



CONSEJOS TYRIUS: Viajar en Semana Santa

Son quizás las primeras mini vacaciones del año, por lo que son muchas las personas que deciden viajar en Semana Santa. En estos viajes no hay que olvidar los derechos que amparan al usuario, por lo que desde Tyrius ofrecemos una serie de consejos para que aquellas personas que van a salir de viaje puedan tenerlos en cuenta y evitar con ello contratiempos en la contratación de servicios.

Si se ha contratado un **viaje combinado**, tenga en cuenta que se trata de paquetes que incluyan al menos dos de estos elementos: alojamiento, transporte u otros servicios turísticos. Siempre que se compren por un precio global y que la duración supere las 24 horas o incluya pernoctación.

Antes de contratar, compruebe y guarde el folleto con toda la información sobre el viaje: destino, transporte, duración, itinerario y calendario del viaje: alojamiento, situación, categoría y régimen; comidas y bebidas incluidas o no; documentación necesaria; precio final con impuestos incluidos y forma de pago; política de cancelación; y datos de contacto del organizador. Si finalmente se decide exija un contrato por escrito, en el que figuren todos los datos anteriormente descritos y pida un justificante de pago. En el caso de hacerlo a través de Internet imprima los folletos con la descripción del viaje y así como el contrato.

Principales problemas

Ante una situación de denegación de embarque por overbooking o de retraso en el vuelo, Tyrius advierte que el afectado podrá: recibir una compensación económica por el vuelo, que va entre los 250 a 600 euros en función del kilometraje, así como un transporte alternativo.

Sin embargo, si el vuelo ya no tuviese sentido en relación con el plan inicial de viaje, podrá solicitar la devolución del billete, y el retorno al punto de partida. Además, en todo momento, la compañía deberá facilitar bebida y comida durante la espera, alojamiento, en el caso de tener que pernoctar, y dos llamadas, fax o correo electrónico.

En caso de pérdida o daños en el **equipaje**, Tyrius insiste en que hay que acudir inmediatamente al mostrador de la compañía para cumplimentar el parte de irregularidad del equipaje (P.I.R.) antes de salir del aeropuerto. Además, habrá que presentar una protesta ante el transportista, con un plazo máximo de 7 días desde la fecha de recepción de la maleta, cuando se trate de un daño, y en el caso de pérdida el plazo es de 21 días.



Roaming

Si vas a salir de España recuerde que tiene que activar el roaming con su operadora, porque aunque se tenga una tarifa de voz y datos éstas no se aplican en el extranjero, y se le cobrará más o menos en función del país de destino. Recuerde que en alta mar, Andorra y fuera de la UE se le aplicará la tarifa más cara. Si tienes previsto viajar a un país dentro de la UE el roaming será "itinerancia como en casa", lo que significa que se pagará el mismo precio que en España, es decir, sin recargo adicional alguno. Respecto a los datos, Tyrius recomienda desconectarlos y sólo conectarse a Internet a través del wifi, ya que aunque algunas compañías limitan el consumo, puede salirnos bastante caro.

Coches de alquiler

Si se plantea el alquiler de un vehículo para poder desplazarse en el lugar de destino deberá tener en cuenta quien va a ser el conductor del vehículo, ya que si es menor de 25 años, le cobrarán un suplemento por "conductor joven". También hay que valorar si va a haber más de un conductor, ya que habrá que comunicarlo y asumir el cargo de "conductor adicional".

Si va a recoger el vehículo en una oficina de aeropuerto, puerto o estación de tren o marítima, compruebe que este cargo está incluido en el precio, ya que en caso contrario el presupuesto se puede llegar a incrementar entre 10 y 48 euros.

Un aspecto al que hay que prestar atención es a la forma de pago, puesto aunque algunas compañías aceptan las tarjetas de débito para la contratación, la mayoría exigen una tarjeta de crédito para el cargo de la fianza, así como para la reserva y el pago del vehículo.

Además Tyrius recuerda que hay que tener en cuenta los cargos de combustible, gestión de multas, de accidentes, y pérdidas de elementos del vehículo, así como las devoluciones fuera del horario de oficina, ya que todo ello lleva aparejado un cargo extra.

Revise el vehículo antes de cogerlo y haga constar los daños por escrito que pueda presentar, ya que si en la devolución aparecen otros daños éstos serán asumidos por el usuario. Tyrius insiste que ante cualquier problema deben solicitar las hojas de reclamaciones, tramitarlas ante organismos de consumo tales como asociaciones de consumidores, y recordar que si el importe objeto de la reclamación es inferior a 6000 euros el conflicto podrá ser sometido a las Juntas Arbitrales de Transporte.



Alojamientos

El interesado en alquilar debe solicitar previamente información por escrito acerca del precio, las fechas, fianza, dirección completa e identificación del arrendador. Desconfiar de los precios demasiado económicos, pedir referencias del inmueble y no pagar nada antes de ver el inmueble son unas de las premisas a tener en cuenta.

Si contratamos un alojamiento turístico a través de una plataforma; informarse de las normas que rigen en cada caso, cada plataforma de alquiler vacacional tiene sus propias normas, leer las políticas de cancelación, fijarse en los comentarios de otros usuarios, y verificar que dispone de número de registro de turismo son algunas de las recomendaciones.

En el caso de hoteles o casas rurales, hay que asegurarse de que en la reserva aparezcan las fechas de entrada y salida, el tipo de alojamiento y el régimen de comidas si lo hubiera. La empresa con la que se contrata el alojamiento debe disponer de hojas de reclamaciones y ofrecer al cliente una factura de lo que ha abonado.

Por último, desde Tyrius recordamos que para poder reclamar es muy importante contar con toda la información referente al viaje; folletos, contrato, justificantes de pago y tickets.