

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1	
TRANSPORTES	13
1.1. Introducción	15
1.2. Avión	15
1.2.1. Título o contrato de transporte: el billete	16
1.2.2. Facturación y embarque	17
1.2.3. Pasajeros especiales	21
1.2.4. Cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque	23
1.2.5. Deterioro, retraso en la entrega o pérdida de equipaje	26
1.2.6. Robos	28
1.2.7. Responsabilidad por daños personales	29
1.2.8. Síndrome de clase turista	30
1.2.9. Cambio de aeronave	30
1.3. Tren	31
1.3.1. Título o contrato de transporte: el billete	31
1.3.2. Equipaje	34
1.3.3. Pasajeros discapacitados	35
1.3.4. Seguro obligatorio de viajeros	36
1.4. Barco	37
1.4.1. Pasajes y tarifas	37
1.4.2. Folletos de publicidad	38
1.4.3. Equipajes	38
1.4.4. Daños personales (muerte o lesiones corporales del pasajero)	40
1.5. Autocar	41
1.5.1. Título o contrato de transporte: el billete	41

1.6. Taxis	44
1.6.1. Publicidad de las tarifas	45
1.6.2. Seguro de responsabilidad civil	45
1.7. Vehículos de alquiler	46
CAPÍTULO 2	
ALOJAMIENTO	47
2.1. Introducción	49
2.2. Hoteles y casas rurales	49
2.2.1. Reservas	49
2.2.2. Folletos de publicidad	50
2.2.3. Accidentes	51
2.2.4. Robos	51
2.2.5. Incendios	52
2.2.6. Minusválidos	52
2.2.7. Publicidad de precios y tarifas	52
2.3. Alquileres de temporada	53
2.4. Balnearios	53
2.4.1. Obligaciones del establecimiento	54
2.4.2. Folletos de publicidad	54
2.5. Multipropiedad	55
CAPÍTULO 3	
RESTAURANTES	59
3.1. Reservas	61
3.2. Precios y facturas	61
3.3. Sanidad	61
CAPÍTULO 4	
AGENCIAS DE VIAJE: VIAJES COMBINADOS	63
4.1. Introducción	65
4.2. Viajes combinados	65

4.2.1.	Definición	65
4.2.2.	Folletos informativos	66
4.2.3.	Precio	68
4.3.	Asistencia al usuario	69
4.4.	Prestación deficitaria de los servicios	69
4.5.	Excursiones	70
4.5.1.	Menores	70
4.5.2.	Tercera edad	71
4.5.3.	Guía turístico e intérprete	72
4.5.4.	Viajes en grupo	72

CAPÍTULO 5

LOS SEGUROS DE VIAJE	73	
5.1.	Introducción	75
5.2.	Antes del viaje	75
5.3.	¿Qué coberturas ofrecen los seguros de viaje?	77
5.3.1.	Accidentes / Enfermedad urgente	78
5.3.2.	Robos y pérdidas de equipajes	80
5.3.3.	Cancelación / Interrupción del viaje	81
5.3.4.	Otras garantías complementarias	83
5.4.	¿Dónde y cómo contratar el seguro de viaje?	85
5.4.1.	En la propia agencia de viajes	85
5.4.2.	Mediadores profesionales de seguros	86
5.5.	Algunas cuestiones que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro	90
5.5.1.	Antes de contratarlo	90
5.5.1.1.	La póliza: formalidades	90
5.5.1.2.	Información previa	93
5.5.2.	En caso de siniestro	96
5.5.2.1.	Pasos a seguir	96
5.5.2.2.	Derechos y obligaciones	98
5.5.3.	Instancias de reclamación	100

5.5.3.1. Reclamación judicial	100
5.5.3.2. Arbitraje	101
5.5.3.3. Reclamación o queja a la propia aseguradora	102
5.5.3.4. Reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	103
5.5.3.5. Reclamación a los mediadores de seguros .	104

CAPÍTULO 6

VIAJES AL EXTRANJERO: PASAPORTES Y CONSULADOS	107
6.1. Introducción	109
6.2. Pasaportes	109
6.3. Viajes de menores al extranjero	110
6.4. Funciones de los consulados	111

CAPÍTULO 7

EL EJERCICIO DEL DERECHO A RECLAMAR	113
7.1. Introducción	115
7.2. Derechos del viajero	118
7.3. Hojas de reclamación	118
7.3.1. La reclamación	118
7.3.2. Reclamación a una compañía aérea	120
7.3.3. Reclamación en viajes combinados	121
7.3.4. Delitos y faltas	121
7.4. Asistencia legal especializada	122
7.5. Recomendaciones generales para viajeros	125

CAPÍTULO 8

FORMULARIOS	127
8.1. Modelo de reclamación a compañía aérea	129
8.2. Modelo de carta reclamatoria previa al inicio de actuaciones judiciales	131