

# ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y TRABAJOS DE SECRETARIADO

## Tema 5 (II) Organización de viajes nacionales e internacionales (II)

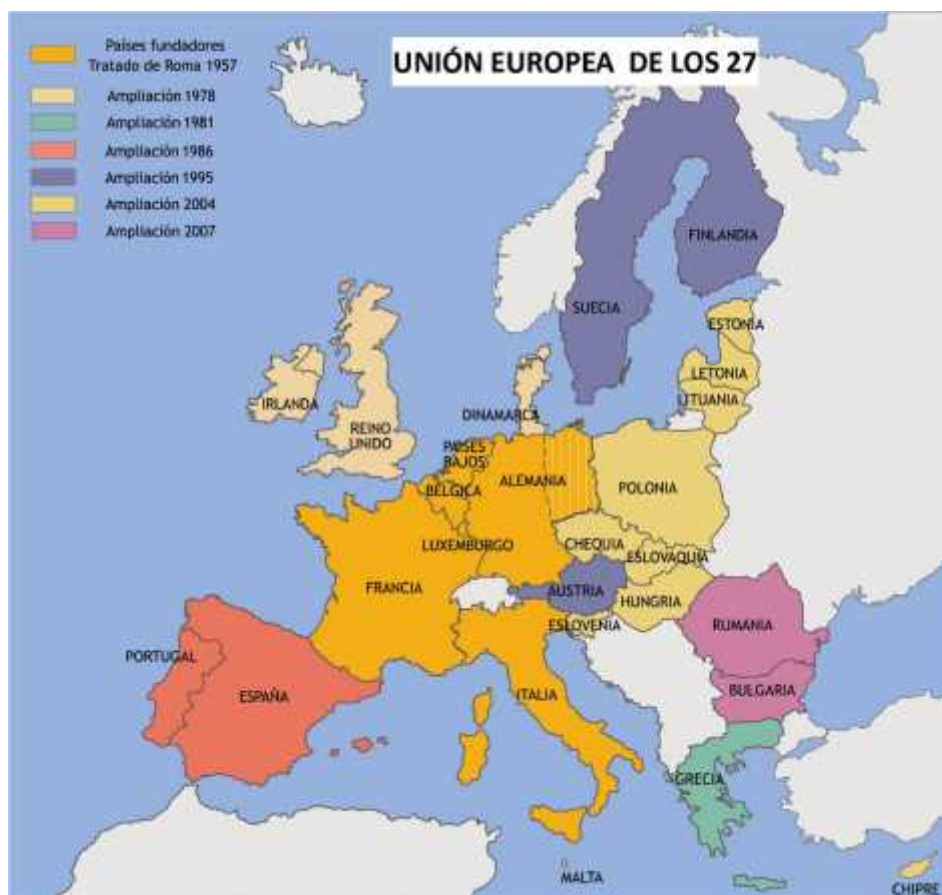
1.... Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas .....	2
1.1. Espacios económicos y políticos .....	2
1.2. Documentación para viajar.....	5
• Documento nacional de identidad.....	5
• Pasaporte .....	6
• Visado .....	7
• Permiso de conducción y seguro de automóvil.....	8
• La asistencia sanitaria .....	8
• Otros requisitos .....	9
2.... Medios de pago nacionales e internacionales.....	10
2.1. Monedas y billetes.....	10
2.2. Cheques de viaje.....	11
2.3. Tarjetas bancarias .....	12
3.... El seguro de viajes.....	14
4.... Consulados y embajadas .....	15
5.... La protección de consumidores y usuarios.....	16
5.1. Derechos del viajero .....	16
5.2. Derechos en los viajes combinados .....	20
5.3. Las compras de uso personal.....	21
5.4. Derechos en los hoteles .....	22
5.5. Las reclamaciones .....	24
6.... Documentación del derecho al uso de los servicios de viaje .....	24
6.1. El billete .....	24
6.2. El bono .....	25
6.3. La factura.....	26

## 1. LEGISLACIÓN SOBRE VIAJEROS EN TRÁNSITO Y ADUANAS

### 1.1 Espacios económicos y políticos

#### La Unión Europea (UE):

La Unión Europea es una comunidad política nacida para propiciar y acoger la integración y gobernanza en común de los estados y los pueblos de Europa. Está compuesta en la actualidad por veintisiete estados europeos y fue establecida con la entrada en vigor del Tratado de la Unión Europea (TUE), el 1 de noviembre de 1993.



El territorio de la Unión comprende el de todos sus estados miembros, que son: *Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Suecia.*

Los ciudadanos de la UE tienen libre circulación por todo su territorio, documentándose únicamente con su DNI, si bien actualmente esto solo se aplica en aquellos que forman parte del espacio Schengen.

Además, y debido a los acuerdos entre sus miembros son válidos documentos como el carnet de conducir, el seguro del coche o la tarjeta sanitaria en cualquiera de los estados. Un ciudadano de la UE puede residir y trabajar en cualquiera de los estados miembros.

### El espacio Schengen

El Acuerdo de Schengen constituye uno de los pasos más importantes en la historia de la construcción de la Unión Europea (UE). El acuerdo, firmado en 1985 y en vigor desde 1995, tiene como objetivo finalizar con los controles fronterizos dentro del espacio Schengen.



Los países que aplican en su totalidad el acuerdo de Schengen constituyen un territorio denominado espacio de Schengen. El acuerdo de Schengen permite suprimir los controles en las fronteras interiores entre los Estados signatarios y crear una única frontera exterior donde se efectúan los controles de entrada en el espacio de Schengen con arreglo a procedimientos idénticos. El espacio de Schengen abarca a los Estados miembros de la Unión, excepto algunos de ellos, y a determinados terceros países (Noruega, Islandia, Suiza y

Liechtenstein). No todos los países de la Unión son miembros del espacio de Schengen, ya sea: porque no deseaban suprimir los controles en sus fronteras con los otros países de dicho espacio (Reino Unido e Irlanda), o bien porque no reunían todavía las condiciones requeridas para ello (Bulgaria, Rumanía y Chipre).

## La Unión económica y monetaria: zona euro



La Unión Económica y Monetaria (UEM), también conocida como eurozona es el área formada por el conjunto de países, dentro de la Unión Europea, que comparten un mismo mercado, y una misma moneda, el euro, y donde se ejecuta una política monetaria única.

En vigor desde 1999 se inició con 11 países y en la actualidad son 17 de los 27 miembros de la UE.

Los miembros actuales de la eurozona son: Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Finlandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Grecia, Eslovenia, Chipre, Malta y Eslovaquia

## 1.2 Documentación para viajar

Entre los Estados Miembros de la UE, existe libre circulación de mercancías y personas. En vuelos nacionales y comunitarios basta con el DNI ó el pasaporte. Sin embargo en determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visados, certificados de sanidad, etc. La documentación necesaria dependerá de los acuerdos y tratados internacionales, bilaterales y multilaterales firmados entre países e irán desde, simplemente el pasaporte, hasta el visado, un billete de retorno, recursos económicos suficientes.

Puedes consultar la documentación necesaria para viajar a un determinado país consultando la página web del ministerio de asuntos exteriores, en la sección de servicios al ciudadano. El enlace de es:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/Inicio.aspx>

Esta página tiene un apartado de fichas de países con toda la información necesaria para viajar a cualquier país: documentación necesaria para identificarse, asistencia sanitaria, permiso de conducción, seguridad, divisas, direcciones de interés.....

### ❖ Documento nacional de identidad



El documento nacional de identidad o DNI es un documento que tiene valor suficiente, por sí solo, para acreditar la identidad y los datos personales de su titular que en él se consignan, así como la nacionalidad española del mismo.

Actualmente el DNI tradicional se está sustituyendo por el DNI electrónico

que además de su función identificativa tiene otras como la firma electrónica que puede ser utilizada para la realización de gestiones a través de la red.

Utilizando simplemente el DNI podemos viajar por los países de la UE y además por Noruega, Islandia, Liechestein y Suiza, países que forman el espacio Shengen.

También podemos viajar por Mónaco y Andorra.

- **Pasaporte**



Pese a que para viajar por muchos países europeos es suficiente con el DNI; siempre es aconsejable pasaporte en vigor, puesto que es que tiene un mayor poder identificativo en el ámbito internacional.

El pasaporte es un documento homologado por todos los países, que las personas deben poseer para entrar o salir de los mismos y poder demostrar su identidad.

En la unión europea, desde 1985, todos los estados miembros utilizan un modelo uniforme de pasaporte de color burdeos.

En la actualidad, se reconocen básicamente dos tipos distintos de pasaporte:

- **Pasaportes ordinarios.**

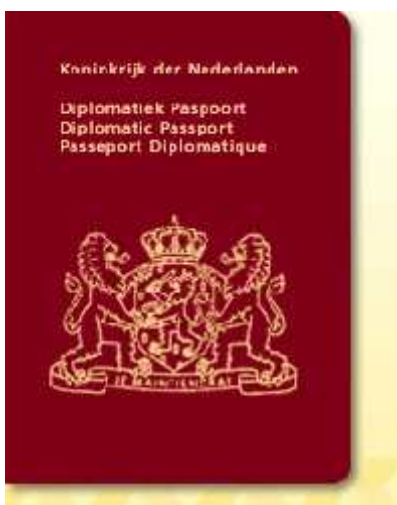


En el, además de la fotografía del titular, figuran los siguientes datos: nombre, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, sexo, fecha de expedición y de caducidad, autoridad que lo emite y firma del titular.

Su validez es temporal, dependiendo el período de la edad del titular.

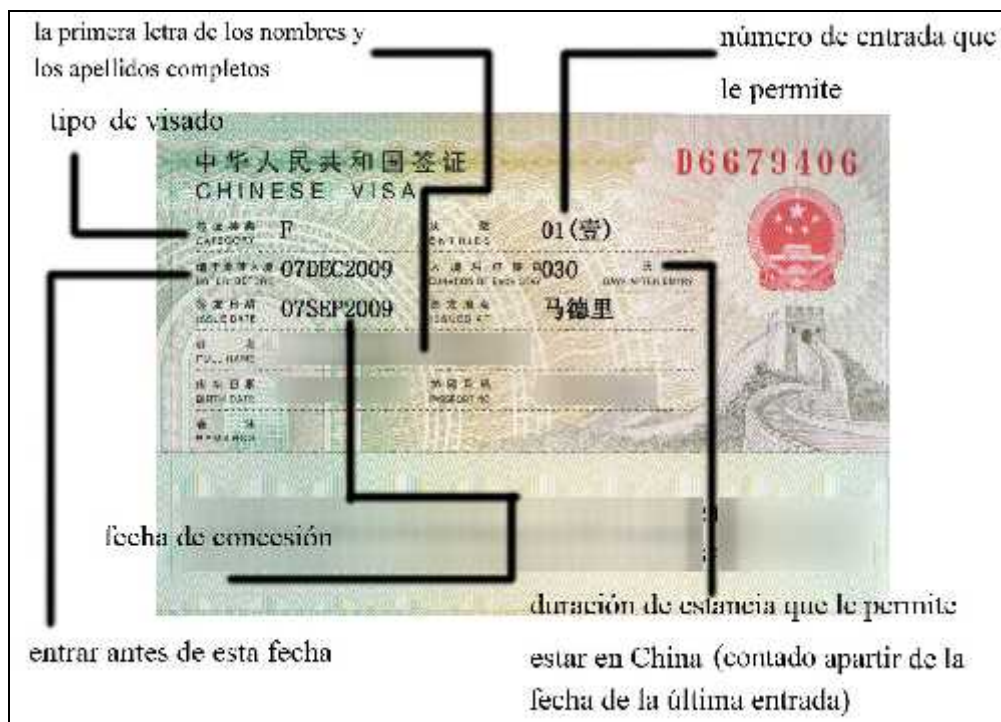
- **Pasaportes especiales**

Son aquellos que se expiden para situaciones o personas especiales. En la actualidad existen los pasaportes para diplomáticos, que se expiden a cónsules, embajadores y otros altos cargos; y los pasaportes oficiales y de servicio, que se expiden para el personal de consulados y embajadas o a funcionarios en comisión para la realización de un servicio.



Gracias a los convenios internacionales, los ciudadanos de la UE podemos viajar a multitud de países, entre ellos los más importantes de América, Asia y Oceanía: Estados

Unidos, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda y todos los países de Sudamérica y el Caribe .

❖ **Visa o Visado**

Una **visa** o **visado** es un endoso en el pasaporte por el que se permite ingresar en el país y permanecer un período determinado de tiempo.

La principal diferencia entre el pasaporte y el visado es que el primero lo emite el propio país del viajero, mientras que el visado hay que solicitarlo en el consulado o la sección consular de la embajada del país de destino.

Existen varios tipos de visados , entre los que se encuentran:

- Visa de tránsito
- Visa de turista
- Visa de trabajo
- Visa de estudiante
- Visa diplomática
- Visa de periodista

Los españoles necesitamos visado para viajar a gran parte de los países de África y Asia.







Suiza, teniendo en cuenta la naturaleza de las prestaciones y la duración prevista de la estancia. La Tarjeta Sanitaria Europea es válida desde su recepción hasta la fecha de expiración que consta en la misma. La asistencia sanitaria se recibirá en igualdad de

condiciones con los asegurados del país al que se desplaza.

En caso de tener que pagar por algún servicio que en España es gratuito, tendremos que pagarlo y solicitar la factura justificativa para reclamar en España la devolución de ese importe.

La tarjeta sanitaria europea, puede solicitarse en cualquiera de las oficinas de la seguridad social y también por teléfono o por Internet.

Para otros países, la única opción es contratar un seguro privado.

Si en lugar de asistencia sanitaria pública (SERGAS en Galicia) tenemos una compañía privada (Adeslas, Asisa, Aegon, Caser), tendremos que preguntar en nuestra compañía cuál es la cobertura en el extranjero.

### Otros requisitos

- **Vacunas**

Al realizar un viaje, sobre todo hacia determinados países de Asia y África, es conveniente saber que vacunas son obligatorias y cuales son recomendables. En este sentido, la organización mundial de la salud dicta anualmente normas de medidas a tomar para visitar determinados países en los que enfermedades contagiosas no se hallan totalmente erradicadas, tratando así de evitar su propagación.

Podemos consultar la situación sanitaria de cualquier país en la página web del ministerio de sanidad:

<http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPaises.do>

- **Tasas**

Además de las formalidades que hemos señalado, para entrar en algunos países se exige el previo pago de unas tasas que no están incluidas en el precio del billete. Normalmente estas tasas se pagan en el aeropuerto de entrada, ya sea en dólares o en la moneda local del país al que se viaja.

## 2. MEDIOS DE PAGO NACIONALES E INTERNACIONALES

Uno de los temas a resolver antes de cualquier viaje es la cuestión del dinero.. Al organizar una salida al exterior, surgen las primeras dudas sobre cuánto y en qué forma llevarlo.

El hecho de que el Estado español forme parte de un amplio espacio económico con una moneda común, el euro, facilita enormemente viajar por ese territorio. Desde el año 1999 se creó la unión económica y monetaria europea (UEM), lo que se conoce como euro zona. En la actualidad la UEM está formada por 17 países europeos.

### 2.1 Monedas y billetes



Cuando viajamos, no siempre es posible utilizar las tarjetas bancarias o cambiar cheques de viaje, sobre todo en localidades pequeñas o cuando los bancos están cerrados. Por ello, se hace necesario llevar una cantidad de dinero en efectivo para hacer frente a los posibles gastos que se pudieran ocasionar.

Como regla general, podemos señalar que en los países de la unión europea no existen restricciones para sacar del país las pequeñas cantidades de dinero necesarias para un viaje. Los países miembros han fijado las cantidades de dinero que se pueden sacar de un país sin tener que declararlo. En España este límite está actualmente en 10,000 €

Si viajamos a un país que no forma parte de la UEM tendremos que decidir en qué moneda llevamos el dinero efectivo. Podemos llevar la moneda del país de destino si es que esta moneda se puede adquirir en España. También podemos llevar dólares o euros y convertirlos en el país de destino a la moneda local.

En cualquier caso no es muy aconsejable llevar cantidades importantes en dinero efectivo; ya que existen alternativas mejores como los cheques de viaje o las tarjetas bancarias.



## 2.2 Cheques de viaje

Los cheques de viaje son recomendables a la hora de planear un viaje al extranjero, por ser admitidos como medio de pago de servicios y bienes en establecimientos, agencias de viaje, hoteles y oficinas bancarias, etc.



Los cheques de viaje son emitidos por sociedades como American Express, Citibank, Visa o Thomas Cook y pueden hacerse efectivos en las entidades financieras de cualquier país.

Aunque mantienen cierta uniformidad, no todos son iguales, ya que difieren en función de la sociedad que lo confeccione. Es conveniente elegir un cheque de viajes que esté mundialmente aceptado y que cubra la mayoría de países y divisas. Cada entidad dispone de este medio de pago en diferentes divisas: euro, dólar estadounidense, libra esterlina, franco suizo, yen japonés y dólar canadiense.

Sus características son las siguientes:

- Están **extendidos por cantidades fijas**, impresas en el propio cheque. En ellos, además, consta la fecha de expedición y el nombre de la entidad emisora, con lo que el titular sólo debe firmar cada cheque en el momento del pago.
- Al **adquirir** los cheques de viaje, generalmente deberemos abonar una comisión de emisión y una comisión de cambio de monedas y se emiten una divisa distinta. Los cheques pueden ser adquiridos en cualquier entidad bancaria.
- **Pueden ser abonados por cualquier entidad de crédito**, así como por agencias de viajes, establecimientos comerciales y hoteles, que tomarán las precauciones necesarias y responderán de haber efectuado el pago al legítimo tenedor.
- Si el importe del cheque es mayor que el importe a pagar, nos darán el cambio en la moneda local, con independencia de la moneda en la que está emitido el cheque.
- Están **garantizados por la entidad emisora**.

Pero no todos son ventajas, ya que en muchos lugares es muy difícil canjearlos, y en determinados destinos suelen cobrar una comisión bastante elevada (alrededor del 5% o superior). Si se tiene en cuenta que al comprarlos ya se paga una comisión, y que al canjearlos hay que pagarla de nuevo, por cada cheque de viaje se abona al final una cantidad excesiva que puede lastrar el servicio que inicialmente proporciona este medio

de pago. Teniendo en cuenta estas circunstancias, este producto resulta interesante tan sólo en los casos en que podemos tener problemas con las tarjetas de crédito.

Desde la aparición de las tarjetas de crédito ha bajado la utilización de los cheques de viaje.

### 2.3 Tarjetas bancarias

Es uno de los servicios bancarios más utilizados con el fin de facilitar las transacciones financieras. El avance tecnológico de las tarjetas es muy rápido, por lo que cada vez se ofrece la posibilidad de realizar nuevas operaciones con ellas, desde obtener dinero de curso legal hasta realizar pagos en todo tipo de establecimientos y centros comerciales.

Existen dos tipos de tarjetas bancarias en el mercado:

- **Las tarjetas de débito.**

Son las que permiten utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que están asociadas. Con ellas se puede sacar dinero en oficinas y cajeros automáticos y también realizar pagos en comercios. En ambos casos la

operación se registra de manera inmediata en la cuenta, por lo que es necesario que existan fondos suficientes para hacer frente al pago o a la retirada de efectivo. Esta es la principal diferencia entre las tarjetas de débito y las de crédito.



El banco podría anticiparle la cantidad necesaria si en un momento dado no hubiera suficientes fondos, pero hay que tener en cuenta que los intereses y gastos que se pagan por dejar la cuenta en descubierto pueden llegar a ser muy elevados. En principio, podría retirarse tanto dinero como hubiera en la cuenta asociada. Sin embargo, por razones de seguridad se puede fijar un límite diario, sobre todo para la retirada de fondos de los cajeros automáticos.



- **Las tarjetas de crédito.**

Permiten realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria en ese momento (a diferencia de lo que ocurre con las tarjetas de débito).

Recuerde que utilizar una tarjeta de crédito tiene las mismas consecuencias que disponer de cualquier otro crédito o modalidad de financiación: está obligado a devolver el dinero y pagar los intereses establecidos.



El límite del crédito disponible debe figurar en el contrato de la tarjeta. Puede variar a lo largo del tiempo, siempre con el conocimiento y el consentimiento previos tanto del titular de la tarjeta como de la entidad financiera. De forma puntual, las entidades pueden autorizar excesos sobre el límite autorizado. Suele

existir un límite de crédito máximo para cada categoría de tarjeta ("normal", "plata", "oro" ...).

La devolución del dinero que se ha utilizado debe hacerse de la forma y en los plazos previstos, normalmente en los primeros días de cada mes. Se pueden elegir distintas modalidades de pago:

- Pago mensual por la totalidad: es la más sencilla y tradicional. El saldo deudor (todos los gastos realizados durante el mes) se paga con cargo a su cuenta el primer día del mes posterior. Cada mes recibirá un extracto con las operaciones realizadas en el periodo anterior y el saldo final que se le cargará en la cuenta asociada. Debe tener dinero suficiente para pagar todo el saldo y liquidar la deuda. Si lo paga de esta forma no se le cargarán intereses.
- Pago aplazado: es la modalidad de "cuota flexible" o *revolving*. Permite al titular financiar sus compras según sus necesidades, ya que elige cuánto quiere pagar cada mes. Es decir, con estas tarjetas es posible aplazar el pago mediante una cuota, fija o flexible, como si se tratara de la amortización de un préstamo.

Frente a la facilidad y comodidad de utilizar las tarjetas, recuerde que está contratando uno de los créditos más caros que existen. La TAE suele oscilar entre el 11% y el 25%, y en caso de demoras o impago de las cuotas las entidades suelen cargar gastos y comisiones adicionales muy elevados.

### 3. EL SEGURO DE VIAJES

Cuando viajamos, es a veces inevitable sufrir algún contratiempo, como robos, pérdidas de equipaje, enfermedades, retrasos, etcétera.

Podemos considerar que un seguro de viajes es el mejor respaldo para que las consecuencias de los posibles imprevistos sean soportadas de la manera más fácil.



Un seguro de viajes es un contrato (póliza) por el cual el asegurador, mediante la percepción de una determinada cantidad (prima), se obliga frente al asegurado a la entrega de una indemnización en caso de que se produzca el suceso contratado (siniestro), siempre dentro de los límites pactados.

Existen multitud de compañías con las que podemos contratar un seguro de este tipo. A continuación vamos a ver las coberturas más habituales:

- **Asistencia a personas**

Cubre los gastos médicos (quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización) producidos durante el viaje. Además cubre los gastos de prolongación de estancia en el hotel por prescripción médica, el billete de ida y vuelta, así como la estancia de un acompañante o familiar, en caso de hospitalización del asegurado. Servicio de asistencia 24 horas, repatriaciones gastos de defensa legal en el extranjero etc.

- **Seguro de equipajes**

Cubre la indemnización en caso de robo, pérdida del equipaje, demora en la entrega, vertida de documentos de viaje, indemnización para la compra de artículos de primera necesidad, etc.

- **Indemnización por accidentes ocurridos durante el viaje**

Se indemnizará por la cantidad fijada en la póliza en el caso de una posible muerte o invalidez.

- **Demoras**

Se incluyen aquí tanto la demora en la salida del medio de transporte, anulación de la salida, demoras del viaje por overbooking, pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte, etc.

- **Seguro de responsabilidad civil**

Incluye indemnizaciones pecuniarias, así como las costas y gastos judiciales.

#### 4. CONSULADOS Y EMBAJADAS



Cuando se viaja al extranjero, es importante conocer las direcciones y el número de teléfono de los consulados y embajadas, ya que en caso de pérdida del pasaporte, accidentes graves, enfermedades, arresto, muerte, estos nos proporcionarán ayuda y

comunicarán a los parientes más cercanos cuál es la situación.

##### **Consulados**

Un consulado es la representación de la administración pública de un país en otro distinto, que colabora con sus propios nacionales en las funciones siguientes:

- establecer y renovar documentos oficiales, por ejemplo pasaportes
- emitir partidas de nacimiento, de defunción, de matrimonio, entre otros
- ofrecer atención y cuidado a los nacionales detenidos y controlar la legitimidad de los procedimientos judiciales correspondientes
- establecer visados a extranjeros e informar acerca de los permisos de residencia o de trabajo.

##### **Embajadas**

La embajada es una misión diplomática permanente de un país en el territorio de otro. La misión diplomática se compone de un jefe (el embajador), unos funcionarios diplomáticos de diverso rango (consejeros y secretarios de embajada), agregados técnicos (militares, comerciales, de prensa, culturales, etc.) y otros funcionarios subalternos más o menos numerosos que desempeñan diversas funciones.

Las funciones de una misión diplomática son las siguientes:

- Representar al estado al que pertenezca.
- Proteger los intereses del Estado al que pertenece y los de sus nacionales.
- Negociar con el gobierno del estado receptor.
- Fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones económicas con el estado receptor.
- Eventualmente podrán ejercer funciones consulares cuando el Estado al que represente no tenga otro consulado.

## 5. LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

### 5.1 Derechos del viajero

#### En el transporte aéreo



#### ¿Qué derechos concretos tiene el pasajero en caso de overbooking?

En el marco del derecho europeo, las compañías aéreas están obligadas a ofrecer a los pasajeros que se vean afectados por overbooking, las siguientes opciones, de las cuales el pasajero

deberá escoger una :

1. Reembolso del coste íntegro del billete al precio en que se compró, correspondiente a la parte/es del viaje no efectuadas *cuando el viaje ya no tenga razón de ser*. Si es preciso también tendrá derecho a un vuelo de retorno al primer punto de partida tan pronto como sea posible.  
Dicho reembolso podrá ser en dinero metálico, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, por medio de bonos de viaje u otros servicios.
2. Conducción hasta el destino final en comparables condiciones de transporte lo antes posible.
3. Conducción hasta el lugar de destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero y en función de disponibilidad de asientos.



Si el vuelo ofrecido por la compañía comprende un aeropuerto diferente al que consta en la reserva, la compañía debe hacerse cargo de los gastos de transporte del pasajero desde este segundo aeropuerto, o bien al aeropuerto para el que se realizó la reserva, o cualquier otro lugar pactado con el pasajero.

El pasajero, además del derecho al reembolso o a un transporte alternativo, deberá ser asistido por la compañía aérea y tendrá derecho a una compensación económica (que dependerá de la distancia que tenía que cubrir el vuelo y además, en el supuesto de aceptar un transporte alternativo, del tiempo de retraso en llegar al destino final en relación a la hora de llegada inicialmente prevista)..

El importe de la compensación aparece en la siguiente tabla:

	Intracomunitarios	No intracomunitarios
Hasta de 1500km	250,00 €	250,00 €
Entre 1500 y 3500km	400,00 €	400,00 €
Más de 3500km	400,00 €	600,00 €

No obstante, el Reglamento prevé que el transportista podrá reducir en un 50% el importe de estas compensaciones en caso de que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia entre la hora de llegada respecto a la inicialmente prevista que no exceda de cierto tiempo, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

	Intracomunitarios	No intracomunitarios
Hasta 1500km	No más de 2 horas	No más de 2 horas
Entre 1500 y 3500km	No más de 3 horas	No más de 3 horas
Más de 3500km	No más de 3 horas	No más de 4 horas

Además, las compañías aéreas deberán prestar atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y a sus acompañantes, así como a los menores de edad no acompañados.

### **¿Qué normativa se aplica en los casos de cancelaciones sucedidas fuera del ámbito europeo?**

No existe una normativa internacional que concrete los derechos de los pasajeros en caso de que se produzcan cancelaciones aéreas. Por este motivo, en los vuelos en los que el punto de partida o regreso no sea un aeropuerto comunitario, y por tanto, no sea

de aplicación la normativa europea, se aconseja al pasajero la consulta de las condiciones generales de transporte de la compañía aérea.

La mayoría de compañías aéreas recogen en sus condiciones generales de transporte las recomendaciones emitidas por la Asociación Internacional de Transportistas Aéreos (IATA). También existen compañías aéreas que operan fuera de la Comunidad Europea, pero que, sin embargo, sus condiciones generales de transporte remiten al Reglamento europeo 261/2004.



### **¿Qué derechos tiene el pasajero en caso de retraso del vuelo?**

La legislación europea establece que, en función del retraso y de la distancia del vuelo, la compañía aérea está obligada a ofrecernos comida y bebida suficientes el tiempo que se prevea que durará la espera, alojamiento en un hotel en los casos en que sea estrictamente preciso pernoctar (incluidos los medios de transporte hasta el hotel), facilitar acceso

a sistemas de comunicación (llamadas telefónicas, télex, burofax, etc.), así como derechos de reembolso del billete si se opta por no viajar en retrasos de 5 o más horas.

### **¿Bajo qué condiciones se pueden cancelar vuelos y no ofrecer indemnización?**

Las compañías aéreas están exentas de la obligación de indemnizar a los pasajeros en casos de cancelación de vuelo por circunstancias especiales. El Reglamento europeo 261/04 indica que se entienden por causas extraordinarias casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas para la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a la compañía aérea.

La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no estará obligada a pagar la compensación si puede probar que la cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado bajo ningún concepto.

La compañía aérea tampoco deberá indemnizar a los pasajeros cuando haya informado de la cancelación y se haya ofrecido un transporte alternativo.

### **¿Se puede reclamar alguna indemnización en caso de extravío o daños del equipaje?**

La compañía aérea es responsable de los daños en casos de destrucción, pérdida, o avería del equipaje facturado. En cambio, responderá sólo de los daños causados en el equipaje no facturado cuando estos sean culpa de la compañía.

La cuantía indemnizatoria es la determinada por la compañía aérea dentro de los márgenes legales salvo que el pasajero haya formalizado una previa declaración de valor y pagado, por ello, una suma adicional. En este caso, la indemnización será el valor concreto declarado.



### **¿Cómo puedo reclamar en caso de pérdida o deterioro del equipaje?**

La primera actuación del pasajero que no encuentre su equipaje en la cinta transportadora o lo encuentre deteriorado, es acudir al mostrador de equipajes perdidos, que se encuentra dentro de la sala de recogida de equipajes, o al de la compañía aérea con la que se ha viajado y solicitar el P.I.R. (Parte de Irregularidad de Equipaje) antes de abandonar el aeropuerto. En este documento debe constar nombre, dirección y teléfono del viajero; nombre, denominación social domicilio y teléfono de la empresa contra la que se reclama; descripción breve y clara de los hechos objeto de reclamación; y lo que se solicita como reclamación. Este requisito es necesario para hacer constar la denuncia y nos deben facilitar una copia del mismo. Si no se soluciona el problema, siempre se puede solicitar la hoja de reclamaciones.

Lo más habitual es que el equipaje acabe apareciendo pero si no es así tenemos derecho a una indemnización.

## 5.2 Derechos en los viajes combinados



Ya hemos visto, en el apartado de modificación de viajes, lo que concierne a la modificación y la anulación de los viajes combinados. Vamos a repasar y ampliar lo visto anteriormente.

### ¿Se puede renunciar a un viaje?

Sí, se puede renunciar pero el viajero deberá pagar los gastos de gestión, los gastos de anulación debidamente justificados y una penalización, cuyo importe variará en función de los días que queden para el inicio del viaje.

- Penalización del 5% del precio total del viaje si la anulación ocurre entre 10 y 15 días antes de la fecha prevista de salida.
- Penalización del 15% del precio del viaje si la anulación ocurre entre 3 y 10 días antes de la fecha prevista de salida.
- Penalización del 25% del precio del viaje si ocurre 48 horas antes de la salida
- Las anteriores penalizaciones son las recogidas en el art. 24 del Decreto 42/2001 que regula las agencias de viajes en Galicia.

### ¿Qué ocurre si la agencia de viajes modifica o decide cancelar el viaje combinado?

Ante causas de fuerza mayor (guerras, inundaciones, catástrofes, etc.), los Tribunales suelen eximir a las agencias del cumplimiento de los acuerdos establecidos.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

Si la imposibilidad de cumplir lo pactado afecta tan sólo a una parte de los servicios contratados, la agencia tiene la obligación de ofrecernos la posibilidad de elegir entre la devolución del importe abonado o la sustitución del servicio por otro de características similares.

### **¿Se puede reclamar en caso de no poder realizar una actividad o no disfrutar de un servicio contratado durante el viaje?**

Si durante el viaje combinado tenemos cualquier problema debe comunicarse de inmediato a la agencia de viajes organizadora y a la vendedora, y la agencia debe intentar resolverlo con otras medidas. Eso sí, sin incrementar el precio y devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores.

Si el viajero continúa el viaje, es porque ha aceptado estas nuevas condiciones.

Si no las aceptara, la agencia de viajes o contratista deberá proporcionar un medio de transporte para el regreso del cliente sin coste adicional.

### **5.3 Las compras de uso personal**

En la UE, el viajero usuario tiene derecho a adquirir en otro Estado miembro bienes y servicios para su uso personal **en las mismas condiciones** de imposición aplicables a los ciudadanos del país.

Puede llevarse consigo lo adquirido sin tener que satisfacer en su propio país importe adicional alguno en concepto de IVA o de impuestos especiales.

No obstante, existen algunas excepciones a esta norma, en concreto cuando se trata de la **adquisición de vehículos nuevos** y de las compras efectuadas con fines comerciales. De regreso a su país de origen, los bienes adquiridos no pueden ser sometidos a controles en la frontera, salvo por razones de orden público.

En cuanto al tabaco y el alcohol, cada país puede establecer sus propios niveles de referencia para determinar si el tabaco y el alcohol son para uso personal. Algunos países de la UE como Dinamarca Finlandia y Suecia aplican fuertes restricciones en relación con el alcohol y el tabaco.

Los viajeros que no sean ciudadanos de la unión europea pueden realizar compras para uso personal y solicitar la devolución del IVA, siempre que estas compras superen el importe de 90 €

Si un ciudadano de la unión europea realiza compras para uso personal en un territorio fuera de la UE, al entrar en su territorio tendrá que abonar el IVA y unos aranceles que variarán en función del país de origen.

En los desplazamientos que se realicen dentro de la UE se pueden comprar **productos libres de impuestos** en aviones y zonas libres de impuestos de los aeropuertos. En las tiendas libres de impuestos podrán explicar al viajero los límites aplicables.

## 5.4 Derechos en los hoteles

### 1. Cancelar una estancia

Cada establecimiento tiene libertad absoluta para marcar sus normas en materia de cancelaciones. Las prácticas en este sentido son muy variadas: algunos hoteles (los menos restrictivos) permiten en temporada baja anular una reserva hasta una hora de antes de la llegada del hotel sin perder nada de dinero. Esto suele ser frecuente en meses de poca ocupación (temporada baja) y en hoteles no ubicados en áreas turísticas. En todo caso, esto no es lo más habitual: por lo general, **los hoteles no cobran nada si la cancelación se efectúa entre 48 y 24 horas antes de la entrada del cliente**, siempre que se haya hecho a través del establecimiento. Si el servicio se ha contratado a través de agencia, la política de cancelación será la que aplique el intermediario y, por lo general, será difícil recuperar el 100%. Cada hotel o cada agencia intermediaria puede cobrar un porcentaje variable del precio convenido, además de gastos de cancelación.

Es importante saber que si la anulación se debe a un caso de fuerza mayor, como un problema de salud o una enfermedad súbita (que no se tenía con anterioridad a la reserva), el hotel no puede cobrar nada. Si lo hace, es un derecho del cliente reclamar por ello.

En todo caso, **antes de contratar el viaje, es aconsejable que el usuario se informe de la política de cancelación precisa que aplica el hotel al que va**. Y así debe quedar reflejado en el contrato de servicios que rellene el usuario. Si este punto no se cumple, será muy fácil reclamar por información engañosa.

### 2. Servicio inadecuado

La clasificación por estrellas con las que recibe un hotel a sus clientes no se debe a criterios aleatorios sino a unas normas estándar que se aplican de igual forma en toda España. Sin embargo, **aunque el ránking de una a cinco estrellas es universal, los criterios que se utilizan para fijar cada categoría no lo son**. En España, un hotel de cuatro estrellas presenta casi siempre mejores servicios que otro de la misma categoría en Italia, por ejemplo. Los servicios y la calidad de los mismos pueden ser dispares cuando se viaja a un país extranjero.

Tanto si se contrata la estancia a través del propio hotel como si se hace a través de agencia, el establecimiento debe informar de cuál es su categoría según la

normativa del país en que se encuentre **y de su equivalente en España**. Además, el contrato de la reserva tiene que contener información exhaustiva sobre la situación del hotel, nivel de comodidad, servicios (piscina, comedor, instalaciones para niños) y número de comidas contratadas.

Es muy importante **guardar este contrato para posteriores reclamaciones**. En principio, solo se podrá protestar sobre servicios contratados que no han sido prestados o que eran inexistentes.

### 3. Robos

Si un cliente sufre un robo dentro de la habitación de un hotel, debe poner una reclamación o hacerlo saber al personal del mismo. Por lo general, es difícil que la demanda (en caso de que la interponga) prospere. Los establecimientos hoteleros no se responsabilizan de la pérdida o robo de objetos de sus clientes dentro de sus instalaciones. Sin embargo, se han dado casos de empleados (por ejemplo del servicio de limpieza) que cometen pequeños hurtos que la dirección del complejo puede investigar y confirmar con cierta facilidad.

Además, un caso distinto es cuando se contrata una **caja fuerte**, en cuyo caso el hotel sí que puede correr con una compensación en caso de que se produzca un desvalijamiento. Pero para que la solicitud prospere, el cliente debe documentar qué se deja en la caja fuerte y cuál es la valoración aproximada de los objetos antes de acordar este servicio (de pago extra). Si el hotel no dispone de una declaración documentada y firmada por un perito de los bienes que se van a depositar, la reclamación no tendrá ningún valor.

En cualquier caso, a modo de resumen se puede decir que en caso de robos, tanto si se registran en el interior como en el exterior de la habitación, reclamar apenas sirve de nada. Lo mejor es **tramitar una denuncia ante la Policía**.

### 4. Accidentes en el hotel

Cuando un cliente sufre un accidente en un hotel, también tiene derecho a pedir indemnización. Aunque para saber si se tiene derecho o no a compensación, **debe haberse producido por el mal estado de las instalaciones o la falta de diligencia del establecimiento**.

Una reclamación que suele ser fácil de demostrar es la que se impone por intoxicación alimentaria. Los controles sanitarios demostrarán si el hotel es el culpable o no de la enfermedad del cliente.

## 5.5 Las reclamaciones

A la persona que regresa de su viaje y que ha pasado por una mala experiencia durante el mismo (cancelaciones, overbooking, recibir servicios de menor categoría a lo pactado, etc.) le queda tan sólo presentar **una reclamación** a quien considere responsable.

Existen dos procedimientos para poder realizar una reclamación, ambos compatibles: la *vía administrativa*, donde ha de remitirse a los organismos encargados de la hoja de reclamaciones (en Galicia, Instituto galego de consumo) acompañada de las fotocopias de prueba, y la *vía civil*, en la que lo que se pretende es demandar a la agencia o a los hoteles ante los tribunales. En ambos casos es indispensable disponer de las hojas de reclamaciones.

Las hojas de reclamaciones constituyen el instrumento que tiene el consumidor para poder plasmar cualquier reclamación o denuncia. La hoja de reclamaciones deberá rellenarse de manera que queden expuestos de forma clara y concisa los hechos. También, si se considera oportuno, se pueden añadir cuantas pruebas se consideren necesarias.

## 6. DOCUMENTACIÓN DEL DERECHO AL USO DE LOS SERVICIOS DE VIAJE

Un trámite muy importante a tener en cuenta por el profesional que desempeñe las funciones de secretariado es el momento de la entrega de la documentación del viaje, que nunca debe convertirse en una simple entrega de papeles.

Es muy recomendable repasar de manera ordenada y cronológica los servicios que cubre cada uno de ellos. Se revisarán especialmente las fechas y las horas de los viajes para comprobar que no ha y ningún error.

Por su importancia destacamos los siguientes documentos que acreditan nuestro derecho a usar un determinado servicio de viaje.

### 6.1 El billete

En el billete se deberá mencionar el portador, así como el precio y los datos del viaje (fecha de expedición, puntos de salida y llegada, y en lo relativo a los equipajes, el número y peso de los puntos).

Según el medio de transporte utilizado podemos diferenciar entre:



- **Billete aéreo**
- **Billete de ferrocarril**
- **Billete de autocar**
- **Billete de barco**

No debemos confundir el billete o reserva de billete con la tarjeta de embarque. En algunos medios de transporte como aviones y barcos, para poder embarcar tenemos que



estar en posesión de la tarjeta de embarque. Normalmente la tarjeta de embarque es obtenida tras personarse el viajero en las oficinas (mostrador de embarque) de la empresa proveedora del transporte y presentar el billete o la factura del mismo con una antelación a la salida del viaje .

Los mostradores de facturación en los que solicitamos nuestra tarjeta de embarque sirven también para facturar el equipaje de bodega del viajero. Llamamos equipaje de bodega a que el que no va con el viajero en cabina, si no en las bodegas del avión.

Actualmente muchas compañías aéreas ofrecen la posibilidad de que el propio viajero imprima su tarjeta de embarque de en el avión, ahorrándose de esta manera el paso por los mostradores de facturación siempre que no tenga equipaje de bodega para facturar.

Hay compañías en las que incluso la impresión on line de la tarjeta de embarque es obligatoria.

## 6.2 El bono



Es un documento emitido por la agencia de viajes que viene a representar el valor económico de los servicios para los que ha sido emitido. El cliente deberá quedarse con el original de dicho bono, ya que con él

podrá acreditar los servicios contratados.

Aunque cada agencia diseña su propio modelo de bono, en todos han de figurar los siguientes datos:

- Datos de la agencia
- Nombre del titular del bono
- Número de personas a las que cubre dicho bono
- Fecha en la que se emite
- Fecha de entrada y de salida
- Servicios que cubre el bono
- Firma y sello de la agencia de viajes

### 6.3 La factura

Para el cobro de los servicios contratados, la agencia de viajes deberá emitir una factura.

La factura deberá contener la siguiente información:

- Datos de la agencia de viajes
- Lugar y fecha de emisión
- Datos del cliente destinatario de la factura
- Descripción de los servicios contratados especificando su precio unitario
- Base imponible y cuota de IVA
- Total de la factura

Modelo de factura					
<b>EMISOR</b> ALFA, SA C/ Fructos, 22 1ra. 28000 Madrid NI: A-17.145678			<b>DESTINATARIO</b> BETA, SA C/ Art. 1ras, 33. 28000 Madrid NI: E-47654321		
S/ Pedido: XXX			Factura n.º: A-0007		
N.º tel.: YYY			Fecha: 27 de febrero de 2004		
F. pago: ZZZ					
Cantidad	Descripción	Precio unitario	IVA	R.E.	Importe (euros)
20	Mesas oficina modelo F202	1.000	16%		20.000
10	Sillas giratorias modelo S100	90	16%		900
5	Sillas modelo SIC8	150	16%		750
Base imponible					21.650
N.º de E.					3.464
Total factura					25.114