000 derechos especiales de giro (DEG) -que actualmente son unos 1.150 euros-, a no ser que el pasajero haya hecho una declaración de valor de su equipaje y haya abonado la tarifa suplementaria correspondiente.

Turismo sostenible

- Si contratamos las excursiones sobre el terreno y con agencias locales, nuestro dinero repercutirá directamente en el enriquecimiento de la zona.
- Debemos procurar comprar "souvenirs" que contribuyan también al desarrollo de la economía local.
- Turismo ecológico no es sinónimo de turismo en la naturaleza o de visita a parajes vírgenes, con el fin de observar animales, etc. Estas actividades pueden ser muy dañinas para el ecosistema.
- Hay que tener cuidado al visitar ecosistemas frágiles. Mejor ir acompañados de guías profesionales y en grupos pequeños.
- No debemos adquirir flora y fauna protegidas ni productos derivados de ellas.
- Es conveniente dar preferencia al tren o al transporte por carretera siempre que se pueda.
- Debemos ser moderados con el consumo de agua y energía, y producir pocos residuos aun cuando estemos de vacaciones.



Kexak

Airelineek erreklamazio orriak dituzte informazio-mahaietan edota txartelak saltzeko mahaietan, eskaintzen duten zerbitzuan egon daitezkeen hutsen inguruko kexak aurkezteko. Mahai hauetara joateko aukerarik ez badugu, Aenako (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) erreklamazio orriak erabili ahal izango ditugu.

Erreklamazioak zuzenean konpainiara zuzendutako idatzien bidez ere aurkeztu ahal izango dira eta konpainiak horretarako aukera eskaintzen duenean, posta elektronikoki bidez edo web orriaren bidez.

Hegazkinera igotzen uzten ez badigute, edota hegaldia ezeztatzen bada edo atzerapen garrantzitsua badu, eta konpainiak dagozkion betebeharrekin betetzen ez badu, erreklamazio bat aurkeztu ahal izango da Abiazio Zibileko Zuzendaritza Orokorrera, bera baita horrelako egoeretan indarrean dagoen legea betetzeaz arduratzen den erakundea.

Dirección General de Aviación Civil

Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Paseo de la Castellana, 67.
28071 Madrid
pasajeros.aereo@mfom.es



Ekipajearekin arazoak

Fakturatu dugun ekipajearekin arazorik balego (suntsiketa, galera, hondatzea edo atzerapena), berehala airelinearen mahaira jo beharko dugu -edota Aenako mahaira- dagokion kexa aurkezteko. Horretarako Ekipajearekin Irregularitasun Parte deritzona (P.I.R) bete beharko dugu, ezinbesteko izapidea gertatu den arazoa jasota geratu dadin eta airelineak arazoa kudeatu dezan.

PIR delakoa betetzeaz gain, idatzizko kexa bat aurkeztu beharko diogu konpainiari honako epe hauetan:

- Kalteak izatekotan, ekipajea jasotzen dugun unetik 7 eguneko epea izango dugu.
- Atzerapena izatekotan, ekipajea bidaiariaren eskutara iristen den unetik hasi eta 21 eguneko epea izango dugu.

Konpainiek ekipajearekin izandako arazoengatik ordaindu beharreko kalte-ordainak gehienez 1.000 Igorpen Eskubide Berezi (IEB) izango dira -gaur egun 1.150 euro inguru-, beti ere bidaiariak bere ekipajearen balioaren deklarazioa egin eta dagokion tarifa gehigarria ordaindu ez badu.

Turismo jasangarria

- Txangoak tokian bertan eta bertako agentziekin kontratatzen baditugu, gure diruak eremu horretako aberastasunean eragingo du zuzenean.
- Tokiko ekonomiaren garapenean eragina izango duten "souvenir" edo oroigarriak erosten saiatu behar dugu.
- Turismo ekologikoa ez da naturan garatzen den turismoa edo animaliak ikusteko helburuarekin paraje birjinetara eginiko bisiten sinonimoa. Azken iharduera hauek oso kaltegarriak izan daitezke ekosistementzat.
- Arreta handia izan behar dugu ekosistema ahulekin. Hobe da gida profesionalekin eta talde txikietan joatea.
- Ez dugu babestuta dauden landare edota animaliarik erosi behar, ezta horietatik eratorritako produkturik.
- Gomendagarria da trena edo errepide bidezko garraioari lehentasuna ematea ahal den guztietan.
- Ura eta energiaren neurrizko kontsumoa egin behar dugu eta hondakin gutxi sortu, oporretan gaudenean ere bai.

