



Consejos de viajes

Ya sea que vaya a ver los lugares de interés, esquiar en las pistas de patinaje o tomar el sol en la arena, vale la pena ser un comprador de viajes informado. Para ayudarle a evitar la frustración de las vacaciones, la *Oficina de Protección al Consumidor* ofrece estos consejos.

Obtenga los detalles de sus vacaciones por escrito.

Obtenga recomendaciones.

Pídale a familiares y amigos que le recomienden empresas con un buen historial.

Verifique y aclare.

Llame para verificar sus reservaciones y otros pormenores. Conozca los detalles detrás de vagas promesas de que se hospedará en un resort de “cinco estrellas” o navegará en un crucero de “lujo”. Cuando tenga los nombres, direcciones y números de teléfono de las aerolíneas, empresas de alquiler de automóviles y hoteles que utilizará, confirme todos los pormenores usted mismo.

Obtenga la información por escrito.

Obtenga los detalles de sus vacaciones por escrito. Obtenga una copia de las políticas de cancelación y reembolso de la compañía antes de pagar el viaje y pregunte “¿Qué pasa si...?” Considere si algún tipo de seguro de cancelación de viaje puede ser apropiado. Asegúrese de que el producto que compre sea de una compañía de seguros autorizada. La Asociación de Seguros de Viaje de EE. UU. <https://www.ustia.org/> mantiene una lista de compañías de seguros de viaje autorizadas.

Pago con tarjeta de crédito.

Le brinda más protección que pagar en efectivo o con cheque. Si no recibe lo que pagó, es posible que pueda disputar los cargos con la compañía de su tarjeta de crédito. Sin embargo, no proporcione su número de cuenta a ninguna empresa hasta que haya verificado que tiene buena reputación.



Haga preguntas antes de unirse a un club de viajes.

A veces, una membresía de “prueba gratuita” puede generar cargos mensuales en su tarjeta de crédito. Descubra lo que obtendrá por su dinero y cómo puede cancelar.

Considere usar una aplicación de viajes.

Una aplicación de viajes puede ayudarle a buscar tarifas aéreas y de hotel, recibir alertas de tarifas y ofertas en tiempo real, y administrar su itinerario.

Pregunte acerca de las “tarifas de resort” obligatorias del hotel.

Cuando reserva una habitación de hotel en Internet, espere que la tarifa que está viendo es la tarifa total que pagará. Pero los costos adicionales a menudo llamados “tarifas de resort” (por servicios como gimnasio o acceso a Internet) pueden aumentar el costo por noche de su estadía. Más importante aún, las tarifas son obligatorias: usted debe pagarlas independientemente de si utiliza los servicios. Muchas personas no se enteran de las tarifas hasta que llegan al hotel o, peor aún, a la salida del hotel. No puede comparar tarifas de diferentes hoteles a menos que conozca todas las tarifas. Si no está seguro de si un sitio web le muestra el precio total, llame al hotel y pregunte sobre una “tarifa de resort” o cualquier otro cargo obligatorio. Incluir la “tarifa del resort” cerca del precio

cotizado o en letra pequeña, o hacer referencia a otras tarifas que “podrían aplicarse”, no es suficiente.

Esté alerta a las señales reveladoras de una estafa de viajes.

Los faxes o correos electrónicos no solicitados sobre paquetes de viaje con grandes descuentos prometen al mundo. Pero los estafadores detrás de estas ofertas lo dejarán en la puerta. Piénselo dos veces si no puede conseguir que una persona le llame por teléfono para responder a sus preguntas o si el anuncio no proporciona la dirección postal de la empresa.

Señales de una estafa

Los estafadores pueden llamar o utilizar correo, mensajes de texto, faxes o anuncios que prometen vacaciones gratuitas o de bajo costo. En realidad, esas ofertas de vacaciones pueden terminar cobrando tarifas mal divulgadas o pueden ser falsas, simple y llanamente. Aquí hay algunas señales reveladoras de que una oferta o premio de viaje podría ser una estafa:

Usted “ganó unas vacaciones gratis”, pero primero debe pagar algunas tarifas.

Una empresa legítima no le pedirá que pague por un premio. Cualquier empresa que intente venderle unas vacaciones “gratis” probablemente querrá algo de usted: impuestos y tasas, asistencia a presentaciones obligatorias, incluso presión para comprar “extras” o “complementos” para las vacaciones, etc. sus costos son antes de aceptar cualquier cosa.

La empresa del premio quiere su número de tarjeta de crédito.

Especialmente si dicen que es para “verificar” tu identidad o tu premio, no se lo des.

Te llaman, te envían mensajes de texto o te envían un correo electrónico de la nada.

Antes de hacer negocios con cualquier empresa que no conoce, llame al Fiscal General y a las agencias locales de protección al consumidor en el estado de origen de la empresa para verificar las quejas; luego, busque en línea ingresando el nombre de la empresa y la palabra “quejas” o “estafa” y lea lo que dicen otras personas. Las llamadas automáticas de empresas que intentan venderle algo casi siempre son ilegales si no le ha dado permiso por escrito a la empresa para llamarlo. Esto es

cierto incluso si no se ha inscrito en el Registro nacional No Llame.

No le dan (o no pueden) darle detalles.

Prometen una estancia en un resort “cinco estrellas” o un crucero en un barco “de lujo”. Cuanto más vagas sean las promesas, es menos probable que sean ciertas. Solicite detalles y recíbalos por escrito. Consulte la dirección del resort; busque fotos del barco.

Lo presionan para inscribirse en un club de viajes para obtener grandes ofertas en futuras vacaciones.

La presión para inscribirse o perderse es una señal para alejarse. Los clubes de viajes suelen tener cuotas de membresía elevadas y opciones limitadas de destinos o fechas de viaje.

Pautas de alojamiento

La industria del alojamiento se está volviendo más estricta con sus reglas de reserva. Y es posible que se encuentre con los siguientes problemas, especialmente en las grandes zonas turísticas:

- Tener que perder su depósito al cancelar una reserva.
- Que le facturen una habitación, aunque no la hayas utilizado.
- Requisitos mínimos de estancia.
- No recibir los servicios o comodidades que fueron anunciados o representados.
- Que se le facturen tarifas de habitación más altas que la “tarifa especial” anunciada o cotizada.

Las quejas de los consumidores suelen ser el resultado de la falta de divulgación o de una mala comunicación entre la empresa y el consumidor. Las políticas varían. Así que haga preguntas cuando reserve una habitación, solicite toda la información de su reserva por escrito. Recuerde, si un albergue tiene una habitación para usted y no cancela con anticipación, es probable que le cobren una tarifa. Los alojamientos que reservan por semana pueden imponer tarifas de cancelación o no presentación más alta. Al cancelar con mucha antelación, el viajero evitará cargos y evitará que el albergue pierda negocios.

Confirme la tarifa actual de la habitación en el momento de realizar la reserva para evitar posibles

malentendidos durante la entrada y salida del hotel. Solicite confirmación por escrito verificando la tarifa una vez realice su reserva.

Cupones, ofertas especiales y certificados de regalo

Cuando reserve una habitación utilizando un cupón, oferta especial, certificado de regalo o descuento de membresía, asegúrese de informarle al empleado de reservas. Lea atentamente el cupón, oferta especial, certificado de regalo u oferta de descuento de membresía para conocer cualquier condición especial.

o limitaciones en su uso y aplicación.

Pago

Antes de dar su número de tarjeta de crédito, pregunte sobre la política de cancelación y solicite que le envíen una copia escrita por correo. Asegúrese de comprender si la habitación se mantendrá o se garantizará con su número de tarjeta de crédito. Si cancelas la reserva de la habitación, asegúrate de pedir un número de cancelación y el nombre de la persona que te lo dio.

Confirmación

Una vez que haya hecho su reserva, muchos moteles le asignarán un número de confirmación o le enviarán una carta o correo electrónico de confirmación. Si esto no se hace automáticamente, solicite al encargado de la reserva un número de confirmación y una tarjeta enviada por correo o un correo electrónico confirmando su habitación, tarifa, duración de la estadía y las comodidades especiales (chimenea, jacuzzi, no fumar). Incluso si le dan un número de confirmación verbal, también debe recibirlo por escrito. Si no recibe ningún tipo de confirmación, asegúrese de llamar al motel y reconfirmar su reserva. (Si la reserva se realiza con solo unos días de anticipación, es posible que no esté disponible una confirmación por correo).

Bloqueo de tarjeta de crédito o cargo

Esté atento al "bloqueo" de tarjetas de crédito o de cargo. El "bloqueo" no es una práctica iniciada por la industria del alojamiento, pero es la única manera en que las compañías de tarjetas de crédito garantizarán el pago al momento de la salida. El empleado se comunica con la compañía de su tarjeta de crédito para brindarle un total estimado. Si se aprueba la transacción, su

crédito disponible se reduce en esa cantidad estimada. Eso es un "bloqueo". Tenga en cuenta que, si utiliza una tarjeta diferente o dinero en efectivo para pagar su factura final, la empresa que emitió la tarjeta que utilizó a la llegada podría retener el bloqueo hasta 15 días después de haber efectuado la salida del hotel. Esto se debe a que no fue notificado del cargo final y no supo que usted pagó de otra manera. Esto se convierte en un problema si está cerca de su límite de crédito. No sólo es vergonzoso que le rechacen su tarjeta, sino que si tiene que realizar una compra de emergencia es posible que no tenga suficiente crédito disponible. Para evitar esto, use la misma tarjeta al salir para pagar su factura o asegúrese de pedirle al empleado que retire el "bloqueo" de la primera tarjeta que usó cuando salió.

Para obtener más información o poner una queja, visite nuestro sitio web o contáctenos:

Wisconsin Department of Agriculture,
Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio Web: datcp.wi.gov

Teléfono: (800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

TravelTipsSPANISH993 (rev 01/24)