



## **GUIA DE VACACIONES**

Con el gran éxodo vacacional la Unión de Consumidores de Extremadura-UCE, quiere recordar a los usuarios, que extremen sus precauciones cuando contraen viajes combinados, apartamentos turísticos o utilicen camping, así como cuales son sus derechos y obligaciones.

### **VIAJE COMBIANDO**

Está formado, como mínimo, por dos de los tres siguientes elementos: transportes, alojamiento, otros servicios no accesorio de los anteriores. El viaje se debe ofrecer por un precio global, y la prestación tiene que sobrepasar 2u horas o incluir una noche de estancia.

**El contenido del folleto informativo**, debe de ser claro y precio sobre la oferta del viaje y como mínimo, deberá contener:

- Destinos, medios de transportes y características de estos.
- Duración e itinerario.
- Alojamiento; tipo, situación, categoría y características.
- Precio: viaje, excursiones, anticipos, pagos pendientes y condiciones de financiación- si existen.
- Número mínimo de inscripciones.
- Fecha de comunicación al consumidor de la anulación.
- Datos del organizador.

El contenido del folleto es exigible y vinculante salvo: 1º que los cambios se hayan comunicado por escrito al consumidor, antes del contrato y así conste en el folleto. 2º Que el consumidor acepte por escrito, los cambios después de la firma del contrato.

**El contenido del contrato del viaje**, el contrato de viaje vincula, al consumidor con el organizador o el detallista, pero no establece una relación jurídica con los prestadores directo del servicio. El contrato se formalizará por escrito y el consumidor tiene derecho a recibir una copia del mismo, y deberá contener como mínimo:

- Destino o destinos del viaje, fechas de estancia.
- Medios de transporte: características y categorías.
- Fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- Si incluye alojamiento, situación, categoría y características y número de comidas.
- Si exige un número mínimo de personas, se debe indicar la fecha límite de cancelación, que como mínimo será de diez días antes del inicio.
- Itinerarios, visitas, excursiones y otros servicios.
- El precio del viaje, con indicación de posibles revisiones de impuestos no incluidos.
- Modalidades de pago y condiciones de financiación.
- Plazo para exigir la confirmación de la reserva.



## Unión de Consumidores de Extremadura-UCE

Plaza de Santa María, 2-1º  
06800 Mérida  
Tlf/Fax: 924 31 17 12 / 924 38 71 78  
E-Mail: uce-extremadura@uce-extremadura.org

- Toda solicitud del consumidor que haya sido aceptada.
- Nombre y dirección del organizador, detallista y si procede del asegurador.

**Modificaciones del contrato.** se tienen que producir antes de la salida y debe de existir una razón objetiva que afecte de manera significativa a un elemento esencial y que obligue al organizador a realizar la modificación, deberá comunicarlo inmediatamente al consumidor.

En estos casos el consumidor podrá optar entre: 1º Resolver el contrato sin penalización. 2º Aceptar la modificación y su repercusión en el precio.

El consumidor deberá comunicar su decisión al organizador en los tres días siguientes a la modificación, sino, se entiende que opta por resolver el contrato.

En el caso de que se resuelva el contrato, el consumidor puede optar: 1º Reembolso de todas las cantidades pagadas. 2º Realizar otro viaje equivalente o superior, en caso de que el viaje sea de inferior calidad, se devolverá la diferencia del precio.

El consumidor tiene **derecho a una indemnización** que va del 5% al 25% dependiendo de la fecha en que se anuncie los cambios del contrato.

Con respecto a la revisión del precio, la regla general es que no pueden ser modificados. No obstante se permite si se recoge en el contrato tal posibilidad y con las limitaciones de que solo se puede producir en caso de variación de los precios de transportes, carburante, tasas e impuestos y tipos de cambios aplicados al viaje. Es nula la revisión al alza realizada en los 20 días anteriores a la fecha de salida.

**Si la agencia cancela el viaje,** el consumidor tiene derecho al reembolso o viaje equivalente, y además a la correspondiente indemnización, salvo que: 1º El número de personas inscritas sea menor al previsto y así se comunique por escrito, antes de la fecha límite fijada. 2º Razones de fuerza mayor.

**Si el consumidor desiste,** del viaje solicitado o ya contratado, tiene derecho a la devolución de los pagos efectuados, con indemnización a la agencia de viajes del pago de todo los gastos de gestión y de anulación si los hubiera y una penalización variable según la antelación con que se avise a la agencia, 5% del total del viaje si es más de 10 días y menos de 15, antes de la fecha de comienzo. 15% entre 3 y 10 días. 25 % en las 48 horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor deberá pagar el importe total, incluso las cantidades pendientes, salvo acuerdo contrario.

En los viajes con condiciones especiales los gastos de anulación se ajustarán a lo pactado.

Si la anulación se debe a causas de fuerza mayor, el consumidor tiene derecho a recuperar todas las cantidades pagadas.



## Unión de Consumidores de Extremadura-UCE

Plaza de Santa María, 2-1º  
06800 Mérida  
Tlf/Fax: 924 31 17 12 / 924 38 71 78  
E-Mail: uce-extremadura@uce-extremadura.org

**Incumplimiento de las condiciones pactadas**, si después de la salida de viajes el organizador no suministra una parte de los servicios previstos en el contrato, se le imponen dos obligaciones complementarias y sucesivas, una adoptar las soluciones más adecuadas para la continuidad del viaje, otra facilitar el regreso al lugar de origen.

Si para cumplir con las prestaciones se encarece el viaje, no se pueden pedir cantidades suplementarias al consumidor. Si, por el contrario, las soluciones alternativas son más baratas, se abonará la diferencia entre la prestación prevista y la suministrada.

**Responsabilidad de organizadores y detallistas**, estos responderán ante el consumidor, en función de las obligaciones que le corresponda por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

Esta obligación cesará si los defectos del incumplimiento se deben al consumidor, o a un tercero. Que se deban a motivo de fuerza mayor. Que se produzcan por algo imprevisible o insuperable. Pese a todo, si se da alguno de estos tres casos, el organizador y detallista están obligados a prestar ayuda al consumidor en dificultades.

**Cesión del viaje**, tanto el contratante principal, como el beneficiario pueden ceder gratuitamente la reserva a otra persona que reúna las condiciones requeridas para el mismo, debiendo comunicar la cesión por escrito con una antelación mínima de quince días al inicio de la fecha del viaje.

La persona que ceda su reserva en el viaje combinado, y el cesionario responderán solidariamente ante el detallista, u organizador, del pago del saldo del precio, así como de los gastos que genere la cesión.

## APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Se clasifican en lujo, 1ª, 2ª y 3ª, cuyos distintivos son, respectivamente 4, 3, 2, 1 llave. El derecho de ocupación del alojamiento comienza a las 17:00 del día contratado y termina a las 12:00 del día siguiente al que finaliza dicho período.

La **indemnización** que tienen derecho a percibir las empresas por los días que excedan de aquel que debió de desocuparse el alojamiento, es el triple del precio máximo.

El porcentaje máximo que puede exigir la empresa es del 40%, si la reserva es por menos de un mes, 25% cuando es por un mes, y 15% cuando es por más de un mes.

Si se anula la reserva, solo se podrá retener como indemnización el 5% si el aviso se produce con una antelación de 30 días, el 50% si es entre 7 y 30 días y la totalidad de la señal si es menor a 7 días.

### Los usuarios tienen derecho:

- Recibir el apartamento en buenas condiciones de conservación y limpieza.
- A la limpieza de los apartamentos.



## Unión de Consumidores de Extremadura-UCE

Plaza de Santa María, 2-1º  
06800 Mérida  
Tlf/Fax: 924 31 17 12 / 924 38 71 78  
E-Mail: uce-extremadura@uce-extremadura.org

- A la utilización de las instalaciones y servicios comunes.

### CAMPINGS

Los precios deben estar expuestos con el precio de turismo y debe especificarse si se incluye el IVA o no. Para estos casos es el 8%. El campista tiene derecho a visitar las instalaciones aunque le pueden cobrar la entrada. Cuidado con los parking exteriores, suelen cobrar la estancia a veces sin avisar.

Los servicios que dan los campings son variables, pero como mínimo deben ofrecer información completa y veraz de lo que ofrecen con sus precios, en la publicidad, servicio de asistencia sanitaria dentro del recinto o próximo, teléfono público, aseos completos, agua corriente y potable, luz eléctrica y combustibles gaseosos, zona reservada para camping, bar, restaurante y cafetería y número de contenedores de basura, etc.

El usuario tiene derecho a interponer reclamación y solicitar las hojas de reclamaciones que han de estar a su disposición.

### ECOTURISMO

La Unión de Consumidores de Extremadura-UCE, apuesta por el turismo basado en el conocimiento de la naturaleza y el medio rural, como alternativa a la oferta hotelera habitual. En algunos casos los precios de los hoteles (tres estrellas), triplican a los de las casas rurales habilitadas para acomodo turístico.

Las ventajas de esta nueva modalidad de turismo, más concienciado con el medio natural es la posibilidad de realizar visitas o estancias en parques naturales y zonas protegidas. Por otro lado, existe la posibilidad de practicar el senderismo por antiguas vías pecuarias, cañadas reales, etc. Y son una alternativa al alcance de cualquiera.

Otras opciones que se incluyen a veces dentro de los programas de Ecoturismo son las rutas a caballo, alquiler de barcos de recreo entre varias personas, cicloturismo, descensos de ríos en balsa, montañismo y acampada tradicional.



## EXPOSICIONES AL SOL

En esta época veraniega en la mayoría de los casos se realizan distintas actividades bajo la acción del sol y como consecuencia de la exposición prolongada, esto puede acarrear problemas muy serios, en ocasiones incluso graves, que producen alteraciones de tipo físico muy importantes. Por ello recomendamos:

- Moderación en la exposición al sol, sobre todo los primeros días, especialmente niños y ancianos, personas muy sensibles a los rayos solares, y en todos los casos se deben usar cremas con factor de protección.
- Cuanto más caliente el sol, no es cuando más broncea. Se deben evitar las horas centrales del día por ser cuando los rayos inciden perpendicularmente.
- No conviene usar maquillajes, desodorantes, perfumes, etc., pues suelen contener algunas sustancias químicas que reaccionan al exponerse al sol.
- Si esta tomando medicamentos consulte a su médico pues algunos fármacos interaccionan con el sol produciendo alergias y toxicidad.
- Recordar que es muy conveniente hidratar la piel con baños frecuentes y utilicen cremas para después del sol.

## CUIDADO CON EL AGUA

Los traumatismos y las hidrocuaciones, más conocida como corte de digestión los accidentes más frecuentes.

**Traumatismo:** los traumatismos más frecuentes, son torceduras o contusiones, pero existen otros más graves que tienen su origen en la imprudencia, cuando se tiran de cabeza al agua sin tener en cuenta la profundidad o si existen rocas o piedras, estas son las lesiones medulares, primer motivo de ingresos, en el Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo, durante los meses de verano. Los protagonistas son fundamentalmente adolescentes de género masculino.

Es fundamental no tirarse de cabeza en lugares donde se desconozca la profundidad, o esta sea menor de 1,10 metros, así como en ríos donde puede haber rocas y piedras.

No es aconsejable tampoco lanzarse contra grandes olas en la playa, ya que esto puede producir también la lesión de las cervicales y conviene asimismo tomar precauciones con las olas cuando rompen en la orilla, ya que pueden provocar caídas contra el suelo.

Cuando se sospeche que se puede haber producido una lesión de cervicales, es muy importante no mover al sujeto y avisar inmediatamente al puesto de socorro más próximo o a los servicios de urgencia de la localidad.

Los cortes de digestión, técnicamente llamados hidrocuaciones se producen como consecuencia de un cambio brusco de temperatura  $-37^{\circ}$  el cuerpo humano y  $18^{\circ}$  el agua- se



## Unión de Consumidores de Extremadura-UCE

Plaza de Santa María, 2-1º  
06800 Mérida  
Tlf/Fax: 924 31 17 12 / 924 38 71 78  
E-Mail: uce-extremadura@uce-extremadura.org

produce una reacción caracterizada por una pérdida brusca del conocimiento o la parada cardíaca o respiratoria, con el consiguiente riesgo de ahogamiento.

El corte de digestión puede producirse tanto después de haber comido, como tras períodos prologados de exposiciones al sol, al igual que puede ocasionarse por permanecer mucho tiempo dentro del agua fría y bajar por tanto la temperatura corporal –sobre todo niños- escalofríos, tiritonas, enrojecimiento de la piel, etc.

La conjuntivitis es otro problema del verano, y se produce por determinadas bacterias o virus, pero fundamentalmente por el cloro del agua de las piscinas y la acción del sol. Las medidas de prevención pueden ser utilizar gafas en el agua y de sol fuera.

La otitis y los hongos, son otras enfermedades características de esta época, pues el calor y la humedad, favorecen su desarrollo.

## COMO DEJAR LA CASA EN VACACIONES

También la Unión de Consumidores de Extremadura-UCE, quiere hacer unas recomendaciones de cómo se debe dejar la casa en vacaciones:

- 1.- No comentar en sitios públicos, mercados, centro de salud, quiosco de prensa o el bar, sus planes de verano, ni cuando nos vamos, ni cuanto tiempo vamos a estar fuera, o si se queda solo en casa.
- 2.- Comprobar si los accesos y entradas a la casa están perfectamente cerrados, de igual modo, debe cerciorarse de que las ventanas y persianas, sobre todo aquellas, quedan a los patios interiores no quedan abiertas. (Si esta en su mano, coloque cerraduras de seguridad, método disuasorio, si el piso es bajo o primero, colocar rejas).
- 3.- Tampoco conviene dejar señales manifiestas de que no queda nadie en casa. Por ello, lo mejor es recurrir a un familiar, vecino o amigo, dejándole las llaves de buzón, para que retire la correspondencia de vez en cuando y también que entre en casa, que suba y baje las persianas o el toldo de la terraza de vez en cuando.
- 4.- Identificar los objetos de valor con fotografías, donde se recoja el número de serie para facilitar la labor a la policía y para los seguros.
- 5.- Dejar un número de teléfono, a un familiar o vecino, o desvío.
- 6.- Dejar las llaves de paso de gas y agua cerradas no así la luz, por el timbre.
- 7.- Dejar el frigorífico vacío y abrir la puerta.
- 8.- Hacer una última recorrida antes de la partida para verificar que no queden artefactos encendidos que puedan representar una sobrecarga para la instalación eléctrica, canillas abiertas o bien, hornallas encendidas.

Así mismo, aunque se tomen todas las medidas preventivas, nadie está exento de sufrir un robo en la casa, por lo tanto, también aconsejamos contratar anticipadamente un seguro para el hogar. Hay muchas compañías de seguros que ofrecen este tipo de servicios, y en distintas modalidades (para robo/hurto, de incendio, seguro integral del edificio, etc)



### **RECUERDOS PELIGROSOS**

Volver de viaje con unas piezas de ajedrez hechos de marfil, con joyas de carey o con determinados animales vivos como recuerdo, puede costar más que las propias vacaciones, desde el 1 de junio del año 1997, a entrado en vigor el nuevo reglamento de la UE del convenio Cites, un acuerdo mundial sobre comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre.

Los turistas que entren en la UE con especies o productos prohibidos o aquellos que no aporten los permisos especiales que certifiquen la procedencia legal del animal, la planta o el producto en cuestión podrán ser sancionado con multas. Pero, además, también puede ir a la cárcel. En España las penas oscilan entre los seis meses y los dos años, mientras que en Gran Bretaña la privación de libertad puede ascender a siete años. El reglamento sirve de marco legal pero deja el establecimiento de las cuantías de las sanciones en mano de cada gobierno.

### **PREVENIR EL FUEGO ES COSA DE TODOS**

Por otro lado, nos encontramos en la época del año más propensa a la proliferación de incendios forestales, así estamos viendo como hay incendios por toda la geografía española, por eso en estas fechas que son de ocio y esparcimiento, debemos tener especial precaución en:

- Áreas de recreo y esparcimiento, respetar las zonas previstas para acampadas, y no encender nunca una hoguera en lugares prohibidos, sino en los lugares que está previsto para ello, no tirar colillas encendidas o cerillas sin apagar en el monte y nunca arrojarlos a la carretera por las ventanillas de los vehículos por ser las cunetas y alrededores de caminos y carreteras un lugar propicio para iniciarse el fuego.
- Conservar el bosque limpio, utilice los bidones que hay en el monte para echar la basura, especial cuidado con los cristales rotos, que pueden actuar en forma de lupa.
- Si ve un incendio, intentar apagarlo si es posible pero no hay que arriesgarse, si no se está seguro de poder apagarlo, pida ayuda inmediata, avise al guarda forestal, a la guardia civil o al alcalde del pueblo más próximo y de la decisión que se tome en los primeros instantes puede depender en gran medida las dimensiones del incendio.
- Prevenir el fuego, es cosa de todos.



## **PUESTA A PUNTO... VIAJAR EN COCHE: LA SEGURIDAD ES LO PRIMERO.**

Viajar en coche es un placer... siempre que lo haga con precaución y prudencia. Si es usted quien conduce, recuerde que su seguridad y la de sus acompañantes dependen de usted y del buen estado de su vehículo.

Si pone en práctica estos sencillos consejos, viajará mucho más tranquilo.

El coche: Puesta a punto. Si quiere viajar seguro, compruebe siempre el estado general de su coche antes de salir. No tenga prisa los minutos empleados en estas sencillas revisiones le aseguran un viaje sin sobresaltos, si no tiene tiempo o conocimientos suficientes, acuda a un taller mecánico ellos se encargarán de todo.

Para empezar, compruebe la presión de las ruedas y el estado de los frenos.

Cuidado con los niveles de aceite y con los filtros de aceite y de agua.

El líquido de frenos y la batería tienen que estar a punto, supervise el funcionamiento y el reglaje de las luces.



### **Decálogo para un buen verano**

- Viajes** Pide el folleto informativo y copia del contrato. Sus contenidos son vinculantes. Guarde los recibos de las cantidades entregadas a cuenta y lleve siempre en el viaje una fotocopia del contrato.
- Alcohol** El conductor es responsable de la vida de sus compañeros. Eres libre de elegir “o bebes o conduces”.
- Sol** Evite exposiciones prolongadas. Utiliza protectores solares con elevado factor de protección.
- Comer** Con el calor se acorta el tiempo de consumo de los alimentos. ¡Ojo con las salsas y mahonesas!.
- Medio Ambiente** No despilfarres el agua. Cuida los montes, playas, ríos y pantanos como si fuera tu casa. Recoge tus desperdicios.
- Comprar** Busca calidad, no “marcas”. En las “rebajas solo disminuye el precio y no son saldos ni liquidaciones.
- Repostar** Las estaciones de servicio tienen a disposición del usuario unas medidas de comprobación y Hojas de Reclamaciones.
- Baños** Sé prudente con el agua. Infórmate de las zonas que son aptas para el baño. Respeta las normas de uso de tu piscina.
- Acampar** Disfruta con la libertad responsable. Colabora con tus buenos hábitos higiénicos y sanitarios.
- Reclamar** Si no estás conforme con un producto o servicio, recuerda que estamos a tu disposición. Todos los establecimientos abiertos al público deben de tener Hojas de Reclamaciones. Reclame si sus derechos se ven vulnerados.