

The image features two vintage suitcases, one dark brown and one reddish-brown, both covered in various travel stickers and patches. They are set against a background of a blue world map. The text "Els teus drets també per a viatges combinats" is overlaid in white, with the word "viatges" in a larger, bold font.

Els teus drets
també per a
viatges combinats

Què es un viatge combinat?

Per a considerar que un viatge és combinat, almenys ha d'incloure dos dels elements següents:

- Transport.
- Allotjament.
- Altres servicis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constituïsquen una part significativa del viatge combinat.

Sempre que els compres per un preu global i la duració supere les 24 hores o incloga una nit d'estada.

Abans de contractar...

Compara diverses ofertes, tant els preus com els servicis oferits.

- Consulta i conserva la publicitat. Quan realitzes la reserva a través d'internet, imprimix la pàgina o pàgines on es mostre el viatge que contractaràs.
- Consulta i conserva el programa o fullet. És obligatori que l'agència en tinga i que continguen entre altres:
 - ✓ Destinacions i mitjans de transport.
 - ✓ Dates del viatge.
 - ✓ Establiments hotelers i menjars inclosos.
 - ✓ Preu del viatge i condicions de pagament.
 - ✓ Nom de l'organitzador.
- Tin en compte que les categories dels hotels tenen un valor relatiu, ja que varien segons el país.



Per a formalitzar el viatge...

- Hauràs de firmar un contracte per escrit on s'arregleque, com a mínim, el contingut del fullet.
- L'agència haurà d'informar-te de la possibilitat de contractar una assegurança que cobrisca els gastos de cancel·lació i d'un altra que cobrisca l'assistència sanitària.

En cas d'imprevistos...

- Pots desistir de fer el viatge, però podries haver de pagar a l'agència:
 - ✓ Gastos de gestió.
 - ✓ Gastos d'anul·lació.
 - ✓ I una indemnització que variarà en funció del moment de l'anul·lació:
 - 48 hores abans de l'eixida, el 25% del preu del viatge.
 - Entre 3 i 10 dies abans de l'eixida, el 15% del preu del viatge.
 - Entre 10 i 15 dies abans de l'eixida, el 5% del preu del viatge.
- No hauràs de pagar estes quantitats si el viatge el cancel·les per causa major.
- Si no et presentes a l'eixida, hauràs d'abonar el cost total del viatge.





- També pots cedir la reserva a una altra persona si complix les condicions requerides per a fer el viatge. En este cas hauràs de comunicar-ho a l'empresa amb una antelació de 15 dies.
- Tin en compte que l'agència pot modificar el preu si t'ho ha mencionat prèviament i s'han definit les modalitats de càlcul, però com a màxim amb 20 dies d'antelació a l'inici del viatge.
- L'agència també pot modificar o cancel·lar el viatge, però haurà d'informar-te'n immediatament. En eixe cas podràs:
 - ✓ Rescindir el contracte i sol·licitar el reemborsament.
 - ✓ Acceptar la modificació o un altre viatge amb la devolució de l'excés de preu que hagueres pagat.
 - ✓ Sol·licitar una indemnització que variarà en funció del moment de l'anul·lació o modificació:
 - Abans de les 48 hores de l'eixida, **25% del preu del viatge.**
 - Entre 15 i 3 dies abans de l'eixida, **10% del preu del viatge.**
 - Entre 2 mesos i 15 dies abans de l'eixida, **5% del preu del viatge.**
- Però no tindràs dret a indemnització si hi ha força major o si el nombre de persones inscrites en el viatge és menor al mínim exigít.

En destinació...

- Abans de començar el *tour*, l'agència haurà d'informar-te de les dades de contacte de l'organitzador en destinació i dels organismes locals que puguen assistir-te en cas de dificultats. Esta informació te l'hauran de facilitar en el moment de la reserva o abans.
- Si sorgixen problemes, l'agent ha de facilitar-te el retorn al punt d'origen i reintegrar-te les quantitats proporcionals als servicis no consumits.



Si decidixes reclamar...



- Presenta qualsevol document que acredite el viatge realitzat: fullets, publicitat, document acreditatiu del pagament, bitllets...
 - Majorista i detallista hauran de respondre segons el seu àmbit de gestió. Respondran conjuntament quan siguen diversos majoristes i detallistes els que hagen concorregut en el contracte.
- Cal recordar que les reclamacions contra les agències amb motiu d'este tipus de viatges prescriuen al cap de dos anys.
 - Si el contracte l'has formalitzat per mitjà d'una agència de viatges, les reclamacions hauràs de dirigir-les als servicis territorials de Turisme de la Generalitat Valenciana. En cas contrari pots dirigir-te als organismes de consum.
 - Triar establiments adherits al Sistema Arbitral de Consum és una garantia afegida en cas de conflicte.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

GENERALITAT VALENCIANA

Més informació

Si desitges més informació o realitzar alguna consulta, pots acudir als servicis territorials de Comerç i Consum de la Generalitat, a les associacions de consumidors o a les oficines municipals d'informació al consumidor de la teua localitat.

Si ho preferixes, pots telefonar al

Telèfon d'Informació al Consumidor de la Generalitat

Servici Territorial de Comerç i Consum d'Alacant
966 478 174 - 966 478 170

Servici Territorial de Comerç i Consum de Castelló
964 358 789 - 964 358 787

Servici Territorial de Comerç i Consum de València
963 426 224 - 963 426 211

Servici d'Informació al Ciutadà de la Generalitat

Telèfon: 012

Xat:

http://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/ac_consulta_012

www.indi.gva.es/va/web/consumo/