



9 DERECHOS DEL CONSUMIDOR TURISTA



¡Ten la mejor experiencia en tus vacaciones, conoce y defiende tus derechos!

Derecho a ser informado

Es tu derecho conocer los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que compres.



1

Derecho a ser protegido de cobros indebidos

Al contratar un paquete vacacional o servicio turístico, tienes derecho a que te cobren solo las comisiones descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional prestado.



2

Derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa

Es publicidad engañosa si al momento de pagar no te aplican una promoción, oferta o descuento, o te prometen algo adicional que luego no te entregan. Por ejemplo, si te ofrecen un paquete vacacional con gastos pagados y luego te informan que todo corre por tu cuenta.



3

Derecho de retracto

Es la facultad que tienes para renunciar a un contrato, sin penalidad ni justificación, dentro del plazo de 8 días hábiles siguientes de haber realizado la compra en línea y si el servicio no se hubiera comenzado a prestar.



4

Derecho al desistimiento

Si reservaste un vuelo o una habitación de hotel y ya no deseas viajar, u hospedarte, tienes derecho a desistir del servicio. El proveedor debe reintegrarte lo pagado, pudiendo retener gastos administrativos.



5

Derecho a la reversión de pago

Ejerces este derecho si decidiste retractarte del contrato; si el producto no ha sido recibido o resulta defectuoso; y cuando el servicio no ha sido prestado o el objeto del contrato no corresponde con lo solicitado.



6

Derecho a la compensación en caso de retraso o cancelación de vuelo

Si no te dejan abordar por sobreventa, el vuelo se demora o lo cancelan, y aún quieres viajar, la aerolínea debe llevarte a tu destino en el primer vuelo disponible. Tienes derecho a reclamar y recibir, sin cargo, servicios de hospedaje, alimentación, comunicación telefónica e internet durante el tiempo de espera. Además, puedes reclamar y recibir compensación por daños y perjuicios.



7

Derecho a indemnización por daños o pérdida de equipaje

Tienes derecho a reclamar y recibir compensación. El reclamo debes realizarlo inmediatamente a la aerolínea.



8

Derecho a exigir cumplimiento de ofertas y promociones

En la compra de paquetes vacacionales y boletos aéreos o terrestres, tienes derecho a exigir el cumplimiento de los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados. Los términos y condiciones del contrato deben estar escritos con claridad y sencillez.



9

¿ QUÉ HACER SI TIENES UN RECLAMO ?

Cuando hay incumplimiento o abuso, tienes derecho a reclamar al proveedor. Si no obtienes una solución aceptable puedes resolver el problema de manera directa con ayuda de la Defensoría del Consumidor.



DESCARGA
NUESTRA APP



7860-9704

