

Tyrius

CONSUMO

¿PENSANDO EN VIAJAR? :
CONSEJOS A TENER EN CUENTA
EN LA CONTRATACIÓN DE
VIAJES

LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA
TE INTERESA SABER...

EXTRANJERÍA

MEJORA DE LA
SITUACIÓN DE LAS
MUJERES UCRANIANAS
DESPALAZADAS POR EL
CONFLICTO BÉLICO

IGUALDAD

MUJERES PESCADORAS DEL
PALMAR

BREVES

NUESTRAS ACTIVIDADES
EN EL 2º TRIMESTRE

ACTO FIN
DE CURSO
TYRIUS
2022

Tyrius

Nº5

ACTO FINAL DE CURSO TYRIUS

2 PRINCIPAL
-ACTO FINAL
DE CURSO
TYRIUS

3 PRINCIPAL
-DISCURSO
PRESIDENTA
AUTONÓMICA:
VICENTA ALCAZER

4 CONSUMO
-¿PENSANDO
EN VIAJAR?
TEN ESTOS
CONSEJOS EN

6 CONSUMO
-LEY DE
ATENCIÓN A
LA CLIENTELA

7 EXTRANJERÍA
-PROYECTO DE
AYUDA A MUJERES
UCRANIANAS
DESPLAZADAS
POR EL CONFLICTO
BÉLICO

**8 CONSEJOS
TYRIUS**
-¿QUÉ PUEDO HACER
SI PIERDO UN VUELO
POR LAS COLAS
EN EL CONTROL DE
SEGURIDAD DEL
AEROPUERTO?

9 BREVES
-NUESTRAS
ACTIVIDADES
DEL 2º TRIMESTRE
DE 2022



El pasado 16 de junio, celebramos, después de dos años sin poder hacerlo, nuestro tradicional final de curso en el que participaron más de 1000 asociadas procedentes de las casi 250 delegaciones locales que Tyrius dispone en la Comunitat Valenciana.

La celebración se inició con una Eucaristía de Acción de Gracias, que ofició nuestro Arzobispo, en la Catedral de Valencia y con una comida, en la ciudad de Alzira, en la que contamos con la asistencia de numerosos Cargos públicos encabezados por el Molt Honorable President de la Generalitat, Ximo Puig.



ACTO FINAL DE CURSO TYRIUS

Os compartimos el discurso de nuestra Presidenta Autonómica, Vicenta Alcacer:

Queridas amigas

Este año por fin hemos podido celebrar el final de curso como siempre y que durante estos dos últimos años ha sido imposible a celebrar.

¡Qué bonito podernos reunir!

Además, este año hemos celebrado también el 55 aniversario de esta gran Asociación, a la que no le pesan los años y que continua tan viva y con tanta ilusión como la que tuvieron aquellas mujeres en los años sesenta, que vieron la necesidad de asociarse para defender los derechos de las mujeres y luchar por una sociedad más igualitaria.

55 años después, seguimos siendo una Asociación activa y dinámica, que ha sabido adaptarse a las necesidades de cada época, intentando no perder de vista lo esencial, dudando en algunas ocasiones de cuál es el mejor camino para llegar donde queremos, pero siempre, siempre, haciéndolo con la mejor voluntad y agradeciendo la ayuda de todas, para centrarnos en lo que realmente importa.

A veces, es cuestión de creer y de tener una mirada optimista y si de algo podemos presumir en Tyrius, es de ésto.

Podemos decir que la Asociación está llena de mujeres que llaman los psicólogos “personas vitamina” y que son las que regalan sonrisas, ilusión, ponen color cuando todo parece gris, agradecen cada día que viven y nos ayudan a creer que el cambio a mejor es posible.

Cambio necesitado, en muchos ámbitos de nuestra sociedad, y que intentamos ver de qué forma podemos contribuir a conseguirlo.

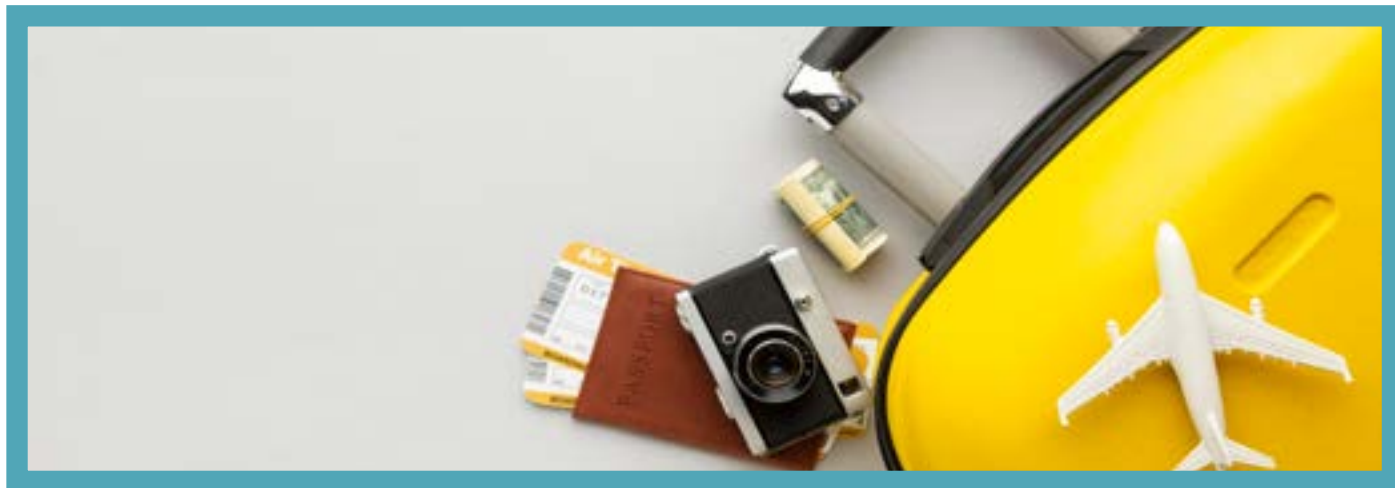
Temas como la violencia machista, la soledad no deseada, la brecha digital que tanto nos afecta, así como la defensa de las personas consumidoras, el medio ambiente y la salud, son para nosotras temas fundamentales, en los que trabajamos desde todas las Asociaciones, sabiendo que más pronto que tarde lo vamos a lograr.

Y para terminar, queremos felicitar especialmente a las Asociaciones Tyrius de Alberic, Alzira, Alginet y Bétera, porque en estos dos años han celebrado su 50 aniversario. Muchísimas felicidades a todas y que cumplamos muchos más.

Un fuerte abrazo y Feliz verano.

CONSEJOS TYRIUS

¿PENSANDO EN VIAJAR?



Si estas vacaciones de verano estás pensando en viajar, te contamos qué debes tener en cuenta a la hora de contratar un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado.

Los viajeros que reservan un viaje combinado o servicios de viaje vinculados gozan de un elevado nivel de protección como consumidores antes y durante el proceso de reserva y hasta que termines tus vacaciones.

*Viajes combinados

Nos referimos a un viaje combinado cuando la persona consumidora contrata un paquete que combina dos o más tipos de servicios de viaje conjuntamente (por ejemplo, transporte y alojamiento, o alojamiento y alquiler de vehículo). Se ofrecen por un precio global y se contratan en un único punto de venta, independientemente de si la reserva se efectúa presencialmente u **"online"**. Es necesario que, además, su duración sea superior a 24 h o que incluya una noche de estancia.

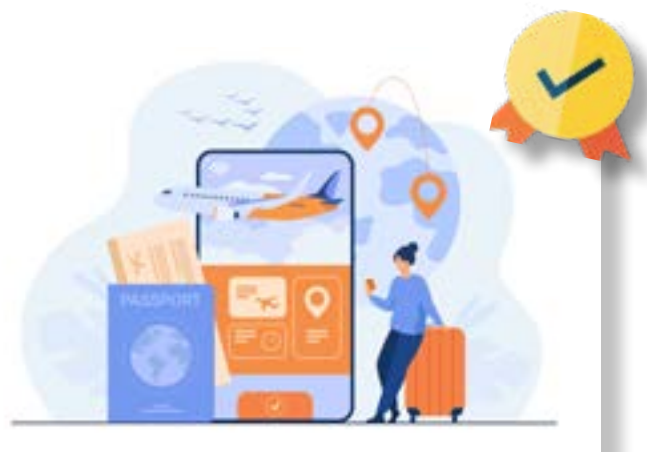
*Servicios de viaje vinculados

Los servicios de viaje vinculados son dos o más servicios de viaje que se adquieren a través de distintos prestadores de servicios y de distintos contratos, pero están vinculados. Se consideran servicios de viaje vinculados cuando una empresa facilita la reserva de los servicios posteriores y estos servicios se contratan para el mismo viaje o vacaciones.

Veamos un ejemplo: una persona compra un vuelo directamente a una compañía aérea,

Derechos de la persona viajera

- * El contrato debe formalizarse por escrito en un lenguaje claro y comprensible. Además, se tiene derecho a recibir una copia en soporte duradero.
- * Es posible ceder gratuitamente el viaje a otra persona, avisando por escrito al menos 7 días naturales antes del inicio del viaje. Esta cesión podrá tener recargos u otros costes adicionales de los que previamente se debe haber informado.
- * Antes de iniciar el viaje, se tiene derecho a anular el contrato en cualquier momento.



CONSEJOS TYRIUS

¿PENSANDO EN VIAJAR?

CONTINÚA 



- * En las reservas de viajes combinados, las agencias tienen la obligación de ofrecer un seguro que cubra los gastos de cancelación del viaje, por si no pudiera realizarse por causas imprevistas.- Los precios fijados en el contrato no podrán ser modificados salvo que se haya indicado esta posibilidad en el mismo, y si aumentan determinados costes como por ejemplo el precio del combustible. La empresa podrá modificar los precios hasta 20 días naturales antes de la fecha de la salida. Pero si el incremento del precio es superior al 8% del precio del total del viaje la persona consumidora podrá rescindir el contrato sin penalización.
- * Si antes de la salida, la agencia modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del contrato, debe comunicarlo inmediatamente. Salvo que se haya acordado otra cosa, el consumidor puede optar entre resolver el contrato, sin penalización alguna o aceptar la modificación. Deberá comunicar su decisión en un plazo razonable, de no hacerlo se entiende que opta por la continuidad del contrato. Si por el contrario se opta por resolver el contrato deberá ser devuelto lo abonado en un plazo de 14 días.
- * Anulación por el organizador. En condiciones normales, si el organizador anula la venta antes del inicio del viaje combinado, se tiene derecho al reembolso de los pagos realizados, y cuando proceda, a una indemnización.
- * Cancelación en circunstancias excepcionales. Si se produce una catástrofe natural o existen graves problemas de seguridad en el destino de vacaciones que puedan afectar al viaje combinado, el organizador podrá anularlo. El consumidor también podrá anular el viaje combinado sin cargo alguno por las mismas razones. En estos casos se tiene derecho al reembolso completo de todos los pagos realizados, pero no se tiene derecho a una indemnización adicional.
- * La empresa que facilita servicios de viaje vinculados debe ofrecer información clara sobre los derechos que asisten a las personas consumidoras a través de un formulario normalizado de la UE que indique que han ofrecido servicios de viaje vinculados (y no un viaje combinado) y que explique los derechos que asisten.

*TE INTERESA!

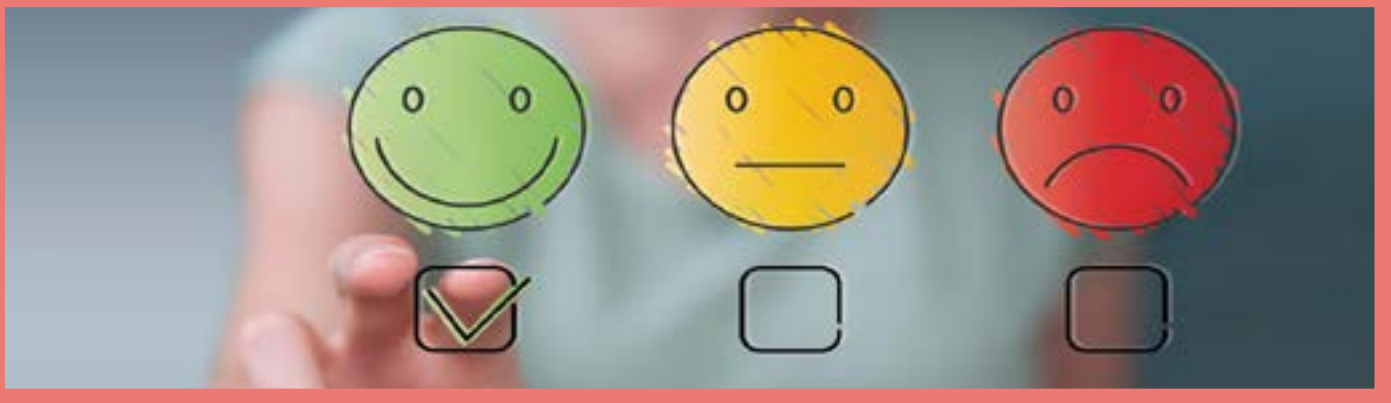
El pasado 19 de mayo, el Ayuntamiento de València aprobaba la incorporación de nuevas nomenclaturas para el callejero, entre las que se encontraba la calle dedicadas a las Mujeres Pescadoras de El Palmar, a modo de homenaje y reconocimiento a la dura lucha que durante años estas mujeres tuvieron que afrontar para reivindicar sus derechos, una lucha que tuvo un gran eco mediático y que fue un símbolo para el movimiento feminista. Finalmente, el pasado 4 de julio se procedía a la inauguración de la nueva nomenclatura de esta calle.

Carmen Serrano, presidenta de Amas de Casa Tyrius de El Palmar, ha sido una de estas luchadoras en la dura batalla que tuvieron que emprender las mujeres para hacer frente a la tradición que marcaba que solo los hombres hijos de pescadores podían ser socios de la Cofradía y pescar en la zona. Aunque en 1999 se ganó la batalla judicial, no pudieron pescar hasta 2008.



CONSUMO

LEY DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA



El anteproyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela ha sido aprobado por el Consejo de Ministros. La futura Ley pretende mejorar los derechos de los consumidores estableciendo la obligación a las empresas de disponer de un sistema eficaz para facilitar información, atender y resolver reclamaciones y quejas.

* Afecta a todas las empresas públicas y privadas, sea cual sea su tamaño, que presten servicios de suministro y distribución de agua, gas, electricidad, transportes de pasajeros en avión, ferrocarril, mar o vías navegables, autobús o autocar, servicios postales, servicios de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, comunicaciones electrónicas y telefónicas así como servicios financieros. Además, se aplicará sea cual sea el sector, a las grandes empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores.

* Las empresas que ofrecen servicios de carácter básico e interés general, como la luz, agua o gas, tendrán que ofrecer un canal de atención gratuito a la clientela las 24 horas del día, todos los días del año, cuando se trate de incidencias relacionadas con el suministro del servicio, y no se podrá derivar las llamadas a teléfonos que impliquen un coste para el usuario.

Los servicios financieros asegurarán a su clientela la disponibilidad de canales presenciales, ya sean permanentes o intermitentes, telefónicos o telemáticos, teniendo en cuenta la edad de la persona, dónde vive y sus conocimientos digitales.



En este anteproyecto, se prevé limitar a tres minutos el tiempo de espera para ser atendido telefónicamente en servicios generales de información, reclamación y postventa.



El cliente podrá solicitar, en caso de insatisfacción con la atención recibida por medios automáticos, que le pasen con una persona responsable superior, o bien, a un departamento de calidad. Por tanto, se prohíbe que una empresa utilice como medio exclusivo de atención al cliente un medio robotizado.



Para las personas con discapacidad auditiva, el canal telefónico se deberá complementar, a elección de la persona, con un sistema alternativo de mensajería escrita instantánea a través del móvil o con un sistema de video interpretación con lenguaje de signos.



Las consultas, quejas y reclamaciones se podrán presentar por el mismo canal que se realizó la contratación.



Se reducirá el plazo de resolución de las reclamaciones de 30 días a 15 días, pudiendo reducir este plazo por normativa las Comunidades Autónomas.



Si las empresas incumplen lo establecido en esta Ley podrán ser sancionadas, dependiendo de la calificación de la infracción, con **multas hasta de 100.000 euros**.



EXTRANJERÍA e IGUALDAD

PROYECTO PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE LAS MUJERES

UCRANIANAS DESPALAZADAS POR EL CONFLICTO BÉLICO



El Programa que TYRIUS está desarrollando en la ciudad de València, va dirigido a:

- Mujeres ucranianas desplazadas por el conflicto bélico y residentes en la ciudad de València.
- Mujeres migrantes por motivos económicos, procedentes de Ucrania, que ya residían en València, antes del conflicto armado.

Todas las mujeres a las que va dirigido el proyecto, tanto las mujeres desplazadas como las mujeres que ya residían en València, sufren consecuencias, entre las que cabe destacar:

→ A nivel social, las mujeres desplazadas pierden las redes de apoyo y las tradiciones culturales que sostenían su imaginario, situaciones que son causa de duelo y de dolor profundo, puesto que no solo pierden sus pertenencias materiales, sino también sus vinculaciones afectivas y proyectos de vida, lo cual afecta la interacción socio-familiar, las pautas de crianza que interioriza reglas de convivencia, el ejercicio de estilos de comunicación, la protección propia y otras personas; puesto que son las mujeres las encargadas de llevar a cabo funciones de liderazgo en el hogar y la comunidad. Para el sostenimiento de sus familiares, mensualmente, el 75% del IPREM para el primer familiar y el 50% del IPREM para cada una de las restantes personas, salvo que se acredite debidamente tener abonado de antemano el alojamiento por todo el tiempo que haya de durar la estancia.

→ En segundo lugar, dentro de las consecuencias familiares se genera la desintegración familiar, donde la familia es liderada por mujeres, y se evidencia un cambio de roles con problemas para manejar la autoridad con los hijos, dificultad para establecer nuevas redes de apoyo y obstáculos para conservar sus tradiciones y legados sociocultural, también hay que resaltar que muchas de estas mujeres tienen que asumir el rol como jefe de hogar.

→ Y, en tercer lugar, las consecuencias psicológicas causadas por los traumas derivados del desplazamiento. El estrés sufrido por las víctimas en los desplazamientos es el factor que más afecta la salud mental puesto que es una respuesta emocional subjetiva ante una situación generadora de elevada tensión puesto que se tiene la incertidumbre de una vivienda, los nuevos estilos de vida, la inestabilidad económica y la discriminación. Entonces, para la mujer desplazada las secuelas del conflicto traspasan su realidad material y física, instaurando mecanismos defensivos como el olvido, la represión, la evasión, la negación o la racionalización excesiva. Estos elementos en algunos casos configuran reacciones psicológicas que pueden implicar frecuentes descargas emocionales de rabia, explosividad e irritabilidad con otros. Entre estas afectaciones se encuentra el trastorno de estrés postraumático, insomnio y ansiedad que suelen aumentar por el desarraigo cultural y la dependencia institucional, afectaciones a nivel comportamental como la irritabilidad, hostilidad, conducta defensiva, labilidad emocional, acto-aislamiento social, así como también cambios cognitivos como la autocrítica, problemas de memoria, distracción y dificultad de atención.

El proyecto va a actuar directamente, con 40 mujeres ucranianas, 20 de ellas desplazadas por el conflicto bélico y 20 mujeres ucranianas que llevan tiempo en la ciudad de Valencia y que actuarán como mentoras.

Esperamos que el resultado de la puesta en funcionamiento del proyecto sea, para las mujeres desplazadas, facilitar su proceso de recuperación emocional, así como la integración socio laboral del colectivo y, para las mujeres que ya residían en València antes del conflicto, mejorar su salud emocional al hacerlas sentir una parte importante en el proceso de recuperación de sus compatriotas. El impacto previsto afectará no solo a las beneficiarias directas, 40 mujeres, sino también a sus familias, por lo tanto, se espera que el impacto del proyecto afecte, aproximadamente, a 100 personas.

CENTRO SOLIDARIO TYRIUS formado por:

+Vivienda tutelada para mujeres en situación de riesgo TYRIUS: en ella se acogen a mujeres y sus menores que se encuentren en situación de desprotección social.

Vivienda tutelada para mujeres TYRIUS: en esta vivienda se acogen a las mujeres inmigrantes con o sin menores a su cargo que manteniendo algo más de autonomía personal, siguen estando en riesgo de exclusión social.

Vivienda tutelada para mujeres TYRIUS: en ella se acogen a mujeres inmigrantes con o sin menores a su cargo, que se encuentran así mismo, en riesgo de desprotección social.

Centro de Asesoramiento Externo para mujeres Inmigrantes: Un equipo multidisciplinar, compuesto por psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas, atienden, semanalmente a las mujeres que se encuentran desprotegidas y recurren a nuestro servicio.

Centro de Asesoramiento Externo para Inmigrantes: Un equipo multidisciplinar, compuesto por psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas, atienden, semanalmente a las mujeres que se encuentran desprotegidas y recurren a nuestro servicio.



Ponemos a disposición nuestro contacto:

teléfono de whatsapp:

637639812

correo electrónico:

extranjería@tyrius.org

CONSEJOS TYRIUS

¿QUÉ HACER SI PIERDO UN VUELO POR COLAS EN EL CONTROL DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO?



La falta de medios y personal en los controles de seguridad de la mayoría de aeropuertos españoles está provocando pérdidas de vuelos a algunos usuarios de transporte aéreo.

Si a pesar de llegar con el tiempo de antelación requerido por la aerolínea, y debido al caos que se está produciendo en los controles de seguridad del aeropuerto, la persona consumidora pierde el vuelo, la compañía aérea no se va a hacer cargo ni va a reembolsar cantidad alguna puesto que no tiene ningún tipo de responsabilidad.

→ Si se pierde el vuelo, hay que realizar reclamación a la empresa encargada del funcionamiento de las terminales de los aeropuertos.

→ En la mayor parte de los aeropuertos españoles, esta función la realiza **AENA**.

Aena pone a disposición de los ciudadanos hojas de reclamaciones y otros medios para que puedan ejercer su derecho de reclamación en caso de producirse deficiencias en los servicios aeroportuario.

→ Como informa la misma página de **AENA** la reclamación se puede hacer online con certificado digital o bien personalmente en las propias oficinas de **AENA** del aeropuerto. Para ello, la propia empresa facilita formularios.

→ Formularios que es conveniente completar en el mismo aeropuerto para dejar constancia de la pérdida del vuelo por causas ajenas a la persona consumidora y derivadas de la larga espera en los controles de seguridad del aeropuerto por la reclamada gestionado. Si es posible, es conveniente dejar constancia de la hora de llegada mediante material fotográfico, de la situación de los controles y cualquier otro dato que pueda acreditar la total diligencia y puntualidad de la persona consumidora y la responsabilidad de la empresa que gestiona las terminales de los aeropuertos.

→ La solicitud de la reclamación deberá fijar la cantidad reclamada. Esta cantidad comprenderá el importe de los billetes y los gastos que pueda conllevar la pérdida del vuelo. Recuerde guardar las facturas y tickets de todo.



Recuerde:

En Tyrius estamos para ayudarle. Podemos gestionar sus trámites y formular la reclamación en su nombre. No deje de pedir nuestro asesoramiento si por desgracia, pierde un vuelo por esta causa.

BREVES

2º TRIMESTRE 2022



30/3/22 Retomamos los Seminarios Formativos Juntas Directivas Tyrius tras dos años de interrupción. #Benidorm #dinamización #organización #gestión #asociación



28/04/22 Celebramos en Alginet la Asamblea General de la Asociación con la participación del Director General de Calidad, Rehabilitación y Eficiencia Energética, de la Conselleria de Vivienda, Alberto Rubio Garrido, quien presentó las ayudas GVA a la rehabilitación de edificios, y con la Asociación de Juristes Valencians que informaron acerca de las actuaciones que vienen realizando de impulso a la recuperación del derecho civil valenciano



6/5/22 Nuestra presidenta, Vicenta Alcácer, dio lectura al Manifiesto en la Concentración en Defensa del Derecho Civil Valenciano organizado por la Asociación de Juristes Valencians



31/05/22 Asistimos a la presentación del recién creado Observatorio de Precios al Consumo para el seguimiento de los precios de los productos, bienes y servicios con mayor impacto para la ciudadanía y del cual Tyrius forma parte.



8/6/22 Tyrius pone en marcha la Campaña de verificación y control de facturas de servicios y suministros por las distintas delegaciones locales. El pasado 8 de junio en Tyrius L'Alcudia.



16/06/22 Acto celebración final de curso de la Asociación con la presencia del President de la Generalitat, Ximo Puig, y la Consellera de Justicia, Gabriela Bravo.



22/06/22 Damos inicio al curso de valenciano para personas migrantes en colaboración con la Conselleria de Educación #SempreTeua #LaTeuaLlengua



22/06/2022 Seguimos desarrollando el programa Tyrius EMPLEA-T, un programa de itinerarios socio laborales a través del cual acompañamos a 96 personas, con bajo nivel de empleabilidad, en su proceso de inserción laboral. El Programa está financiado por la #gva, a través de los Fondos Social Europeos #fse