



Recomanacions generals

➤ Informa't molt bé dels requisits i característiques del viatge i del lloc on vagis (visats, passaport, clima, categories dels hotels...).

➤ Recorda que la publicitat és vinculant, per tant, guarda els catàlegs i fulls informatius juntament amb els contractes, comprovants, tiquets, factures, etc., ja que els pots necessitar davant d'una possible reclamació.

➤ Abans del viatge informa't de si tens cobertura sanitària al país on vagis amb l'assistència sanitària que tens aquí (seguretat social o mútua d'assistència sanitària privada).

➤ Si viatges a l'estranger, informa't del telèfon i l'adreça de l'Ambaixada o Consolat del nostre país en aquell Estat ja que, en cas de problemes, et poden ajudar.

➤ Durant el viatge porta sempre el telèfon de l'agència de viatges, o del seu representant al país on estiguis.

➤ És recomanable contractar el viatge a través d'empreses adherides a una Junta Arbitral de Consum perquè, en cas de conflicte, es pugui resoldre de manera ràpida, senzilla i gratuïta.

Consumeix amb tranquil·litat

www.consum.cat



056 NAME: ABELLA
PNR:H420C DTE:15AUG
FROM: HELSINKI

3105401730



AY401730



Establiment: 0,33€ Cost/min: 0,087€
Tarifació per segons. IVA INCLÓS



Generalitat de Catalunya

Recomanacions abans d'iniciar un viatge



02203
EH 379366 BN 22
13793 sa
TO BCGN
LE 4486 / 2
VIA



Abans de viatjar

Estudia

Els catàlegs inclouen informació detallada sobre els viatges oferts (transport, allotjaments, visats necessaris, formalitats sanitàries, nombre mínim de viatgers, import...)

Saps que la publicitat és vinculant? Porta els catàlegs durant el viatge.

Informa't

Sol·licita informació per escrit dels horaris, enllaços, mitjans de transport, assegurances, categoria dels hotels contractats...

Informa't de les dades de l'empresa organitzadora en el lloc de destinació o d'un telèfon d'urgència per contactar-hi.

Assegura't

Si contractes amb una agència de viatges, només et poden demanar fins a un 40% del preu total del viatge en concepte de dipòsit (llevat condicions justificades del proveïdor) que a l'hora de realitzar el pagament final s'ha de restar del preu total. Pensa-t'ho abans de contractar, ja que si vols anul·lar el viatge, has de pagar les despeses de gestió i d'anul·lació, que en cas de viatge combinat varien en funció de l'antelació, l'anul·lació i les condicions pactades.

Sol·licita informació a l'agència de viatges de les diferents assegurances (de cancel·lació de viatges, sanitàries...) que inclou el viatge i de les que pots contractar de manera addicional per cobrir imprevistos.

Recorda

Que l'agència només pot variar el preu en casos taxats (variació del cost dels transports, dels carburants, taxes o impostos, canvi de moneda) i ho ha de fer 20 dies abans de l'inici del viatge i sempre que estigui previst en el contracte.

En cas que l'agència hagi de fer canvis en elements essencials del contracte de viatge combinat, especialment en el preu, per raons diferents a les anteriors, t'ho ha de notificar i pots triar entre rescindir el contracte o acceptar un suplement del preu del contracte amb les modificacions. Si rescindeixes el contracte o l'agència cancel·la el viatge pots triar entre la substitució per un viatge equivalent o el reemborsament de tot el que has pagat i, si s'escau, tindràs dret a una indemnització. No hi ha dret a una indemnització si l'agència anul·la el viatge per manca de participants, i sempre que t'hagi informat dins el termini indicat. Tampoc hi ha indemnització quan el viatge es cancel·la per motius de força major.

Comprova

Les condicions del viatge: llegeix bé el contracte abans de signar-lo i demana una còpia de tots els pagaments que facis a compte.

A l'exterior de l'agència de viatges haurà de figurar un rètol on consti clarament, almenys en català, el nom de l'agència, el grup al qual pertany i el seu codi d'identificació (GC a Catalunya).

A tota la propaganda, correspondència, documentació i publicitat escrita realitzada per una agència de viatges s'indicarà el codi d'identificació, el nom i, si s'escau, el de la marca comercial registrada, així com la seva adreça.

Durant el viatge

Sigues puntual

Arriba amb antelació al lloc de partida (estació, aeroport...), t'estalviaràs nervis i sorpreses.

Denegació d'embarcament "overbooking"

En cas de denegació d'embarcament, "overbooking", en el transport aeri contra la teva voluntat, sàpigues que la companyia t'ha d'oferir elegir entre la devolució de l'import del bitllet o un transport alternatiu fins a la destinació final i que tens dret a una compensació econòmica en funció de la distància. També t'ha d'oferir gratuïtament menjar i beguda suficients, hotel si és precís (inclosos els desplaçaments) i facilitar-te mitjans de comunicació (telèfon, fax...)

Grans Retards

En funció del retard i de la destinació, sempre que no sigui ocasionat per una causa de força major, la companyia t'ha d'oferir menjar i beguda suficients, hotel si és precís (inclosos els desplaçaments), facilitar-te mitjans de comunicació (telèfon, fax...) i t'ha d'indemnitzar pels perjudicis soferts. Quan el retard sigui de 5 hores o més, pots desistir del vol i la companyia t'ha d'oferir la devolució de l'import del bitllet.

Anul·lació de vol

La companyia aèria t'ha d'oferir triar entre la devolució de l'import del bitllet o un transport alternatiu fins a la destinació final, t'ha d'oferir gratuïtament menjar i beguda suficients, hotel si és precís (inclosos els desplaçaments) i facilitar-te mitjans

de comunicació (telèfon, fax...) i, en determinats casos, tens dret a una compensació econòmica en funció de la distància.

Problemes amb les maletes?

Si sorgeixen incidències amb l'equipatge, danys, retards, pèrdua o destrucció, reclama per escrit a la companyia de transports, dins el termini establert, ja que tens dret a compensacions econòmiques. Has de formalitzar l'Informe d'Irregularitat d'Equipatge (P.I.R.) en el taulell de la companyia abans d'abandonar l'aeroport.

S'ha acabat?

Si durant el viatge hi ha problemes que el fan impossible, l'agència t'ha de facilitar el retorn al punt d'origen i reemborsar-te les quantitats pagades pels serveis no prestats i quan sigui procedent, t'indemnitzarà.

Si llogues un vehicle

Llegeix bé el contracte i les condicions del lloguer abans de signar res i examina el vehicle en el moment de recollir-lo amb algun representant de l'empresa per comprovar que no té desperfectes i evitaràs posteriors sorpreses.

No estàs sol!

Si viatges pels països de la Unió Europea i tens problemes amb la compra de productes o serveis, recorda que pots adreçar-te als Centres Europeus del Consumidor.

Després del viatge

Reclama

En cas que hagi sorgit alguna incidència en el transport recorda que has de reclamar per escrit a la companyia amb què viatges i que hi ha uns terminis fixats per fer-ho, informa-te'n.

Si has contractat un viatge combinat amb un agència de viatges, t'has de dirigir a aquesta agència per fer la reclamació.

Qui m'ajuda?

Et pots informar i tramitar la reclamació mitjançant les Associacions de Consumidors, les Oficines Municipals o Comarcals d'Informació al Consumidor o l'Agència Catalana del Consum.