

Campaña de verano 2018

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

Sus derechos no tienen vacaciones...



...de vacaciones, llévese sus derechos

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

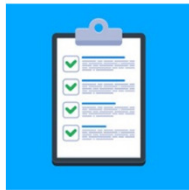
Por ello...

- Si va a contratar un viaje: [INFÓRMESE](#)
- Si va a utilizar un medio de transporte (autobús, tren, avión, barco, etc.): [INFÓRMESE](#)
- Si va a alquilar un coche: [INFÓRMESE](#)
- Si va de compras: [INFÓRMESE](#)
- Si va de viaje al extranjero: [INFÓRMESE](#)
- Si va a la playa o piscina: [INFÓRMESE](#)

Propuesta de campaña de verano 2018

... pero sus derechos no terminan aquí

Si no está conforme con el servicio, no dude en hacerlos valer:



✓ Utilice las [hojas de reclamaciones](#).

Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.

✓ Recuerde que la reclamación se puede presentar en los [Servicios de Consumo de las comunidades autónomas](#), en las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#) de su ayuntamiento, en las [Asociaciones de Consumidores y Usuarios](#), así como en las [Juntas Arbitrales de Consumo](#). Y por supuesto, en los Tribunales de Justicia.

Y por último, pero no menos importante, recuerde que la reclamación, no sólo contribuye al beneficio del ciudadano, sino a la mejora de los servicios.

ORGANISMOS QUE PARTICIPAN EN LA CAMPAÑA

Propuesta de campaña de verano 2018

SI ESTÁ PLANEANDO UN VIAJE

- ✓ Y si utiliza los servicios de una agencia de viajes compruebe que está adherida al **sistema arbitral de consumo** y que ostenta el correspondiente distintivo.



- ✓ Solicite el **programa** del viaje y toda la **información del contrato** detallada y por escrito y asegúrese de que le informan si se produce algún cambio y de que le piden su aprobación.

- ✓ **Conserve** siempre toda la documentación: contrato, factura, publicidad, etc.

Propuesta de campaña de verano 2018

SI ESTÁ PLANEANDO UN VIAJE (2)

Si viaja al **extranjero**, siga estas **recomendaciones** antes de viajar.

Si el viaje es de vacaciones, ocio-turismo, entrevista de trabajo o negocios, tiene origen o destino en uno de



los 28 Estados miembros de la Unión Europea (UE), Islandia, Noruega o Suiza, recuerde:

- ✓ Al adquirir **el billete de avión, tren, barco o autobús**, no pueden cobrarle más debido a su nacionalidad o lugar donde lo compre. Existe y prevalece el *Derecho a la no discriminación* en el acceso al transporte, que garantiza un trato no diferencial, ofreciendo oportunidades comparables a las de otros ciudadanos por utilizar los mismos servicios de transporte.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación

14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

SI ESTÁ PLANEANDO UN VIAJE (3)

- ✓ También tiene derecho a tener toda la información sobre el **precio** final del billete de manera clara y correcta, incluidos todos los **recargos** por servicios extra (exceso de equipaje, transporte de bicicletas, transporte de mascotas, etc.), **impuestos**, tasas o descuentos en función de la situación personal (tercera edad, niños, familia numerosa, etc.) independientemente de dónde haya adquirido ese billete.

Asimismo, tiene a su disposición la **aplicación** móvil:



Sus derechos como pasajero en todos los medios de transporte: avión, tren, autobús y barco, en las diferentes plataformas de descarga, que le ofrece una información clara y concisa sobre sus derechos, permitiendo localizar fácilmente cada problema, así como las diferentes opciones a su disposición.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Medios de transporte

Los **retrasos o cancelaciones** de vuelos, viajes en tren, autobús o barco pueden hacer que su traslado al destino elegido se convierta en una auténtica pesadilla, por tanto recuerde también:



- ✓ La información adecuada, pertinente y oportuna sobre la situación mientras dura la espera es una obligación de las diferentes compañías que ofrecen el servicio. Por tanto, no olvide que la información es un derecho que le asiste.

Propuesta de campaña de verano 2018

Medios de transporte (2)



- ✓ Con retrasos por tiempo establecido (de al menos una hora, 90 minutos o dos horas dependiendo del medio de transporte seleccionado) o, en el peor de los casos, la cancelación del servicio, podrá optar por:
 - Anular el viaje y solicitar el reembolso del importe de su billete: Derecho a renunciar al desplazamiento si el retraso le impide cumplir el propósito de este.
 - El transporte a su destino final, en condiciones similares o por medios alternativos, en cuanto sea posible y sin coste adicional, amparado por el Derecho al cumplimiento del contrato de transporte.

Propuesta de campaña de verano 2018

Medios de transporte (3)



- ✓ También es posible que tenga derecho a comida y bebida, alojamiento y comunicaciones
- ✓ No dude en ejercer su derecho a obtener asistencia en situaciones como las descritas, además de verificar si existe la posibilidad de compensación económica...

Propuesta de campaña de verano 2018

Medios de transporte (4)

Y por último, pero no menos importante, **recuerde que la reclamación, no sólo contribuye al beneficio del ciudadano, sino a la mejora de los servicios**, por ello:



Si cree que no se han respetado sus derechos puede reclamar, en primer lugar, a la compañía o al transportista, que tendrá un mes para, al menos, acusar recibo de su reclamación y un plazo cerrado para ofrecer una respuesta definitiva.

Si quiere obtener más información en detalle dependiendo del modo de transporte no dude en consultar:

- [Derechos de los pasajeros de avión](#) (+ información)
- [Derechos de los pasajeros de tren](#)
- [Derechos de los pasajeros de barco](#)
- [Derechos de los pasajeros de autobús](#)

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

Si va a de compras...



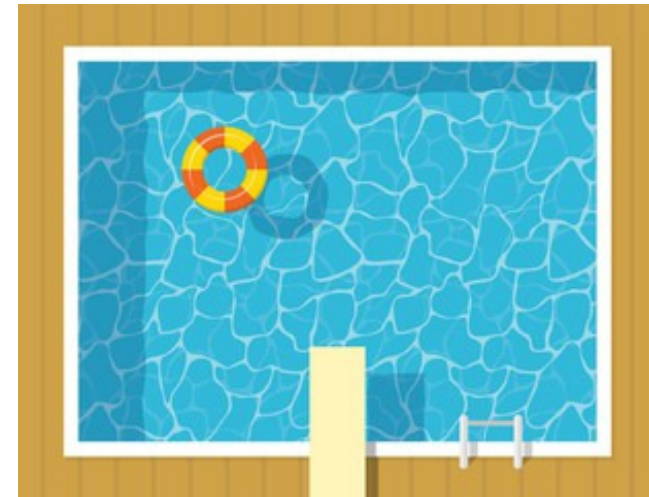
- ✓ Conserve siempre el ticket de compra. También en rebajas.
- ✓ Apueste por un consumo responsable y planifique los gastos.
- ✓ Recuerde que comprando por [Internet](#) tiene los mismos derechos que en cualquier venta a distancia y que tiene 14 días para desistir de la compra realizada.
- ✓ Verifique la política de devoluciones del establecimiento.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

Si va a la playa o a la piscina...

- ✓ Las gafas de sol y los juguetes de playa o piscina tienen que llevar el [marcado CE](#).
- ✓ Compruebe que la piscina cuente con personal experto en salvamento y socorrismo.
- ✓ Extreme las precauciones en toboganes y trampolines.
- ✓ Evite la exposición al sol entre las 12 y las 16 horas y no abuse de la exposición directa.

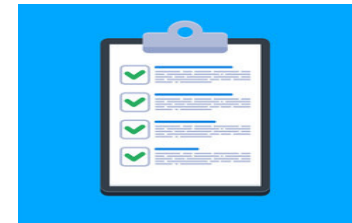


- ✓ Aplíquese cremas con el factor de protección solar contra los rayos ultravioletas adecuado para su piel.

Propuesta de campaña de verano 2018

Pero sus derechos no terminan aquí

Si no está conforme con el servicio, **no dude en hacerlos valer:**



- Utilice las [hojas de reclamaciones](#). Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.
- Recuerde que la reclamación se puede presentar en los [Servicios de Consumo de las comunidades autónomas](#), en las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#) de su ayuntamiento, en las [Asociaciones de Consumidores y Usuarios](#), así como en las [Juntas Arbitrales de Consumo](#). Y por supuesto, en los Tribunales de Justicia.

Organismos que participan en la campaña

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018

Propuesta de campaña de verano 2018

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/campanyas/derechos_vacaciones.htm

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
14 de junio de 2018