

Ante las próximas vacaciones, desde el CMC queremos aportarles una serie de consejos y datos de carácter general para estar bien informados ante diversas circunstancias que pueden darse en sus días de descanso.

## VIAJES COMBINADOS

Se entiende por viaje combinado el que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y que consta, al menos, de dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas o visitas guiadas, entre otros.

Si piensas reservar tus vacaciones con tiempo presta atención a la siguiente información:

### 1. FOLLETO INFORMATIVO

- El detallista, o en su caso el organizador, debe facilitar un programa o folleto informativo, claro, preciso y por escrito, con la oferta del viaje combinado, que debe incluir la siguiente información:

1. **Destino** o destinos del viaje y **medios de transporte**, con mención de sus características y clase.

2. Duración, **itinerario** y calendario de viaje.

3. **Relación de los alojamientos** con indicación de su ubicación, categoría y características, así como su clasificación turística en los países donde exista clasificación oficial.

4. **Número de comidas** que se van a servir y **si las bebidas están o no incluidas** en el menú.

5. **Documentación** necesaria **para viajar**: pasaportes, visados y las formalidades sanitarias necesarias.

6. **Precio** final del viaje combinado, precio estimado de las excursiones optativas, importe o porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo, calendario para el pago de la parte de precio que quede pendiente y condiciones de financiación, en el caso de que se oferten.

7. **Número mínimo de inscripciones** necesarias para la realización del viaje, y si lo hay, fecha límite para informar al/a la consumidor/a de la anulación por falta de inscripciones.

8. Casos y **consecuencias de la cancelación** del viaje.

9. **Nombre y domicilio** del organizador del viaje, así como, en su caso, de su representación legal en España.

10. Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

- **La información contenida en el folleto es vinculante** para el organizador o el detallista del viaje combinado, excepto si se da alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que, si existen cambios, estos se comuniquen por escrito al cliente antes de la celebración del contrato y condición que debe figurar en el folleto para poder ser aceptada.

2. Que se produzcan posteriormente modificaciones, siempre que esta condición haya sido acordada previamente por escrito entre las partes contratantes.

CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO DE TENTUDIA

Paseo de Extremadura, 196

06260- Monesterio

Teléfono: 924 516 108

Días de Atención al Consumidor: LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES

## 2. EL CONTRATO

El **contrato** debe formalizarse **por escrito** y en él deben figurar, al menos, los datos siguientes:

1. **Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso**; el destino o los destinos; los medios de transporte con referencia de sus características y categorías; y la situación del alojamiento, la categoría y el número de comidas incluidas, si se han contratado estos servicios.
2. Si se exige un número mínimo de personas para que se realice el viaje, se debe indicar la fecha límite de cancelación que, al menos, debe ser de diez días antes de la fecha de inicio.
3. **El itinerario.**
4. Las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio total del viaje combinado.
5. **El nombre** y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
6. El **precio** del viaje, con indicación sobre posibles revisiones e impuestos no incluidos.
7. Modalidades de pago, calendario y condiciones de financiación.
8. Cualquier solicitud del consumidor/a que haya sido aceptada por el organizador o detallista.
9. La obligación del consumidor/a de comunicar, por escrito o de cualquier otra forma que deje constancia, los incumplimientos del contrato.
10. El plazo para formular una reclamación.
11. El plazo en que el consumidor/a podrá exigir la confirmación de sus reservas.

Además, en el momento de formalizar el contrato, la agencia tiene que facilitar al consumidor los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados, así como entregar una factura en la que figure el precio total abonado.

## 3. INFORMACIÓN ADICIONAL AL CONTRATO

- Antes de iniciarse el viaje y con tiempo suficiente, el/la consumidor/a debe disponer por escrito de la información siguiente:
  1. **Horarios**, lugares de las escalas, enlaces y categoría de la plaza que se va a ocupar en el medio de transporte.
  2. **Nombre**, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor o consumidora en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, e/la consumidor/a deberá disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
  3. Para los **viajes y estancias de menores en el extranjero**, la información que permita establecer un contacto directo con ellos/ellas o con las personas responsables de su estancia durante el viaje.
  4. Posibilidad de **suscribir un seguro** que cubra los gastos de cancelación por parte del consumidor/a o los de asistencia, en caso de repatriación por accidente, enfermedad o muerte.

#### 4. REVISIÓN DE PRECIOS

Por regla general, los precios no pueden ser modificados, si bien el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones, tanto al alza como a la baja, en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. **Esta revisión, solamente podrá producirse hasta 20 días antes de la salida.**

#### 5. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar algún elemento esencial del contrato, debe ponerlo en conocimiento de la persona consumidora. Así, podremos optar entre poner fin al contrato sin penalización alguna o aceptar su modificación. En este caso, se tendrán que precisar por escrito las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El/la cliente debe comunicar la decisión que tome al detallista o al organizador/a dentro de los tres días siguientes de tener conocimiento de la modificación. En el supuesto de que no notifique su decisión, se entenderá que opta por poner fin al contrato.

**La persona consumidora tiene derecho a que se le devuelvan las cantidades que haya pagado en un plazo de 30 días.**

#### 6. CANCELACIÓN DEL VIAJE

∞ CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA AGENCIA

Si antes de la fecha de salida el viaje queda cancelado por motivos imputables a la empresa, tiene derecho al **reembolso** del dinero pagado, o a **realizar otro viaje** combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. Si es de calidad inferior, la empresa debe devolver la diferencia.

Por otro lado, si reserva un viaje y finalmente no obtiene confirmación en los términos contratados, la agencia debe pagar las siguientes indemnizaciones:

- **Un 5% del precio total**, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días antes de la salida.
- **Un 10%**, si es entre los 15 y los tres días.
- **Un 25%**, si ocurre 48 horas antes.

Cuando el **incumplimiento** se dé **durante el viaje**, la agencia debe intentar solucionar el problema con medidas que no impliquen un aumento del precio, teniendo que devolver la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. El cliente puede aceptar las condiciones y continuar el viaje. Pero, si no acepta, la empresa debe proporcionar un medio de transporte para su regreso sin coste adicional.

No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al exigido y así se comunica por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor.

∞ CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA PERSONA CONSUMIDORA

Si la persona consumidora cancela el viaje, tiene derecho a la devolución de los pagos que ha realizado, pero debe abonar al organizador o detallista una indemnización en concepto

de gastos de gestión y de anulación, si los hay. Además, debe pagar las penalizaciones siguientes:

- **Un 5%** del precio total, si la **cancelación** se da entre **diez y 15 días** antes de la salida.
- **Un 15%**, si es entre **tres y diez días**.
- **Un 25 %**, si ocurre 48 horas antes. **Si el consumidor no se presenta a la salida**, deberá abonar el importe total del viaje.

En caso de que el viaje esté sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

**Si la anulación se debe a causas de fuerza mayor** (por ejemplo, enfermedad, accidente...), **el consumidor tiene derecho a recuperar todas las cantidades pagadas** sin obligación de indemnizar.

También existen unos seguros de cancelación que cubren los gastos de los titulares del viaje hasta un importe máximo.

## 7.- CESIÓN DEL VIAJE

**El/la consumidor/a puede ceder gratuitamente su reserva** a otra persona siempre que reúna todas las condiciones exigidas por la agencia para realizar el viaje contratado (por ejemplo, que tenga el visado en el caso de que el país de destino lo solicite).

**La cesión debe comunicarse por escrito** al detallista o al organizador, con una antelación de **15 días antes de la fecha de inicio del viaje**, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

## CÓMO RECLAMAR

Las agencias de viaje tienen que tener hoja de reclamaciones a disposición del consumidor que la solicite. Tras rellenarla, el/la interesado/a debe dejar una copia en el establecimiento y llevar la hoja de color blanco a cualquier Centro Mancomunado de Consumo o a cualquier oficina de información al consumidor.

En el caso de que la agencia no quiera entregar las hojas, el consumidor debe poner una denuncia en la Dirección General de Turismo o en el Instituto de Consumo de Extremadura. Junto con el impreso debe aportar todas las pruebas que crea conveniente (factura, contrato, publicidad...).

Si necesita reclamar en relación al transporte que ha utilizado para el viaje, el organismo al que debe dirigirse sería a la Dirección General de Transportes.

## CONSEJOS

### ANTES DE CONTRATAR O UTILIZAR UN SERVICIO TURÍSTICO

1. **Compruebe** que la empresa está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. **Exija** la entrega por escrito de toda la información detallada relativa al contrato del viaje, entre otra:

- o Itinerario, duración y calendario de viaje.
- o Horarios.
- o Destinos, escalas y medios de transporte.
- o Alojamientos: con indicación de la ubicación, categoría y características, así como su

CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO DE TENTUDIA

Paseo de Extremadura, 196

06260- Monesterio

Teléfono: 924 516 108

Días de Atención al Consumidor: LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES

clasificación turística en los países donde exista clasificación oficial.  
o Precio final del viaje, incluidos los impuestos.

3. **Infórmese** del precio de los servicios que va a contratar (billetes de avión, traslados entre aeropuerto y hotel, excursiones optativas...).

4. Pida información acerca de la **posibilidad de cancelación** del contrato y sus consecuencias.

#### EN EL MOMENTO DE CONTRATAR

1. **Suscriba** el contrato por escrito, cuando se trate de viajes combinados.
2. **Exija** la entrega de los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados.
3. **Compruebe** que el contenido de la documentación entregada se corresponde con lo apalabrado.

#### DURANTE EL VIAJE

1. **Exija factura o justificante** del servicio contratado en el destino con descripción e identificación del establecimiento y de su categoría.
2. **Conserve** toda la documentación con el fin de justificar una posible reclamación (factura, tique, contrato, publicidad...).

Si tienes cualquier problema o duda, acércate al Centro Mancomunado de Consumo de Tentudía.

## USO POR TURNO DEL INMUEBLE TURÍSTICO

### 1. DEFINICIÓN

El **aprovechamiento por turno** o tiempo compartido de un alojamiento turístico (apartamento, habitación de hotel, etc.) **es un contrato** por el que el consumidor adquiere el derecho **a usar** ese inmueble y los servicios que ofrece el complejo **durante**, al menos, **una semana al año**.

El alojamiento debe estar adecuadamente amueblado y ser de uso independiente.

Junto al contrato de aprovechamiento por turno, el vendedor puede ofrecer al consumidor la opción de contratar un **servicio de intercambio**, que le **permite cambiar su semana al año por otra en el mismo lugar o en otro diferente**. Este contrato, que es distinto e independiente del de aprovechamiento por turno, se formaliza con una agencia dedicada a prestar estos servicios.

### 2. FOLLETO INFORMATIVO

Antes de firmar el contrato, el vendedor debe facilitar de forma gratuita al consumidor que lo solicite un folleto o **documento informativo que tiene carácter vinculante**, es decir, cuyo contenido la empresa está obligada a cumplir.

Este documento informativo, **debe incluir la información siguiente**:

1. **Nombre** y domicilio del propietario o promotor.
2. **Descripción** del inmueble, de su situación y si la obra está o no concluida; en el caso de que la obra esté en construcción, fecha límite de su terminación. También se debe informar sobre el aval o seguro contratado para garantizar la terminación de la obra.
3. **Características** de los servicios e instalaciones comunes que el usuario tiene derecho a disfrutar y, en su caso, las condiciones de uso.
4. **Precio** de la primera cuota anual o su estimación y de la utilización de las instalaciones y servicios, así como gastos de administración, conservación y mantenimiento del alojamiento, indicando el procedimiento para calcular las cuotas y la estimación de futuras mensualidades.
5. **Nombre** de la **empresa de servicios** que se hará cargo de la administración y sus datos de inscripción en el Registro Mercantil.
6. **Número** de alojamientos que podrían utilizarse y número de turnos por alojamiento.
7. **Información** sobre los derechos de desistimiento y de resolución unilateral del contrato con el plazo para poder ejercitarlos, identificación de la persona y del domicilio a quien debe comunicarse esta decisión e indicación de que su ejercicio no conlleva ningún gasto.
8. Si existe o no la **posibilidad de participar en un sistema de intercambio** y, en caso de existir, identificación de la empresa que lo lleva a cabo, número de socios afiliados y cuota de afiliación.

Además, es obligatorio que el vendedor incluya en el folleto información detallada de los teléfonos y las direcciones donde el consumidor se puede informar de sus derechos, tales como:

- Oficinas de turismo.
- Instituto Nacional de Consumo.
- Organismos de las comunidades autónomas competentes en materia de turismo y consumo.
- Oficinas municipales de consumo y Centros Mancomunados de Consumo.
- Registradores de la propiedad, notarios, etc.

Por último, existe también la obligación de facilitar información relativa a los muebles, instalaciones y equipamiento del alojamiento.

### 3. CONTRATO

El contrato debe formalizarse por escrito y en él tienen que figurar, al menos, los datos siguientes:

- **Fecha** de celebración del contrato.
- **Descripción** de la vivienda, y del edificio y su situación.
- **Turno** que se contrata, con mención de los días y horas en que se inicia y termina.
- **Duración** del contrato.
- Si la obra está concluida o se encuentra en construcción; en este último caso, se debe indicar:
  - **Fase** de construcción.
  - **Plazo** de terminación.
  - **Memoria** de calidades.
  - Relación del **mobiliario** y equipamiento con el que contará el alojamiento.
  - **Aval bancario o seguro de caución** suscrito con entidad autorizada que garantice al adquirente que, en el caso de que la construcción no se inicie o no se termine en el plazo señalado, se le devuelvan las cantidades entregadas.
- **Precio** e IVA de la adquisición, así como la cantidad anual que se paga a la empresa de servicios que, salvo otro tipo de acuerdo, se actualizará en función del Índice general de Precios al Consumo (IPC).
- **Servicios** e instalaciones comunes que el usuario tiene derecho a disfrutar y las condiciones de uso.
- Si existe o no la posibilidad de participar en un sistema de intercambio, indicando, en ese caso, el coste y que la contratación de este servicio se formalizará con otra empresa y en un documento distinto.
- **Inclusión** literal de los artículos de la ley que regulan el derecho de desistimiento y resolución, la prohibición de anticipos y el régimen de préstamos de adquisición.
- **Lugar y firma** del contrato.

El contrato de aprovechamiento por turno tendrá una **duración de tres a cincuenta años**.

Por último, **está prohibido** que en estos contratos aparezcan los términos “multipropiedad”, “propiedad” o cualquier otra expresión que haga pensar al usuario que lo que firma es el derecho a la copropiedad de un inmueble.

### 4. DERECHOS

El consumidor tiene derecho a:

1. **Desistir** de la compra en un plazo de **10 días** desde la formalización del contrato, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización.
2. **Romper el contrato** en un plazo de **tres meses** desde su celebración, si el empresario no cumple con alguna de las obligaciones siguientes:
  - Si en el contrato no incluye alguno de los datos que por ley debe contener.
  - Si se ha utilizado la denominación “multipropiedad” o cualquier otra expresión que contenga la palabra “propiedad”.

- Si el folleto informativo no recoge la información obligatoria o su contenido no se corresponde con el archivado en el Registro de la Propiedad.

El consumidor debe **notificar por escrito** al propietario o promotor, en la dirección que figure en el contrato, su deseo de desistir o de revocar el contrato. **Es aconsejable** hacerlo a través de un telegrama, burofax o cualquier otro medio que deje constancia de su envío.

Durante el período en el que el consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento **está prohibido** que el vendedor reciba cualquier cantidad de dinero como anticipo del cliente.

Además, si para realizar la compra, el consumidor suscribe un préstamo a través del vendedor, también quedará anulado al ejercer el derecho de desistimiento.

## 5. CONSEJOS

- **No se deje llevar por la publicidad** y las técnicas agresivas de venta de estas empresas.
- **Solicite** siempre una copia del contrato, **lea** con atención todos sus términos y **exija** que le expliquen con detalle las condiciones del contrato que le puedan parecer dudosas.
- **Infórmese** del precio y calcule la cantidad total que le va a suponer la contratación del aprovechamiento por turno, el servicio de intercambio, etc., para poder valorar y reflexionar mejor sobre la adquisición del producto.
- **Consulte** en el Registro de la Propiedad la veracidad de los datos contenidos en el folleto publicitario y otra serie de datos que le pueden resultar de interés, por ejemplo, los seguros de carácter obligatorio.
- **Asegúrese** de que la semana que figura en el contrato se corresponde con el período del año en el que desea disfrutar de sus vacaciones.
- Si es posible, **visite** el complejo donde se encuentra el inmueble para poder comprobar que lo que se oferta en el folleto publicitario (instalaciones, servicios, situación, etc.) es verdad.
- **Conserve** toda la documentación (contrato, publicidad...) con el fin de justificar una posible reclamación.
- **Infórmese** de si la empresa vendedora está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Si es así, sepa que podrá, en el caso de tener algún problema, solicitar un arbitraje de consumo, que es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos.

## 7. CÓMO RECLAMAR

Si tiene algún problema con la contratación del aprovechamiento por turno de un alojamiento turístico, primero debe reclamar por escrito a la empresa. Es recomendable hacerlo a través de algún medio que deje constancia de su envío (carta certificada, burofax...). Si en un plazo razonable de tiempo (por ejemplo, un mes) no es atendida su reclamación, usted puede dirigirse al **Centro Mancomunado de Consumo** más cercana a su domicilio, al **Instituto de Consumo de Extremadura**, la **Dirección General de Consumo** de su comunidad autónoma o al **Instituto Nacional de Consumo**, donde le informarán sobre sus derechos y le facilitarán el impreso para realizar la reclamación.



**Si** en el contrato consta que **la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo**, usted puede solicitar un arbitraje ante el organismo arbitral al que esté adherida la empresa.

También puede acudir a los tribunales de justicia. En este caso, debe asistirle un abogado/a y un/a procurador/a.

## ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS: ESTANCIAS CON GARANTÍAS

**Una de las opciones más escogidas** para disfrutar de las vacaciones es buscar un destino y contratar, independientemente del viaje en sí, el alojamiento, ya sea hotel, apartamento, casa rural, *bungalow* o simplemente coger una tienda de campaña o una caravana y establecerse en un *camping* durante unos días.

Si la contratación de este alojamiento se hace a través de una agencia de viajes, cualquier problema que surja durante la estancia debe reclamarse a esa empresa. Pero si el consumidor decide buscar la estancia por su cuenta, es importante que conozca cierta información que le ayudará a **defender sus derechos en este terreno**.

Aunque los requisitos que deben cumplir estos alojamientos son distintos si se trata de un apartamento, un hotel, una casa rural o un camping, **hay algunos aspectos que se aplican a todos ellos**:

- Deben ofrecer **información clara** sobre los precios y las características del lugar. Cualquier folleto o publicidad es vinculante, por lo que la empresa debe cumplir lo que viene especificado. También en el propio alojamiento, en un lugar visible (expuesto en la recepción o dentro de las habitaciones), tiene que figurar el precio completo, incluidos los impuestos, así como el importe de los servicios especiales que se ofrezcan (tintorería, lavandería...).
- Si se depositan objetos personales en una **caja fuerte**, ya sea en la habitación o en un lugar determinado de la recepción, la empresa es la responsable en caso de pérdida o deterioro. Si no se ha guardado de esa manera, el responsable es el cliente.
- **Si surge algún problema en el alojamiento por causa ajena al cliente** y no puede continuar su estancia en él, la empresa tiene que devolverle la parte correspondiente al tiempo no disfrutado, cuando se haya pagado la totalidad, o facilitarle un nuevo alojamiento con las mismas características.
- Los hoteles y los campings deben disponer de un **botiquín de primeros auxilios**.
- **Las estancias han de estar limpias**, preparadas y en buenas condiciones de conservación y tienen que disponer de agua caliente.
- Deben tener **cuartos de baño** en buenas condiciones de higiene y comodidad (según la categoría del alojamiento deberán ser más o menos lujosos y estar dentro o fuera de las habitaciones).
- En el **precio final** tienen que estar incluidos los suministros de agua, electricidad, servicios comunes, ropa necesaria para usar el alojamiento y derecho a recogida de basuras, así como el derecho a disfrutar, además del alojamiento contratado, de los servicios e instalaciones que forman parte de él, como piscinas, parques infantiles, aparcamientos (en el caso de los hoteles, sólo entran en el precio los que están al aire libre)...
- Los hoteles y los campings deben **exhibir su categoría** en la entrada principal. Los primeros lo harán con una letra acompañada de unas estrellas y los segundos con unos triángulos.
- El consumidor tiene **derecho a recibir factura** de todo lo que se ha pagado (alojamiento, tintorería...).
- Cualquier alojamiento turístico del tipo que sea debe tener **hojas de reclamaciones** a disposición de cliente.

CENTRO MANCOMUNADO DE CONSUMO DE TENTUDIA

Paseo de Extremadura, 196

06260- Monesterio

Teléfono: 924 516 108

Días de Atención al Consumidor: LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES

### Apartamentos turísticos

Si usted se decanta por alquilar un apartamento durante las vacaciones, tenga en cuenta que:

- Es obligatoria la **firma de un contrato** con el consumidor, donde estén identificadas las partes y donde figuren las características del alojamiento.
- Es recomendable ver el apartamento con antelación o, si no se puede, pedir fotografías. Se aconseja **adjuntar al contrato un inventario** de los bienes, si está amueblado, señalando su estado de uso.
- **Se paga en el momento de la ocupación.** En ocasiones se pacta una entrada o una reserva, que se descuenta del pago final y que nunca puede ser superior a un 40% del precio total, cuando la estancia es por menos de un mes, un 25%, si es para un mes, y un 15%, si es para más de un mes.
- **Si usted anula la reserva**, la empresa le devolverá el 95% del importe, si la cancela con más de un mes de antelación al inicio de la estancia, o el 50%, si la anula entre siete y treinta días. Si lo hace con menos de siete días de antelación, no recibirá ninguna cantidad.
- **Si usted no ocupa el apartamento en las 48 horas siguientes** al inicio de la estancia ni confirma que va a acudir, la empresa no tiene el deber de mantenerle la reserva ni devolverle la cantidad entregada como señal.
- **El alojamiento se inicia a las cinco de la tarde** del primer día contratado y termina a las doce de la mañana del día siguiente al último del contrato. Si no lo abandona en ese plazo, tendrá que pagar una multa de, como máximo, tres veces el coste del apartamento por los días de más que haya permanecido.
- El empresario le puede solicitar una **fianza** por si hubiera deterioro o pérdida de muebles o enseres. Esta fianza podrá ser hasta el 25% del precio pactado.
- **Los usuarios tienen prohibido:** introducir muebles o sustancias que puedan causar daños o molestias; realizar reparaciones; alojar a más personas de las permitidas o introducir animales si no están aceptados; utilizar el alojamiento para otros fines o realizar en él actividades que atenten contra las normas de conveniencia; y utilizar aparatos que alteren los consumos previstos, sin previa autorización por escrito de la empresa. Si algo de esto sucede, la empresa puede romper el contrato y quedarse con la mitad del pago en concepto de indemnización.

### Hoteles y casas rurales

Los establecimientos hoteleros deben cumplir una serie de requisitos en función de la categoría a la que pertenezcan. Como regla general, todos ellos tienen que ofrecer:

- **Dormitorios con ventanas** o balcones que permitan una ventilación directa al exterior, que tengan una superficie mínima de 1,20 m<sup>2</sup> y que estén dotados de persianas, cortinas u otros elementos que puedan impedir la entrada de luz.
- **Teléfono de uso general.**

**Si facilitan servicio de comedor**, deben garantizar un mínimo de dos horas y media para cada comida principal y tres horas para el desayuno (si se pide en la habitación podrá cobrarse con un suplemento del 20%). Y **si ofrecen lavandería y planchado**, la ropa no debe devolverse más tarde de 48 horas.

Los hoteles y casas rurales tienen que abandonarse como máximo a las **doce del mediodía** del día siguiente a la estancia pactada.

### **Campings**

Estos espacios deben garantizar los siguientes servicios:

- **Teléfono** en cabinas individuales y **cajas fuertes** también individuales.
- **Vallado** y cierre de protección.
- **Vigilancia** permanente.
- **Lavabos y duchas**.
- Toma de **corriente** y alumbrado de emergencia.
- **Tratamiento y evacuación de aguas residuales**, que garanticen el saneamiento del *camping*.
- Sistema de **seguridad contra incendios**: un extintor cada veinte parcelas o como máximo a treinta metros de cada parcela.

Los **precios de los campings** se desglosan por conceptos. Por un lado, se paga una tarifa por persona; por otro, una tarifa por tienda de campaña en función del número de plazas; y por último, otra por vehículo. Hay diversos complementos que pueden contratarse como: complemento por animal de compañía (algunos campings los aceptan), por enganche de luz...

## MALETAS PERDIDAS: NO DEJES EL AEROPUERTO SIN RECLAMAR

Muchas personas utilizan el **avión como medio de transporte** para sus viajes. Tanto en el aeropuerto de salida como en el de llegada, a veces algún viajero se encuentra con el problema de que la compañía le ha perdido su maleta o que su equipaje ha llegado deteriorado.

Es importante que, ante estas circunstancias, el usuario **no abandone el aeropuerto sin reclamar** en el mostrador de la compañía aérea con la que ha volado o en el de AENA.

**Si reclama después** y el recibo de equipaje no va acompañado de una queja o protesta certificada en el aeropuerto, se entenderá que las maletas se han entregado en buen estado, salvo que se demuestre con alguna prueba. Por eso, conviene reclamarlo antes de salir del aeropuerto.

A continuación se ofrece **información útil** al respecto y varios consejos para saber qué se puede hacer en el propio aeropuerto ante una situación parecida:

- La compañía aérea **está obligada a indemnizar** por incidencias con el equipaje, tanto por pérdida como por deterioro. En el caso de pérdida, si el viajero no es residente en el destino donde ha ocurrido el incidente, tiene derecho a recibir un **kit de pernocta**. Las indemnizaciones son calculadas por la propia compañía aérea y tienen un límite marcado por normas internacionales y expresadas en una unidad denominada Derechos especiales de giro (DEG). Esta unidad está definida por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y su valor es la combinación de cuatro monedas internacionales: el euro, el dólar estadounidense, la libra esterlina y el yen japonés. La indemnización que concede la aerolínea es **como máximo de 1.131 DEG, siendo 1 DEG igual a 1,030€ aproximadamente**.(puede consultar más información en el Fondo Monetario Internacional).
- Los usuarios pueden realizar, a la hora de facturar, una **declaración especial del valor del equipaje** pagando un importe adicional. En caso de pérdidas, la aerolínea indemnizará al usuario con ese valor declarado.
- Si se produce alguna incidencia con el equipaje facturado, los usuarios deben acudir inmediatamente al mostrador de la compañía para dejar constancia por escrito de la queja correspondiente. Para ello se cumplimenta el impreso denominado **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)**, al que hay que adjuntar obligatoriamente el talón de equipaje (la pegatina que se adhiere a la tarjeta de embarque en el momento de facturar). Es imprescindible conservar este talón desde el momento en que se entrega la maleta hasta que se recupera. El P.I.R es necesario para que la aerolínea tramite la incidencia.
- Si el usuario no localizara el mostrador de la empresa se tendría que dirigir al **mostrador de AENA**, donde se le informaría del procedimiento que debe seguir en la reclamación.
- Con independencia de la cumplimentación del P.I.R., los usuarios también pueden presentar una **reclamación**, para lo que disponen de unos **determinados plazos**:
  - Por **deterioro del equipaje**: la reclamación debe formalizarse por escrito dentro de los siete días siguientes a contar desde la fecha de su recepción.

- Por **retraso en la entrega del equipaje**: dentro de los veintiún días siguientes al momento en que el equipaje se puso a disposición del usuario.
- Por **pérdida**: pasados veintiún días de retraso en la entrega de las maletas, se considera pérdida. No hay un plazo límite para reclamar, pero se recomienda que se haga lo antes posible.

En el caso de que se desee **acudir a los tribunales**, es importante tener en cuenta que se debe hacer dentro de los dos años siguientes.

- Si usted considera que la indemnización que le ofrece la compañía es menor que el valor que usted estima, puede reclamar ante la propia compañía o ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea**.
- En el caso de pérdida o retraso del equipaje, es importante **conservar los posibles tickets de compra de ropa y de artículos de higiene** que el usuario se vea obligado a adquirir.