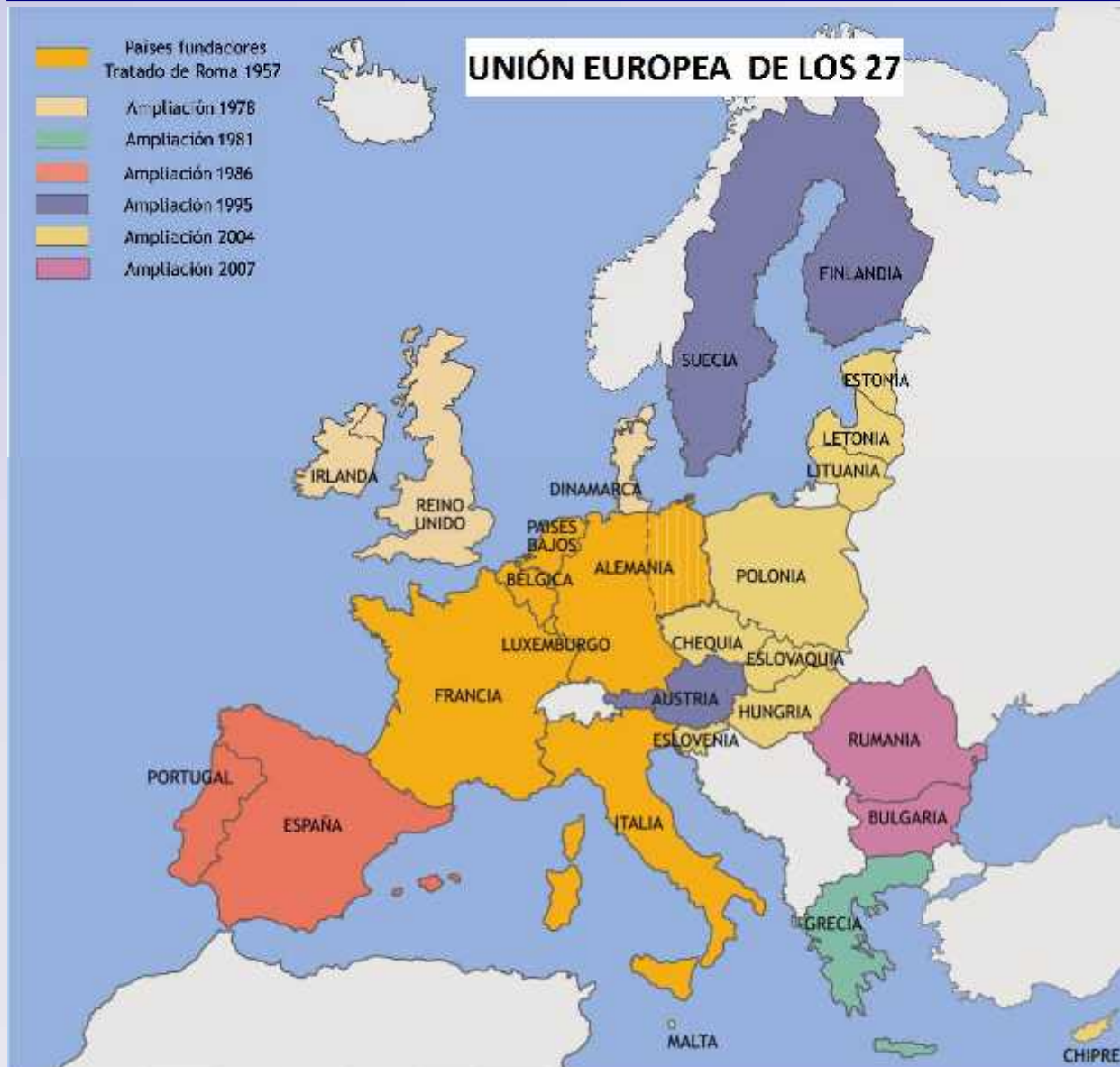




UNIDAD 5:
ORGANIZACIÓN DE VIAJES
NACIONALES
E
INTERNACIONALES (II)

ESPACIOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS



LA UNIÓN EUROPEA

Tratado de la UE

1/11/1993

ESPACIOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS

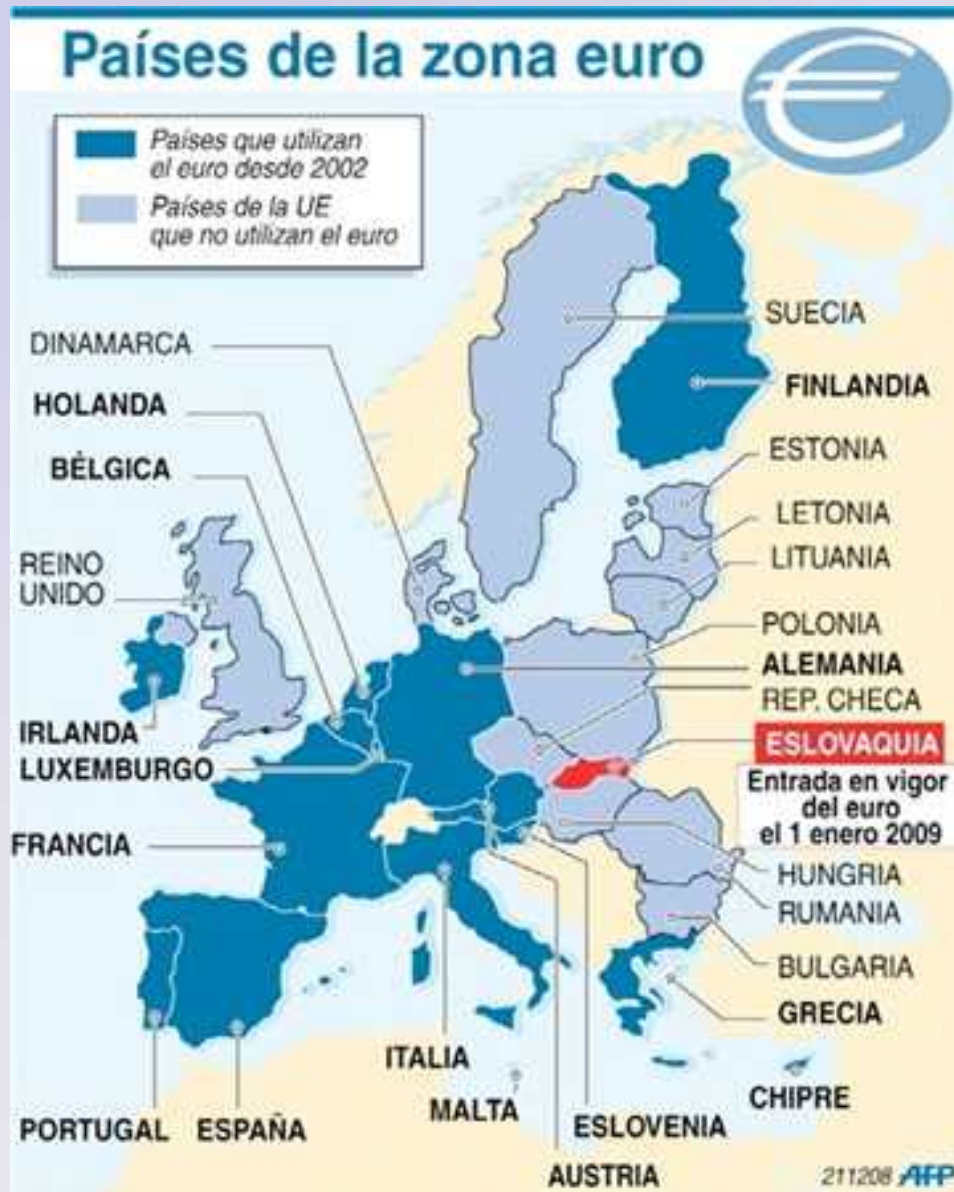


ESPACIO SCHENGEN

En vigor desde 1995

UE – R. Unido- Irlanda-
Bulgaria- Rumanía- Chipre
+ Noruega+ Islandia + Suiza +
Liechtenstein

ESPACIOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS



ZONA EURO

En vigor desde 1999

Actualmente 17 estados

Últimas incorporaciones:

Eslovenia

Chipre

Malta

Eslovaquia

Estonia

DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

- ❖ UE: libre circulación de mercancías y personas
- ❖ Documentación en la UE: DNI o Pasaporte
- ❖ Otros países: dependerá de tratados internacionales

Puede ser exigible:

- Visado
- Certificados de sanidad
- Pago y/o disposición de una cantidad de dinero

Información en la web del ministerio de asuntos exteriores:

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

DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

El Documento nacional de identidad: DNI

- ❖ Acredita la identidad y la nacionalidad
- ❖ Se está sustituyendo por el DNI electrónico
- ❖ Para viajar por la UE, países espacio Schengen, y Mónaco y Andorra

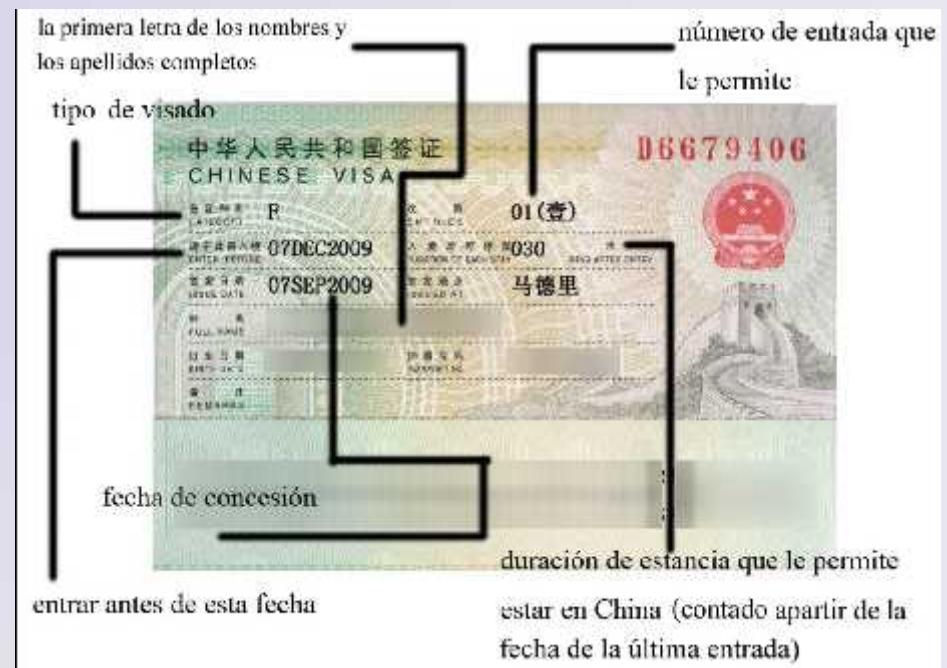


Espacio Schengen: **UE – R. Unido- Irlanda- Bulgaria- Rumanía- Chipre +Noruega+ Islandia + Suiza + Liechtenstein**

DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

El Visado

- ❖ Endoso realizado en el pasaporte
- ❖ Se solicita en el consulado del país de destino
- ❖ Visa de tránsito, de turista, de trabajo, de estudiante, diplomática, de periodista
- ❖ Permite la entrada y la estancia por un período de tiempo
- ❖ Los españoles necesitamos visado para viajar a gran parte de los países de África y Asia.



DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

Permiso de conducción y seguro de automóviles

- ❖ Válido en todos los países de la UE
- ❖ Consultar validez en otros países
- ❖ Seguro de automóvil válido en toda la UE
- ❖ Carta verde: seguro de automóvil con validez internacional: se solicita en la compañía de seguros



DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

Asistencia sanitaria

- ❖ Tarjeta sanitaria europea
- ❖ Válida en el Espacio económico europeo y Suiza
- ❖ Se solicita en las oficinas de la SS
- ❖ Misma cobertura sanitaria que los nacionales del país de destino
- ❖ En caso de pago: guardar facturas para reembolso
- ❖ En otros países la única opción es contratar un seguro privado.



DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR

Otros requisitos

❖ Vacunas

Reguladas por la OMS

Se pueden consultar en la web del ministerio de sanidad:

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

❖ Tasas

Tasas de entrada

Normalmente se pagan en el aeropuerto

Puede que nos exijan la posesión de una determinada cantidad de dinero



MEDIOS DE PAGO NACIONALES E INTERNACIONALES

Monedas y billetes

- ❖ Moneda única zona euro: 17 estados
- ❖ Necesidad de algún dinero en efectivo
- ❖ Decidir divisa
- ❖ En España límite 10.000 € en efectivo
- ❖ No es aconsejable grandes cantidades



MEDIOS DE PAGO NACIONALES E INTERNACIONALES

Cheques de viaje

- ❖ Admitidos como medio de pago de servicios y bienes en establecimientos, agencias de viaje, hoteles y oficinas bancarias.
- ❖ Emitidos por sociedades como American Express, Citibank, Visa o Thomas Cook Decidir divisa
- ❖ Extendidos por cantidades fijas, impresas en el propio cheque
- ❖ Comisión al ser adquiridos y en el momento de su utilización



- ❖ Garantizados por la entidad emisora
- ❖ Al pagar recibimos el cambio en la moneda local
- ❖ Se solicitan en cualquier entidad financiera
- ❖ Con las tarjetas bancarias ha bajado la utilización de los cheques de viaje

MEDIOS DE PAGO NACIONALES E INTERNACIONALES

Tarjetas bancarias: tarjetas de débito

- ❖ Permiten realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite fijado del saldo de la C/C
- ❖ Su límite es el dinero depositado en la C/C
- ❖ Se puede establecer un límite diario, con independencia del saldo bancario
- ❖ En caso de descubierto pago de alto tipo de interés



MEDIOS DE PAGO NACIONALES E INTERNACIONALES

Tarjetas bancarias: tarjetas de crédito

- ❖ Permiten realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria
- ❖ El límite del crédito disponible debe figurar en el contrato de la tarjeta
- ❖ Se pueden elegir distintas modalidades de pago:
 - Pago mensual por la totalidad
 - Pago aplazado: con pago de intereses



- ❖ Tienen altos tipos de interés

EL SEGURO DE VIAJES

Coberturas del seguro de viajes

❖ Asistencia a personas

Gastos médicos, prolongación de estancia por prescripción médica, estancia de acompañante, repatriaciones, gastos de defensa legal en el extranjero.

❖ Seguro de equipajes

Indemnización en caso de robo, pérdida del equipaje, demora en la entrega

❖ Indemnización por accidentes ocurridos durante el viaje

Muerte e invalidez



❖ Demoras

❖ Seguro de responsabilidad civil

Incluye indemnizaciones pecuniarias, así como las costas y gastos judiciales

CONSULADOS Y EMBAJADAS

Los Consulados

- ❖ Representación de la administración pública de un país.
- ❖ Funciones
 - Establecer y renovar documentos oficiales.
 - Emitir partidas de nacimiento, de defunción, de matrimonio
 - Ofrecer atención y cuidado a los nacionales.



- Establecer visados a extranjeros e informar acerca de los permisos de residencia o de trabajo.

DERECHOS DEL VIAJERO: transporte aéreo

Derechos en el overbooking y la cancelación (UE)

- ❖ Concepto de overbooking
- ❖ Normativa europea (UE): reglamento 261/2004
- ❖ El viajero puede elegir:
 - Devolución del importe pagado. Si el viaje no se realiza. Incluido devolución al punto de origen si es necesario.
 - Conducción al destino final en condiciones comparables lo antes posible
 - Conducción al destino final en condiciones comparables en fecha de acuerdo con el viajero
 - Asistencia durante el tiempo necesario: manutención, alojamiento, traslados

Reglamento 261/2004



Derecho a
Compensación

DERECHOS DEL VIAJERO: transporte aéreo

Derechos en la cancelación: compensación (UE)

Reglamento
261/2004

	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 €

Reducción del 50% si retraso:

	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

No hay compensación si la cancelación de debe a causas extraordinarias

DERECHOS DEL VIAJERO: transporte aéreo

Cancelaciones fuera ámbito UE

- ❖ No existe normativa internacional sobre cancelaciones aéreas
- ❖ La mayoría de compañías aéreas recogen en sus condiciones generales de transporte las recomendaciones emitidas por la Asociación Internacional de Transportistas Aéreos (IATA)
- ❖ Algunas compañías aéreas que operan fuera de la Comunidad Europea, aceptan las condiciones del Reglamento europeo 261/2004.

DERECHOS DEL VIAJERO: transporte aéreo

Derechos en los retrasos de vuelo (UE)

Reglamento
261/2004

- ❖ La legislación de la UE establece que en función del retraso y de la distancia del vuelo, la compañía aérea está obligada a ofrecernos asistencia
- ❖ La asistencia puede ser de manutención y también de alojamiento, dependiendo del retraso
- ❖ En retrasos de mas de 5 horas podemos optar por el devolución del importe pagado

DERECHOS DEL VIAJERO: transporte aéreo

Daños y pérdidas de equipaje

- ❖ La compañía aérea es responsable de los daños en casos de destrucción, pérdida, o avería del equipaje facturado
- ❖ La cuantía indemnizatoria es la determinada por la compañía aérea dentro de los márgenes legales
- ❖ Si el pasajero ha realizado una declaración de valor y pagado, por ello, una suma adicional; la indemnización será el valor concreto declarado.
- ❖ Procedimiento para reclamaciones sobre equipaje:
 - Acudir al mostrador de equipajes perdidos, que se encuentra dentro de la sala de recogida de equipajes solicitar el P.I.R. (Parte de Irregularidad de Equipaje) antes de abandonar el aeropuerto.
 - Lo más habitual es que el equipaje acabe apareciendo
 - En caso contrario tenemos derecho a una indemnización.

LAS COMPRAS DE USO PERSONAL

- ❖ En la UE adquirimos bienes para uso personal en las mismas condiciones que los nacionales.
- ❖ Excepciones en la UE:
 - Automóviles nuevos
 - Bienes para uso comercial
- ❖ En la UE podemos realizar compras libres de impuestos en aviones y zonas tax free de los aeropuertos
- ❖ Los ciudadanos que no sean de la UE pueden solicitar la devolución del IVA
- ❖ En compras que realicemos fuera de la UE debemos pagar en aduana IVA y aranceles.

DERECHOS EN LOS HOTELES

❖ Cancelación de estancia

Generalmente se aceptan sin penalización hasta 24 horas antes.

❖ Servicio inadecuado

Aunque el ránking de una a cinco estrellas es universal, los criterios que se utilizan para fijar cada categoría no lo son.

❖ Robos

Generalmente los hoteles no se responsabilizan de pérdidas o robos de objetos

❖ Accidentes en el hotel

Solo si sin debidos al mal estado de las instalaciones o la falta de diligencia del establecimiento.

❖ Reclamaciones

- Via administrativa (IGC) (hoja de reclamaciones)
- Vía civil (tribunales de justicia)

DOCUMENTACIÓN PARA USO SERVICIOS DE VIAJE

El billete de transporte



- ❖ Fecha de expedición
- ❖ Puntos de salida y llegada
- ❖ Equipajes

Facturación y tarjeta de embarque

IBERIA LINEAS AEREAS		IBERIA LINEAS AEREAS	
TARJETA DE EMBARQUE (Boarding Pass)		TARJETA DE EMBARQUE (Boarding Pass)	
M2		RCN LEI	
IBERIA		IBERIA LINEAS AEREAS	
IBR00039 066PW0 ES BARCELONA		IB 1306 Y 07APR 11A	
CONSERVE ESTA TARJETA HASTA SU DESTINO KEEP THIS CARD UP TO YOUR FINAL DESTINATION POR FAVOR CONFIRME PUERTA DE EMBARQUE (PLEASE CONFIRM BOARDING GATE)		IB 1306 Y 07APR 18:20 11A	
MCO LDC FOM RSLD		001	

DOCUMENTACIÓN PARA USO SERVICIOS DE VIAJE

El bono

PASADENA
VIAJES

Alfonso Bosch

PASADENA
VIAJES

Blasco de Garay, 15 • 28015 Madrid • Teléfono 91 544 12 00 • Fax 91 543 71 01

BONO/VOUCHER
0941/03/02

Puerta de Burgos
VITORIA GS
Teléfono: 947 241 000
03006 BURGOS

Fecha emisión.....14-05-03
Expediente.....I/0941/00/03
Persona/s..... 2

Ciudad: ALFONSO BOSCH

ROGAMOS FACILITAR:

Fecha del servicio: 17-05-03

Descripción: ESTANCIA EN EL HOTEL PUERTA DE BURGOS.
ENTRADA DIA 15/05/03 SALIDA DIA 16/05/03
DE DOBLE USO INDIVIDUAL EN REGIMEN DE ALOJAMIENTO Y DESAYUNO.

FUS

PASADENA VIAJES, S.L.
CIF: B-101111111
Blasco de Garay, 15
Tel: 91 544 12 00
Fax: (91) 543 71 01

IMPRESO EN ESPAÑA

- ❖ 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

DOCUMENTACIÓN PARA USO SERVICIOS DE VIAJE

La factura

Modelo de factura

EMISOR
ALFA, SA
C/ Pavones, 22 local. 28000 Madrid
NIF: A-12345678

DESTINATARIO
BETA, SA
C/ Artilleros, 33. 28000 Madrid
NIF: B-87654321

S/ Pedido: XXX

N/Ref.: YYY

F. pago: ZZZ

Factura núm.: A-0007

Fecha: 27 de febrero de 2004

Cantidad	Descripción	Precio unitario	IVA	R.E.	Importe (euros)
20	Mesas oficina modelo R202	1.000	16%		20.000
10	Sillas giratorias modelo S100	90	16%		900
5	Sillas modelo S108	150	16%		750
	Base imponible				21.650
	IVA/R. E.				3.464
	Total factura				25.114

- ❖ 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