

Europamundo Vacaciones



TRAVEL



FAMILY LIFE



RESIDENCE



EDUCATION



THIEVE



CAR



CANCER



SAVINGS PLANS



MEDICAL



NATURAL



CÓDIGO de PROTECCIÓN AL TURISTA



SENIORS LIFE



ÍNDICE:

1. PRESENTACIÓN.
2. MARCO DE REFERENCIA.
3. BIBLIOGRAFÍA
4. PRINCIPIOS GENERALES.
5. SITUACIONES DE EMERGENCIA, INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS.
6. RECOMENDACIONES
 - a. PREVENCIÓN
 - b. INFORMACION
 - c. ASISTENCIA
 - d. REPATRIACIÓN
7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN:
 - a. EN RELACIÓN CON NUESTROS PASAJEROS
 - b. EN RELACION CON NUESTROS PROVEEDORES
 - c. EN RELACIÓN CON NUESTROS OPERADORES
 - d. EN RELACIÓN CON NUESTROS GUÍAS
8. PROTECCIÓN EN CASO DE INSOLVENCIA DE LOS PROVEEDORES/OPERADORES.
9. CUMPLIMIENTO. ADHESION VOLUNTARIA AL PROTOCOLO.
10. GLOSARIO.
11. AGRADECIMIENTOS.

1. PRESENTACION.

Tenemos el placer de presentarles nuestro código de protección al turista. Un elemento adicional que define nuestra psicología de empresa, nuestro modo de hacer turismo y nuestra manera de entender el servicio al cliente.

¿De qué trata este código?, como resumen les diría que es un compromiso escrito con nuestros clientes, donde implicamos a todos los elementos que configuran el ecosistema de Europamundo, a brindar la mejor calidad de servicios, con la mayor transparencia informativa, y la mejor voluntad en la solución de las incidencias que se puedan presentar.

¿Cuáles son los componentes que han firmado este código de protección de turista? Todos y cada uno de los integrantes de nuestra organización. Empezando por los proveedores: hoteles, autobuses, restaurantes, que se han comprometido a brindar los servicios con la calidad y responsabilidad requerida; pasando por los agentes de viaje, transmitiendo la totalidad de la información correcta y necesaria a los pasajeros; los tour operadores, comprometiéndose en dar a las agencias, la formación necesaria para la venta de nuestros productos, así como todas las actualizaciones y requerimientos exigidos y por supuesto, Europamundo en su sede central, con el compromiso anclado en nuestro ADN, de intentar hacer las cosas cada día mejor, de intentar que cada cliente se sienta atendido, de servir de respaldo a nuestros pasajeros ante circunstancias excepcionales que se salgan de nuestro control, de conseguir que nuestros viajes vayan más allá de un viaje perfecto, que se conviertan en una experiencia enriquecedora y que consigan generar sentimientos en nuestros clientes.

Maya Angelou definía fantásticamente nuestro objetivo “he aprendido que la gente olvidará lo que dices, olvidará lo que haces, pero lo que nunca olvidará es lo que les has hecho sentir” trabajamos para que cada uno de nuestros viajes dejen huella en todos nuestros pasajeros, trabajamos para que nuestros clientes nunca olviden la experiencia vivida, trabajamos para que cada viajero se sienta parte de este proyecto y sobre todo, trabajamos para que todos nuestros pasajeros se sientan la pieza más importante de este puzle, y como tal, se sientan atendidos y protegidos en cada momento de su viaje.

Siempre por delante.

Este código que presentamos busca ese compromiso en todos los eslabones de nuestra cadena, cada uno de los mismos debe concienciarse de la necesidad de hacer las cosas correctas, de la necesidad de atender a nuestros pasajeros con la mayor de las responsabilidades.

Nota 1

Por razones estrictamente gramaticales y para facilitar la lectura, en este Código de Protección al Turista usaremos el género masculino para referirnos tanto a hombres como a mujeres.

Nota 2

El uso de un lenguaje que no discrimine ni reproduzca esquemas discriminatorios entre hombres y mujeres es una de las inquietudes de nuestra compañía. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas acerca de la manera de hacerlo correctamente en español.

En tal sentido, y para evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a, los/las y otras formas sensibles al género con el fin de marcar la presencia de ambos sexos, hemos optado por usar la forma masculina en su tradicional acepción genérica, entendiendo que es de utilidad para hacer referencia a hombres y mujeres, aunque sin evitar la potencial ambigüedad que se derivaría de la opción de usar cualesquiera de las formas de modo genérico.

2. MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia específico para este código de protección al turista de Europa Mundo Vacaciones es el Código Internacional para la Protección de los Turistas (CIPT) de la Organización Mundial del Turismo (OMT), adoptado por la vigésima cuarta reunión de la Asamblea General de la OMT, Madrid, 30 de noviembre -3 de diciembre de 2021, disponible en línea en: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423460>.

Europa Mundo Vacaciones se compromete a observar los principios del CIPT y a aplicar sus correspondientes recomendaciones, y a difundir y promover el CIPT entre socios, proveedores, clientes y empleados de todo el sector de los viajes y el turismo.

Nota 3:

A menos que se indique expresamente lo contrario, las opiniones expresadas en este documento son las de los autores y no reflejan necesariamente las de la OMT y de sus Miembros. Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos no implican, de parte de la Secretaría de la OMT, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto **de la delimitación de sus fronteras o límites**.

3. BIBLIOGRAFÍA:

- Naciones Unidas (2016), Resolución 70/186, Protección de los consumidores, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de diciembre 2015. **Directrices para la protección del Consumidor.** [DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR](#)
- Organización Mundial del Turismo (2017) , Resolución 686 (XXII), proyecto preliminar de **Convención sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos** , adoptada por la Asamblea General en su vigésima segunda reunión [CONVENCIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS](#)

- Organización Mundial del Turismo (2019), **Convección Marco sobre la Ética del Turismo**, adoptada por la Asamblea General mediante Resolución 722(XXIII) en su vigésima tercera reunión .
[RESOLUCIÓN SOBRE LA CONVECCIÓN MARCO SOBRE LA ETICA DEL TURISMO](#)
- Organización Mundial de Turismo (2020), **Recomendaciones para la asistencia a los turistas internacionales ensituaciones de emergencia..**
[RECOMENDACIONES PARA ASISTENCIA A LOS TURISTAS INTERNACIONALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA](#)
- Organización Mundial del Turismo (2021), **Código Internacional para la Protección de los Turistas de la OMT.** adoptado por la Asamblea General mediante Resolución 732(XXIV) en su vigésima cuarta reunión.
[CODIGO DE PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS DE LA OMT](#)
- Organización Mundial del Turismo (1999), **Código Ético de la Organización Mundial del Turismo (OMT)**, adoptado por la Asamblea General mediante resolución 406(XIII)en su decimotercera reunión
[CODIGO ÉTICO DE LA OMT](#)
- **Código Ético de Europamundo.**
[CODIGO ÉTICO DE EUROPAMUNDO](#)
- **Código de Conducta de JTB Group.**
[CÓDIGO DE CONDUCTA DE JTB GROUP](#)
- **Guía del Viajero Responsable de Europamundo.**
[GUÍA DEL VIAJERO RESPONSABLE DE EUROPAMUNDO](#)
- **Consejos Prácticos de la OMT para un Viajero Responsable.**
[CONSEJOS DE LA OMT PARA UN VIAJERO RESPONSABLE](#)

4. PRINCIPIOS

1. RESPETO:

Europa Mundo Vacaciones, en adelante Europamundo o EMV, asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos.

Las actividades de Europamundo se desarrollan conforme al Código Internacional para la Protección de los Turistas, Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo ya la Declaración de los Derechos del Niño de Unicef y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Los derechos de las personas son inviolables, por lo que EMV rechaza cualquier acción contraria a los derechos de las personas, como acoso físico, psicológico o moral, abuso de autoridad, intimidación u ofensa.

2. TRANSPARENCIA:

Es la necesidad de garantizar a través de los diferentes medios que los servicios turísticos muestren de forma clara, comprensible y transparente toda información necesaria para un uso verificable y responsable los mismos y que los términos y condiciones de dichos servicios no sean injustos, engañosos o abusivos para el turista.

3. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD:

Es la necesidad de prohibir todo almacenamiento o difusión de datos fraudulentos, falsos, engañosos, o inadecuados y de garantizar el tratamiento legal, justo, y transparente y la protección de los datos personales y la privacidad de los turistas, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

4. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN:

Es la necesidad de garantizar a través de los diferentes medios que los servicios turísticos sean de fácil acceso y permitan a los turistas participar en igualdad de condiciones y sin discriminación, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los turistas vulnerables, que pueden estar en desventaja y encontrarse con dificultades.

5. RESPONSABILIDAD:

Es la necesidad de garantizar que los Operadores y Proveedores de servicios turísticos sean responsables de la información que almacenan en sus plataformas de turismo en línea.

Europamundo, en el desempeño de su actividad, desarrolla la Responsabilidad Social, no solo teniendo en cuenta el beneficio económico, sino también el social y el medioambiental.

6. UN ENTORNO TURÍSTICO EN LINEA SEGURO:

Es la necesidad de fomentar el desarrollo de un entorno para el turismo en línea que sea justo, seguro, verificable, de fácil acceso, transparente, imparcial y no discriminatorio, que respete los derechos humanos, las libertades fundamentales, la ética del turismo y los

proteja contra abusos.

5. SITUACIONES DE EMERGENCIA y CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS.

Se entiende por "**Situaciones de emergencia**" un conjunto de circunstancias inusuales, extraordinarias o imprevisibles, ya sean naturales o provocadas por el hombre, que escapan al control del país anfitrión y que pueden provocar la necesidad de una ayuda a gran escala.

Por otra parte, se entiende por "**Circunstancias inevitables y/o extraordinarias**" las situaciones que escapan al control de la parte que la invoca, y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Algunos ejemplos de dichas circunstancias son, sin que sean las únicas posibilidades, disturbios civiles, otros problemas graves de seguridad, como el terrorismo, riesgos significativos para la salud humana, como el brote imprevisto de una enfermedad grave en un destino de viaje o en sus inmediaciones, desastres naturales tales como inundaciones, terremotos o condiciones meteorológicas, más allá del control de la parte, que imposibiliten un viaje seguro al destino según lo acordado en el contrato de servicioturísticos, así como cualquier otra situación descrita en los acuerdos internacionales pertinentes en vigor de los que el país sea parte.

6. RECOMENDACIONE EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS

a. PREVENCIÓN

1. Europamundo tiene un Comité de gestión de crisis permanentes, un equipo de profesionales con el fin de facilitar las medidas operacionales en situaciones de emergencia.

2. Europamundo establecerá programas específicos, planes de contingencia y protocolos para situaciones de emergencia que incluyan mecanismos de coordinación con sus prestadores de servicios turísticos, clientes, autoridades diplomáticas y consulares y sus pasajeros.

3. Europamundo informará a sus pasajeros de las autoridades, órganos u organizaciones a escala nacional en cada uno de sus circuitos de los responsables de los planes de contingencia y los protocolos para velar por que se preste asistencia de manera efectiva a los turistas en situaciones de emergencia.

4. Europamundo apoyará a los prestadores de servicios la preparación de material de información, formación y comunicación que proporcione orientación sobre la asistencia a los turistas en situaciones de emergencia, especialmente a aquellos turistas en situación vulnerable o de desventaja. Brindará información en un lenguaje claro, accesible, de lectura fácil y en formatos alternativos (Braille, subtítulos, vídeos, etc.), permitiendo así al viajero recibir instrucciones adecuadas.

5. Europamundo fomentará el desarrollo y la utilización de planes de seguro de viajes y sistemas de garantías en los contratos con sus pasajeros que sean destinados a cubrir los costos extraordinarios derivados de situaciones de emergencia específicas, entre ellos las tasas de cancelación.

7. Europamundo tratará de simplificar los procedimientos y reducir, en la medida de lo posible, la carga administrativa de los turistas al tratar con los prestadores de servicios

turísticos en situaciones de emergencia.

b. INFORMACION

1. Europamundo proporcionará a sus clientes información actualizada en tiempo real facilitada por las autoridades competentes sobre procedimientos fronterizos, medios de transporte disponibles, restricciones de viaje, salud pública y medidas de seguridad, así como cualquier otra información práctica para los turistas.
2. Europamundo difundirá información sobre las emergencias existentes.

c. ASISTENCIA

Ver el punto 6 sobre los criterios de actuación de cada uno de los grupos operativos que se han formado en Europamundo para realizar este código.

d. REPATRIACIÓN

En caso de repatriación de una persona a su país de origen cuando se den las situaciones de emergencias, inevitables o extraordinarias, Europamundo cooperará con las autoridades competentes y transmitirá, tan pronto como sea posible y factible, a las autoridades diplomáticas y consulares respectivas la información siguiente:

- Circunstancias generales de la situación de emergencia;
- Zonas geográficas afectadas.
- Número y nacionalidades de los turistas que se encuentren en la zona afectada.
- Identidad y datos personales del turista necesarios para prestar la asistencia.
- Estado de salud, ubicación del turista y situación general.
- Datos sobre víctimas.
- Medidas operacionales adoptadas, planificadas y por adoptar.
- Otros datos pertinentes que se requieran.

7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN:

a. EN RELACIÓN CON NUESTROS PASAJEROS

Europamundo tratará de dar respuesta y prestar toda la ayuda necesaria a sus clientes, pasajeros, en la medida de lo posible, en las circunstancias que se puedan dar por situaciones de emergencia, situaciones inevitables o extraordinarias.

Europamundo tratará de dar una información puntual, objetiva, de forma clara y honesta con una asistencia a viajeros con dificultad especialmente a aquellos turistas en situación vulnerable o de desventaja, información sobre servicios de salud, asistencia consular o planes alternativos de viaje.

Recogemos algunas de las situaciones, sin que sean las únicas, en las que Europamundo tratará de facilitar una atención adecuada y una asistencia apropiada a sus clientes, pasajeros:

- Riesgo de salud física.

Europamundo Vacaciones garantiza las condiciones de higiene necesarias tanto en autobuses como en el alojamiento para la adecuada realización del viaje. Si alguno de los servicios no reúne las condiciones mínimas solicitaremos al proveedor el cambio inmediato de habitación, de autobús o del servicio prestado según corresponda.

El pasajero en todos sus viajes tiene concertado el seguro obligatorio de asistencia en viaje con una compañía. Aunque este seguro es de inclusión, el cual tiene coberturas limitadas, el pasajero no se encontrará desprotegido ante una situación de enfermedad; el seguro, según corresponda indicará si le envían un médico o diferentes opciones de hospitales/clínicas donde dirigirse.

Es recomendable que además de este seguro contraten un seguro opcional y complementario por su cuenta uno de mayores coberturas para cubrir el coste de la terminación por parte de pasajero y cualquier gasto de cancelación, así como el coste de asistencia, que incluye, sin ser lo único, el tratamiento, la cuarentena y la repatriación en caso de accidente, enfermedad y situaciones de emergencia.

La descripción detallada de su póliza está a su disposición 24 h a través de su link "Mi viaje"

- Integridad psicológica.

Cuando un pasajero, por razones ajenas a Europamundo se deba de quedar en alguna ciudad, separándose del grupo, y por consiguiente de su guía, quedándose solo, si contamos con personal en la ciudad estas serán las personas que le asistan en lo que necesiten. Podrán hacer funciones de interprete (cuando el idioma es diferente) y serán las personas de contacto en caso de cualquier necesidad. En el caso de que no contemos con personal de Europamundo en la ciudad donde los pasajeros se quedan, el apoyo se hace desde nuestras oficinas centrales, a través de los diversos canales de comunicación, como teléfono y WhatsApp.

Si un pasajero se pierde cuando hemos hecho una parada en ruta tratamos de

comunicarnos con la persona. Si no se consigue, analizamos varios factores como la edad, si viaja solo y, en caso extremo, cuando ha pasado mucho tiempo y no llega, delante de dos pasajeros del bus abrimos sus pertenencias para comprobar que lleva consigo la documentación y la cartera; si no la lleva, esperamos un poco más. En caso de que siga sin llegar, informamos en la oficina de turismo o en la policía – que es donde suelen ir - dejando el teléfono de contacto de nuestro guía, oficinas y hotel al que llegaremos.

Informamos también a su agencia de viajes, porque seguramente se ponga en contacto con ellos primero, pero somos conscientes que por la diferencia horaria esto retrasaría la solución a su problema.

Si tenemos que irnos, ya que el resto del grupo lleva esperando un largo tiempo, y hemos comprobado que el pasajero dejó todo (móvil, cartera, documentación) en el bus, y no hay cruce de fronteras, podríamos comprar desde nuestras oficinas el boleto de bus/tren necesario para la incorporación al viaje.

- Protección económica.

Si el motivo de cancelación es de fuerza mayor, y está debidamente justificado ante el departamento de documentación, Europamundo reembolsa la totalidad de los gastos efectuados de conformidad con el contrato de servicios turísticos, así como de cualquier prima de seguro obligatorio,, facturando solo los gastos de gestión y los gastos ocasionados. Dependiendo del número de días antes de la anulación, se reembolsa lo facturado a nuestro representante, y si la cancelación ha sido en ruta se proporcionará al turista/pasajero la opción de utilizar un bono, como alternativa al reembolso del dinero, para ser utilizado en un próximo viaje (con una validez 3 años), de la parte proporcional de los servicios no utilizados. Este bono es nominativo e intransferible. En este caso, la aceptación por parte del turista/pasajero del bono - como alternativa a la restitución del efectivo – es voluntaria.

Si el pasajero sufre algún robo estando de viaje con nosotros, el cual lo deja sin dinero, EMV se pondrá en contacto con nuestro representante en su país para que algún familiar haga el depósito de dinero en su país y a través del guía se le hace entrega de este. Si la gestión demora por razón de diferencia horaria entre el destino en el que se encuentra y país de residencia, EMV solventará los gastos de necesidades básicas del pasajero tales como alimentación.

- Situación de emergencia.

En dichas circunstancias Europamundo realizará todas las gestiones necesarias tales como facilitar contacto con sus consulados en el país, con sus familiares en su país de origen, con nuestros representantes en su país e incluso si lo necesitan otorgarle el mismo número de noches que tenían contratadas en su circuito original en la ciudad en que se encuentra. Si está dentro de nuestras posibilidades será llevado a una ciudad con una mayor conexión aérea, para que le sea más fácil a su agencia de viajes / línea aérea el retorno a su país.

Si el pasajero viaja a un país al que por alguna razón de conocimiento público no se puede entrar o es peligroso hacerlo, Europamundo le ofrece opciones alterativas incluyendo a los que ya estén en ruta, sin ningún coste adicional.

- Cambios de itinerarios relacionadas con la ocupación.

Si por razones de operativa Europamundo Vacaciones necesita hacer una pequeña modificación de su viaje, se le brindará la opción lo más parecida posible a su viaje original, con no menos de 15 días de antelación, si esta modificación no se ajusta a las necesidades del pasajero, este podrá cancelar su viaje sin gasto ninguno o cambiar de fecha de viaje.

Si el viaje ofrecido no tiene una importante modificación en su itinerario original, esta opción se dará por confirmada, salvo que el pasajero indique lo contrario, lo cual se evaluará caso a caso.

Cuando no podamos otorgar algún servicio, éste será compensado por soluciones alternativas adecuadas sin costes adicionales para el viajero, lo que hace que al final, el resultado de esta modificación sea que siempre tenga el mismo número de servicios, incluso alguno más.

- Asistencia de viajeros en situación vulnerable o de desventaja.

En el momento de hacer la reserva, la agencia debe de informarnos si los pasajeros tienen algunas necesidades específicas, dificultad o discapacidad. Desde nuestro Departamentode Reservas informamos que nuestros viajes no cumplen con todas condiciones necesarias de accesibilidad, ya que por ejemplo los autobuses no cuentan con rampas.

Sin embargo, EMV no niega el viaje a estas personas, sino que se les solicita que vengan acompañadas de una persona que se responsabilice de ellos, ya que nuestro guía se debe al grupo y tiene a más pasajeros que atender. Sin perjuicio de lo anterior, EMV tomará todas las medidas necesarias para brindar atención y ayuda necesaria a viajeros en situación vulnerable o de desventaja.

- Circunstancias inevitables y extraordinarias:

En estas circunstancias, Europamundo suministrará y asumirá el coste de las comidas y refrigerios necesarios, el transporte al lugar de alojamiento y el alojamiento hasta 3 noches adicionales en un hotel libre de costo para el pasajero si ya finalizó su viaje. Si no ha finalizado el viaje, reemplazaremos las noches pendientes, para darle tiempo a gestionar su retorno a casa.

- Europamundo dará servicio al pasajero.

En situaciones puntuales, como informar a su agencia de viajes sobre un cambio de vuelo, pasajeros que se quedan en frontera por migraciones, cancelaciones del viaje por razones relativas al pasajero o por enfermedad.

- Europamundo es transparente con la información de viaje.

Toda la información relativa al viaje de los pasajeros se encuentra disponible a través de su link “mi viaje”, enlace único por pasajero, donde además de poder descargar su bono de confirmación de servicios, tiene disponible el itinerario detallado, lista de hoteles y cualquier modificación que hubiera en su itinerario o relación importante.

Siempre recomendamos imprimir su bono de confirmación de servicios 48 horas antes de la salida, para que tenga la información lo más actualizada posible. Las condiciones de penalización en caso de cancelación de una reserva las tiene disponibles en nuestra página web www.europamundo.com dentro de nuestras condiciones generales.

- Europamundo en contacto con el pasajero.

Es sumamente importante el que nuestros representantes ingresen correctamente los datos de contacto de pasajeros, para que ante una situación de emergencia se facilite y agilice la asistencia.

- Europamundo cuenta con seguro de insolvencia.

El seguro de insolvencia o caución asegura al pasajero y es una garantía de calidad, de cumplimiento por parte de Europamundo, para el reembolso de todos los pagos efectuados por los turistas o en su nombre, en el caso de que los servicios correspondientes no se ejecuten como consecuencia de la insolvencia del prestador de servicios turísticos,

- Europamundo respalda al pasajero.

Si bien es cierto que el cliente / pasajero final no ingresa el dinero de su viaje en la cuenta bancaria de EMV, en el caso de que su agencia no hubiese hecho el pago por su reserva y se declarase insolvente o entrase a junta de acreedores, EMV podrá ofrecer un descuento a los damnificados con la finalidad de facilitarle el poder realizar el viaje que tenían previsto.

b. EN RELACION CON NUESTROS PROVEEDORES

COMPROMISOS DEL PROVEEDOR

Los proveedores de servicios, en la medida en la que se estime conveniente en relación con los servicios turísticos, se comprometen a, en la medida de sus posibilidades:

1. Comunicar sin demora indebida al turista o Europamundo cualquier modificación, del servicio de forma clara, destacada y comprensible por escrito o en un soporte duradero.
2. Hacer sus mayores esfuerzos para prestar una atención adecuada y una asistencia apropiada a los turistas.
3. Garantizar el derecho de los turistas vulnerables y desfavorecidos a viajar como cualquier otra persona, en igualdad de condiciones y sin discriminación de ningún tipo.

4. Garantizar la protección de los turistas en condiciones de igualdad independientemente de su nacionalidad, país de origen, destino, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, nacimiento o nacionalidad de su proveedor de servicios turísticos.
5. Garantizar que el turista tenga derecho a rescindir los servicios en cualquier momento antes del inicio de estos. Cuando proceda, podrá exigirse al turista el pago de una tasa de penalización por rescisión adecuada, razonable y justificable, teniendo en cuenta el ahorro que le pudiera suponer al proveedor dicha rescisión. A petición del turista, el proveedor debe justificar el importe de las tasas de rescisión.

Cuando el proveedor de servicios tenga intención de rescindir los servicios antes de los mismos, el turista deberá ser notificado sin demora injustificada y dentro de un plazo razonable. Si se rescinde el servicio, el turista tiene derecho a la devolución de los pagos realizados de la parte proporcional del viaje no utilizado, así como de cualquier gasto de prima de seguro obligatorio por el prestador de seguro.

6. Cuando, en el momento de ejecutar el contrato de servicios turísticos, el prestador de servicios no pueda prestar los servicios tal y como se han contratado, éste podrá ser responsable de los daños y perjuicios ocasionados, dentro de los límites de la legislación vigente, más allá de la devolución de los anticipos, salvo que se demuestre que:
 - El daño es imputable al turista.
 - El daño sea imputable a un tercero que no tenga relación con la prestación del servicio:
 - Se vea impedido de realizar el servicio en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, o una situación de emergencia que no se haya podido prever o anticipar.
7. Si alguno de los servicios no se presta de acuerdo con el acuerdo realizado, el prestador de servicios se ofrecerá a proporcionar al turista los remedios adecuados por la falta de conformidad, a menos que esto sea imposible o implique costos desproporcionados.
8. Los proveedores de servicios de alojamiento, en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, se comprometen a:
 - Mostrar un comportamiento justo y ético, y e intentar no aumentar los precios de las habitaciones para las noches adicionales que tengan que pasar los turistas.
 - Intentar minimizar el pago de gastos de cancelación cuando dichas circunstancias impidan que, bien el turista llegue físicamente al lugar en que se ha de prestar el alojamiento, o bien impidan que el prestador del servicio de alojamiento cumpla con sus obligaciones contractuales.
9. Los proveedores de servicios se comprometen a actuar siempre de acuerdo con la buena fe y la lealtad, y a cumplir sus obligaciones derivadas de la reserva en la medida de lo posible en las circunstancias extraordinarias.
10. Cuando sea imposible asegurar el regreso del turista, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias o a una situación de emergencia, en la medida en que sea necesario para el turista y dentro de los límites establecidos por la legislación vigente para el prestador de servicios, se proporcionará atención

adecuada y asistencia apropiada al turista en dificultades, lo que incluye, entre otras cosas:

- Ayudarle a realizar comunicaciones a distancia
 - Proporcionarle información sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular.
 - Ayudarle a encontrar alternativas.
 - Prestarle ayuda dentro de los límites razonables, como comidas y refrigerios, alojamientos si es necesario y transporte hasta el lugar de alojamiento.
11. Sin perjuicio de lo anterior si la dificultad es causada intencionalmente por el turista o por negligencia de éste, los honorarios cobrados por el proveedor de servicios por su atención y asistencia serán razonables y no excederán en ningún caso los costos reales incurridos por el proveedor de servicios.
12. EMV cooperará con las autoridades competentes del país receptor suministrando la información sobre los turistas que sea posible.
13. EMV prohibirá todo almacenamiento o difusión de datos fraudulentos, falsos, engañosos o inadecuados, y garantizará el tratamiento legal, justo y transparente y la protección de los datos personales y la privacidad de los turistas, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos.

DERECHOS DEL TURISTA

El turista, antes de celebrar un contrato, tiene derecho, si lo solicita, a ser informado de:

- Los derechos de rescisión, incluidas las condiciones de desistimiento y las penalizaciones.
- Las opciones al reembolso monetario (en efectivo), en situaciones de emergencia o circunstancias inevitables y extraordinarias, tales como vales, cambios de reserva y cambios de ruta, y a ser informado de las condiciones aplicables (por ejemplo, periodo de validez).

El turista, durante la prestación del servicio contratado, tiene derecho a:

- Contar con unas condiciones mínimas de higiene y seguridad de su persona y bienes.
- Recibir un trato justo y respetuoso de parte de las personas que prestan el servicio.
- A que el proveedor de servicios ponga a su disposición medios que le permitan formular las quejas y reclamaciones que estime oportunas y que estén relacionadas con los servicios del proveedor.

DEBERES DEL TURISTA

El turista, antes de celebrar un contrato, tiene el deber de:

- Comprobar y asegurar que los servicios ofrecidos por el proveedor se corresponden con los solicitados, y avisar con tiempo suficiente en el caso de que no fuera así, sin perjuicio de un ajuste en los precios calculados previamente.
- Proporcionar con la antelación necesaria información suficiente y veraz que

permita prestar los servicios o solventar en destino cualquier incidencia previsible.

El turista, durante la prestación del servicio contratado, tiene el deber de:

- Mantener una conducta de educación y respeto hacia el prestador del servicio, así como cuidar y proteger los lugares visitados y medios utilizados.
- Procurar las acciones convenientes para proteger y conservar la naturaleza y el medio ambiente en el lugar del servicio.
- Atender a las recomendaciones de las personas que prestan el servicio, ya sean sobre el propio servicio o en materia de seguridad.
- Comunicar lo más pronto posible al prestador del servicio sus quejas y reclamaciones, a ser posible durante el servicio para que el proveedor intente solucionarlo en el mismo momento en que se está produciendo.

c) EN RELACIÓN CON NUESTROS OPERADORES, AGENCIAS DE VIAJE.

Antes de iniciar el viaje

1. Trabajamos en la selección proveedores de servicios turísticos, priorizando su calidad. Para ello los mismos son evaluados por personal idóneo, seleccionados específicamente para dichas tareas, donde procuramos que sean cumplidos los servicios contratados por el turista.
2. Participamos de ferias, foros, convenciones que nos permiten estar en contacto frecuente con los prestadores, actualizándonos sobre sus productos y novedades.
3. Nos apoyamos e invertimos en plataformas de tecnología, las cuales ofrecen información actualizada, clara y precisa para el turista a la hora de consultar, presupuestar y reservar los servicios a través de su agente de viajes.
4. Trabajamos en la Capacitación y formación constante del personal propio y a su vez de las diferentes agencias de viajes sobre los productos ofrecidos, para llegar a una asesoría de calidad, la cual nos permita interpretar de forma correcta las necesidades y servicios solicitados por el cliente, así como en dar soporte necesario al momento de la preparación del viaje, con la entrega correspondiente de la documentación, itinerarios y/o sugerencias importantes sobre el servicio elegido, facilitando y explicando cada detalle a tener en cuenta a la hora de comenzar.
5. Recomendamos y damos la posibilidad de contratar un seguro opcional y complementario durante el viaje que permita la protección necesaria ante cualquier imprevisto.
Asesoramos sobre la importancia de contar con una asistencia en viaje, anticipándonos a cualquier eventualidad surgida durante el recorrido.

Durante el viaje

1. Proporcionamos teléfonos y email de contacto, tanto del proveedor en destino o como de nuestra oficina para cualquier necesidad de contacto, dando soporte integral 24hs ante incidencias que pudiesen surgir en destino, otorgando prioridad y agilidad en pos de solucionarlo.
2. Ante situaciones de fuerza mayor, realizaremos las gestiones necesarias para proteger al turista, actuando como intermediarios en el caso de ser solicitado, ya sea con autoridades locales, compañías aéreas, organismos gubernamentales.

¿Qué hacemos como Operador o como Agencia de Viaje?

Durante o después del viaje

1. Ante un problema de fuerza donde el cliente tenga derecho a devolución de un importe, nos comprometemos a devolución íntegra del importe correspondiente, descontando si los hubiese los gastos que puedan haber sido facturados por terceros (proveedores) y/o gastos bancarios*.

*Sujeto y de acuerdo con la ley o normativa de cada país

Después del Viaje

1. Ponemos a disposición del Turista un cuestionario donde pueda evaluar integralmente los servicios utilizados.
2. Damos soporte y asesoramiento ante situaciones ajenas tanto al cliente como a la empresa, que pudiesen haber surgido durante o en la finalización del viaje.
3. Mantenemos contacto con el agente de viajes que realizó la venta, para corroborar que todo fue según lo estipulado, generando estándares de calidad que permitan la mejora constante de los servicios prestados o por prestar, realizando seguimiento y respuestas para el cliente.

d) EN RELACION CON NUESTROS GUÍAS.

Con el fin de mejorar la relación entre todos los actores implicados en nuestros Tours, hemos elaborado este Código de Protección al Turista, que recoge un conjunto de valores, principios y normas que han de guiar el ejercicio profesional de los Guías Correo en nuestros circuitos:

1. Trabajar por la existencia de un clima cordial y agradable durante el transcurso del viaje entre todos los participantes en el tour, generando un ambiente de seguridad, convivencia y confianza. Dar apoyo y asistencia personalizada para la inclusión de pasajeros que viajen solos o por su edad, necesiten una mayor atención para su integración en el grupo. Promover el compromiso y la implicación de los clientes y favorecer que se responsabilicen de las acciones que generan un buen funcionamiento del tour, como la puntualidad, respetar las horas de sueño, etc., en una relación basada en el respeto mutuo.
2. Practicar una política de transparencia basada en la honestidad, integridad y veracidad en todas las gestiones necesarias durante el tour, teniendo presente lo más beneficioso e interesante para nuestros pasajeros.
3. Evitar y rechazar comportamientos intolerables, de racismo o xenofobia derivados de las diferencias religiosas, étnicas, de orientación sexual, cultural, color, clase social, género, edad, lengua, creencias políticas con los pasajeros.
4. Colaborar activamente en la resolución de los problemas imprevistos surgidos durante el viaje a nuestros pasajeros, como problemas médicos, seguros, denuncias, pérdidas, olvidos, etc. apoyando y facilitando los medios necesarios para su resolución.
5. Respetar la información confidencial que nos sea transmitida, en todo aquello que con ocasión o a consecuencia de su profesión pudiera haber conocido y que no debiera ser revelada. Actuar desde los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en su trabajo profesional. La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del Guía y un derecho de los turistas, y

abarca a todas las informaciones que el Guía reciba en su intervención por cualquier medio.

6. Facilitar el número de teléfono del guía durante el viaje, para la seguridad del pasajero ante cualquier imprevisto en su tiempo libre.
7. Establecer canales de coordinación entre el cliente y los diferentes departamentos de la empresa, siempre en ambas direcciones para establecer redes de comunicación estables, siempre en beneficio de los clientes del tour, y para la resolución de los problemas que dependan directamente de los departamentos de nuestra agencia.
8. Transmitir a los clientes la importancia de conocer, respetar y preservar el patrimonio cultural y natural de aquellos lugares que se visiten, así como intentar que la población local intente conocer y descubrir el patrimonio cultural de nuestros clientes.
9. Facilitar a los clientes una información objetiva y clara sobre los lugares de destino, cooperando siempre con las autoridades públicas locales para garantizar siempre la seguridad de los clientes, actuando en todo momento con respeto y tolerancia, así como proporcionar recomendaciones e informaciones prácticas para generar tranquilidad a través del conocimiento, informaciones de seguridad y genéricas que le haga más fácil el descubrimiento de cada ciudad, tales como como moverse, zonas a visitar, medios de transporte, tips de viaje, gastronomía, historia, cultura, etc., porque se sabe que un viajero bien informado es un viajero tranquilo y feliz.

8. PROTECCIÓN EN CASO DE INSOLVENCIA DE LOS PROVEEDORES/OPERADORES.

La regulación de la protección al turista ha sufrido una reciente modificación con motivo de la promulgación de la Ley 4/2022, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. La principal modificación que se ha incluido en relación con los viajes combinados ha sido la modificación del artículo 161 de la Ley de Consumidores y Usuarios, que establece los siguientes derechos y obligaciones:

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.
2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.
3. La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la

reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

4. Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

9. CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO.

Para Europamundo uno de sus Grupos de Interés fundamentales son nuestros Proveedores y Clientes, nuestro Operadores. Ellos son la respuesta que moviliza el buen funcionamiento del viaje, de su calidad y la satisfacción de nuestro pasajero.

Algunos de nuestros objetivos fundamentales son: la protección del medio ambiente, el fomento de las economías locales y el apoyo a los guías locales, los derechos humanos, la lucha contra la explotación infantil, la lucha contra la corrupción y el soborno y la protección animal

Europamundo trabaja con empresas éticas y responsables, por lo que pedimos a nuestros proveedores que sigan unas directrices que consideramos fundamentales:

- a) Compañías que ofrezcan trabajo digno para sus empleados.
- b) Compañías legalmente constituidas, al día de sus pagos.
- c) Compañías que subcontraten servicios locales con parámetros de calidad, rentabilidad y también sostenibilidad.
- d) Compañías éticas en el destino, cuya actuación vaya más allá que lo estrictamente legal.
- e) Compañías con triple balance, que no solo se preocupen del tema económico, sino también del social y medioambiental.
- f) Compañías que comuniquen estos valores y buenas prácticas a su personal, así como también a su personal externo (como conductores de autobuses)

Por todo ello pedimos a nuestros proveedores y operadores que firmen este código de protección del turista y que se comprometan a cumplir con sus disposiciones.

10. GLOSARIO.

PROVEEDORES DE EUROPAMUNDO

- **Hoteles:** Son todos los hoteles y paquetes completos que nuestros operadores y representantes de Europamundo venden como, por ejemplo, el Hotel Praga, Galaxia Dubái, Asian Spirit.
- **Medias Pensiones:** Son servicios de restauración que Europamundo ofrece al pasajero a través de nuestros proveedores como, por ejemplo: JBGR Montmartre, El Hidalgo, Marina Bay.

- **Transfer:** Servicios de traslado que ofrece Europamundo al pasajero a través de nuestros proveedores y socios comerciales, por ejemplo: Zip Transfer, Eurotrans TRF, Paris Querido.
- **Ferry y Excursiones:** Proveedores que ofrecen servicios de actividades turísticas como por ejemplo servicios culturales, ocio, religiosos y traslados que nos sean traslados como, por ejemplo: Mezquita de Córdoba, Museo Del Prado, Stena Line, Batorama, P&O Ferries.
- **Buses:** Proporcionan servicios de buses a Europamundo Vacaciones de manera regular a través de nuestros proveedores y agregados, e incluso ofreciendo servicios en exclusividad solo para Europamundo como, por ejemplo, Alabus, Cubero, Paulino, Vicioso.
- **Alquiler de Coches:** Aquellos proveedores que prestan sus servicios a Europamundo de alquiler de coches de manera regular como por ejemplo Sixt Rent Car, Avis, Europcar.
- **Opcionales:** Visitas y actividades opcionales previstas para complementar el viaje, ofrecidas en destino o en origen como, por ejemplo: El Patio Sevillano, La Pacheca, Blue Boat Company.

“Turista”. Es la persona que realiza un viaje que incluye una pernoctación a un destino fuera de su entorno habitual durante menos de un año, con cualquier fin principal (negocios, ocio u otro fin personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

“Excursionista”. Persona que realiza un viaje que no incluye pernoctación a un destino principal fuera de su entorno habitual.

“Servicio turístico”: la prestación de cualquiera de los siguientes servicios ofrecidos a los turistas, de forma separada o combinada:

- Servicios de alojamiento que no sean para fines residenciales;
- Servicios de transporte;
- Organización de viajes combinados y servicios de venta al por menor, intermediación y otros servicios de reserva;
- Visitas, actividades, atracciones, excursiones y eventos;
- Otros servicios prestados principalmente a los turistas en su calidad de tales.

“Prestador o Proveedor de servicios turísticos”, cualquier persona física o jurídica (independientemente de que sea de propiedad privada o pública) que venda principalmente, ofrezca vender, suministre o se comprometa a suministrar un servicio turístico al turista, solo o combinado en un paquete, que actúe, incluso a través de cualquier otra persona en su nombre o por su cuenta, con fines relacionados con su comercio, negocio, oficio o profesión en relación con el suministro de servicios turísticos.

11. AGRADECIMIENTOS.

Este Código de Protección del Turista ha sido elaborado íntegramente por cuatro Grupos de Trabajo integrados por:

Grupo Interno: Departamento de Atención al Cliente y el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial de Europamundo.

Grupo de Proveedores: Departamento de Grupos, Departamento de Oriente, Departamento de Contratación, Departamento de Tráfico y Departamento de Responsabilidad Social Empresarial de Europamundo.

Grupo de Guías.

Grupo de Operadores formado por los siguientes Clientes: Kuality-Cocha, Status Travel, Cielos Abiertos, Ola, Andes Reps y Aeromundo.

Nuestro agradecimiento al Equipo Ejecutivo de la empresa, a nuestro asesor legal y al coordinador general del código.

Y también nuestro agradecimiento muy especial a la Organización Mundial del Turismo por su iniciativa de lanzar un [Código Internacional para la Protección de los Turistas](#) y ser inspirador y colaborador de este código de Protección al turista de Europamundo.

•