

ELS TEUS DRETS COM A PASSATGER VIATGEN AMB TU



Unió de Consumidors
de València

Amb el suport de:



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball



Acció amb el suport de



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball



Unió de
Consumidors de la
Comunitat Valenciana

Què és un viatge combinat?

El viatge combinat uneix, almenys, dos serveis per a un mateix viatge a un preu global i la duració del qual sobrepassa les 24 hores o incloga una nit d'estada. Han de contractar-se en un únic punt de venda i hauran de ser anunciats o venuts com a "viatge combinat" o sota una denominació similar com, "oferta combinada", "tot inclòs" o "paquet turístic o vacacional".

Què és un viatge vinculat?

El viatge vinculat és una nova modalitat contractual. Ací, un empresari ajuda els viatgers a formalitzar contractes diferents amb cadascun dels prestadors individuals de serveis de viatge, de manera presencial o en línia, mitjançant processos de reserva connectats.

Drets de les persones consumidores en els viatges combinats

- **Rebre informació.** L'usuari té dret al fet que se li facilite tota la informació essencial del viatge abans de signar el contracte. Han d'aparèixer les dades dels organitzadors i del viatge, trajectes i serveis inclosos o opcionals i assegurances.
- **Cessió del viatge a una altra persona** amb un preavis de 7 dies naturals a l'inici del viatge. L'organitzador informarà el cedent dels costos.
- **Rescissió del contracte abans de l'inici del viatge** tant per part del consumidor com de l'organitzador, i que en alguns casos es poden establir penalitzacions.
- **Desistiment.** El viatger disposa d'un termini de 14 dies naturals per a exercir el seu dret de desistiment sense justificació quan haja contractat el viatge fora de l'establiment mercantil.
- **Assistència.** El viatger té dret a rebre l'assistència adequada i sense demora quan es trobe en dificultats, i a 3 nits d'allotjament si el viatge de tornada no es pot realitzar per circumstàncies inevitables i extraordinàries.
- **Compensació, reembossament i indemnització.** Tant abans com durant el viatge, el viatger té dret al reembossament o a una possible indemnització per viatges cancel·lats, modificacions en el programa o si els serveis prestats no són conformes al contractat.



Tren

En el transport ferroviari internacional, en el cas de retard en l'arribada a la seua destinació final d'almenys 1 hora el viatger té dret a:

Assistència: menjar, beguda i en alguns casos allotjament.

Triar entre anular el viatge i la devolució dels diners del bitllet o de la part del viatge no realitzat.

Continuar o modificar el viatge en condicions similars i sense cost addicional. Si s'opta per continuar el trajecte, el viatger tindrà dret a una compensació entre el 25% i el 50% del preu del bitllet depenent del retard.

En canvi **no existirà dret a indemnització si s'informa del retard abans de comprar el bitllet** o si has optat pel reembossament del bitllet.

En cas de cancel·lació o retard superior a 1 hora en trajectes de llarga distància, els drets del consumidor són els mateixos que en el cas anterior. Si el viatger no pot triar entre aquestes opcions, té dret al reembossament del preu del bitllet més una indemnització del 50% del preu d'aquest. El viatger tindrà dret a assistència en el cas de cancel·lació o retard de més de 90 minuts en viatges amb una duració superior a 3 hores.

Avió

Dret d'assistència: en la cancel·lació d'un vol o denegació d'embarcament al passatger té dret a assistència com a menjar, refrescos, accés a informació, allotjament (si fora necessari) i transport. També té dret a assistència en el cas de retard superior a 2 hores en funció dels quilòmetres.

Dret a transport alternatiu o reembossament del preu del bitllet. En el cas de denegació d'embarcament o cancel·lació, el viatger pot triar entre un transport alternatiu fins a la seua destinació en condicions similars, o un canvi de reserva. Com a alternativa s'ofereix un reembossament del preu del bitllet, i sempre que

sigués rellevant, un viatge gratuït al punt d'inici del viatge (aquesta condició també s'aplica en grans retards que excedisquen de 5 hores).

Dret a indemnització: en el cas de cancel·lació, denegació d'embarcament i retard el passatger pot tindre dret a una indemnització d'entre 250€ i 600€ segons la distància del vol, hores de retard o data de cancel·lació del vol.

Vaixell

En la cancel·lació o retard de més de 90 minuts a més del dret a assistència, el viatger té dret a triar entre:

Reembossament del bitllet en un termini de 7 dies i si escau un servei de tornada al primer punt de partida, i la conducció fins a la destinació final en condicions similars i sense cost addicional.

Una indemnització mínima del 25% sobre el preu del bitllet, quan l'arribada a la destinació es tarde com a mínim 1 hora i segons la duració del trajecte.

Lloguer vehicles

Tindre clar lloc de recollida i devolució del vehicle, i els quilòmetres diaris que es tenen previst realitzar per si s'opta per un lloguer de quilometratge il·limitat o no. Quant a la política de combustible, les companyies poden exigir que el vehicle es retorne amb el dipòsit buit, ple o amb els mateixos nivells de combustible que ha d'entregar-se. **Comprovar les condicions de l'assegurança de vehicle** amb el qual circularàs i valorar l'opció d'ampliar les cobertures.

Abans de retirar i retornar el vehicle, comprovar l'estat en què es troba el vehicle. Per tant, fer fotos del vehicle des de diferents angles i de cada desperfecte que observem, i també fotografiar l'indicador del dipòsit de combustible i del comptakilòmetres abans de retirar el vehicle.





Unió de Consumidors
de València

Amb el suport de:



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball



Plaça Baró de Cortes, s/n
(Mercat Russafa Interior, 2^a Planta)
46006, València



valencia@consumidoresvalencia.org



www.consumidoresvalencia.org



96 373 71 61

