

Agencias de viaje

Viajar siempre es un placer, pero para que ningún imprevisto le estropee las vacaciones debe tener en cuenta una serie de consejos que le serán de gran utilidad a la hora de contratar cualquier servicio en una agencia de viajes.

- 1.** Compruebe que el catálogo que utiliza la agencia contiene las condiciones generales de contratación. Tenga en cuenta que estos catálogos tienen la validez de un contrato. Consérvelos para poder exigir que se cumplan sus derechos.
- 2.** Infórmese sobre el precio, en especial de si existen cláusulas de subidas o alteraciones.
- 3.** Es recomendable contratar los servicios de establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, ya que, en caso de problemas, éstos podrán resolverse con mayor facilidad.
- 4.** Al formalizar el contrato, las agencias están obligadas a entregar al usuario billetes o bonos de transporte, bonos de alojamiento, etc., correspondientes a los servicios encargados, así como una factura que indique el precio total abonado y en la que aparezcan desglosados el precio de cada servicio y el recargo por gastos de gestión, si los hubiera.
- 5.** Conviene pagar una señal por adelantado, a condición de recibir una confirmación por escrito de la reserva efectuada en los hoteles; esto evitará encontrarse con una sobreocupación y la consiguiente falta de plazas. Al realizar la reserva, la agencia puede pedir un adelanto de hasta un 40% del total. Es fundamental firmar un contrato oficial y quedarse con una copia por si después surgen problemas.
- 6.** Requiera información sobre gastos de anulación por servicios solicitados y reservados (hoteles, excursiones...) si decide suspender el viaje y pregunte sobre las posibles repercusiones en caso de que antes o durante la realización del viaje haya huelga de cualquiera de los proveedores incluidos en los itinerarios.

- 7.** Exija que la jurisdicción de los tribunales a la que se somete expresamente la agencia en el catálogo para cualquier tema legal que se suscite, sea la de la provincia del usuario.
- 8.** Compruebe que la agencia posee un seguro con cobertura amplia.
- 9.** En todo momento el usuario puede desistir de los servicios de la agencia con derecho a reembolso de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá pagar una indemnización.
- 10.** Si se considera víctima de algún abuso, recuerde que la principal responsable legal es la agencia de viajes, a la que deberá solicitar una hoja de reclamaciones, y, si en el plazo de diez días no obtiene respuesta o ésta no es satisfactoria, acuda a una Asociación de Consumidores y Usuarios, donde le asesorarán sobre sus derechos y la tramitación de su denuncia.