

**CECU insta a los usuarios a reclamar ante cualquier contratiempo**

## Vacaciones sin problemas

Durante estos días, las vacaciones de Semana Santa dan lugar a miles de desplazamientos en los que los usuarios buscan destinos para descansar o hacer visitas culturales. Por ello, Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) quiere recordar, un año más, cuales son algunos de los principales problemas con los que se pueden encontrar los consumidores y qué hacer en cada situación. Los usuarios pueden encontrar más información a través de la web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) o de la aplicación para smartphones “Reclama”, disponible para dispositivos [iOS](#) y [Android](#).

➤ **¿Qué sucede si se retrasa o cancela mi vuelo?**

En caso de **retraso**, (que para los vuelos de menos de 1.500 km se considera a partir de las dos horas de demora; en los de más de 1.500 km o vuelos extracomunitarios de entre 1.500 y 3.500 km a partir de las tres horas y, en los demás casos, a partir de las cuatro horas) la compañía ofrecerá a los pasajeros comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y, en función del tiempo de retraso, alojamiento en un hotel (cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, facilitando el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento). Si, además, el retraso supone un perjuicio para el usuario (pérdida de un enlace con otro vuelo, de días de vacaciones, excursiones pagadas...) deberemos recopilar toda la documentación que lo acredite y exigir a la compañía aérea responsable el resarcimiento económico de los daños que nos haya generado.

En caso de **cancelación** la compañía debe ofrecer el reembolso del billete o un transporte alternativo hasta el destino final, sin perjuicio de las indemnizaciones que puedan corresponder.

➤ **Si le ocurre algo a mi equipaje, ¿cuáles son mis derechos?**

La compañía aérea es la responsable si se produce la destrucción, pérdida o daños en el equipaje facturado. Es importante que en el momento de detectar el problema, sea cual sea, acuda al mostrador de la compañía para dejar constancia por escrito de la incidencia o, de no existir o estar cerrado, poner su reclamación antes de 7 días en el caso de daños en el equipaje o de 21 días en el caso de retraso o pérdida del mismo. Si el retraso se diese al llegar al lugar de destino, recuerde que debe guardarse los justificantes de las compras de productos básicos que deba de realizar para reclamarlas con posterioridad.

➤ **¿Puede la agencia exigirme el pago de una indemnización si decido anular un viaje combinado?**

Existen una serie de penalizaciones para el consumidor en caso de que éste anule el viaje contratado, que varían en función de la cercanía de la fecha de salida prevista. Estas penalizaciones sólo son exigibles en caso de que sea el consumidor quien anule el viaje y siempre que no lo haga por una causa de fuerza mayor. Tenga en cuenta también que le podrán



exigir, si los hubiera, unos gastos de anulación. En caso contrario, el consumidor podría reclamar a la agencia o mayorista por la anulación del viaje.

➤ **Si, al llegar a mi destino, surge algún problema con las excursiones contratadas con la agencia, ¿cómo debo actuar?**

Si no le ofrecen las excursiones contratadas o éstas no cumplen con lo pactado, le aconsejamos que, en primera instancia, se ponga en contacto con la agencia para comunicarlo, intentando llevar siempre copia de la documentación que acredita las excursiones que hemos contratado. De la misma forma, debería reclamar por escrito, acompañando copia de la documentación (contratos y publicidad), siempre teniendo en cuenta que la publicidad tiene carácter contractual y por lo tanto es exigible por el usuario.

Como regla general, CECU recomienda siempre guardar toda la información, documentación, y publicidad del viaje o producto que hayamos contratado con la finalidad de, ante cualquier reclamación, disponer de pruebas que acrediten de forma clara lo pactado.

Área de Comunicación **CECU**

¿Quieres más? Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

N  
O  
T  
A  
  
D  
E  
  
P  
R  
E  
N  
S  
A

