

¡Defiéndase! No deje que un error de la compañía arruine sus vacaciones

Escrito por ADICAECentrales - 01/09/2014 10:43

El verano es uno de los momentos del año donde más desplazamientos producen, en ocasiones el viaje se está preparando con meses de antelación, haciendo la compra de billetes de avión, de tren, de autobús o reservas de hoteles directamente o en agencias de viaje. El sector del turismo da lugar a numerosas reclamaciones en relación, por un lado, a incidencias en los transportes, retrasos, cancelaciones, pérdidas de equipaje, y por el otro, debido a discrepancias entre servicios contratados y servicios ofertados por el hotel o las agencias de viajes.

¿Qué hacer en estos casos? En un primer momento, y teniendo en consideración que usted puede encontrarse en otro país o ciudad diferente a su lugar de residencia, sería necesario que conociera muy bien sus derechos más inmediatos.

Si es un problema de pérdida, daño de equipaje, retrasos o cancelaciones no abandone el aeropuerto o estación sin haber puesto la correspondiente reclamación ante los servicios de atención al cliente y guarde todos los títulos de viaje, que serán necesarios para las posteriores gestiones a realizar. Si es un problema de discrepancia entre servicio contratado y servicio ofertado en relación a la calidad del hotel, reclame, en un primer momento *in situ*. Desde el establecimiento hotelero deberían ofrecerle una solución inmediata o una compensación. Desde ADICAE podemos orientarle tanto vía telefónica como por correo electrónico de cuáles son las actuaciones a realizar para hacer valer sus derechos como consumidor y, cuando vuelva a su ciudad de origen, no dude en pasarse por nuestras oficinas para una mayor información.

Las diferentes compañías cuentan con servicios de atención al cliente para resolver las reclamaciones presentadas y es un sector que suele proporcionar una respuesta en períodos de tiempo relativamente cortos. Si bien, como consumidor es importante que conozca que si no está de acuerdo con la solución planteada puede acudir a sistemas extrajudiciales de Resolución de Conflictos, como las Juntas Arbitrales de Consumo, con un procedimiento rápido, gratuito y voluntario para las partes.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/08/25/defiendase-no-deje-que-un-error-de-la-compania-arruine-sus-vacaciones-ante-cualquier-incidencia-reclame/>
