



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Indústria,  
Comerç i Turisme  
Institut Català del Consum

## ÍNDEX

- Pregunta 01.-** Normalment quan prepara les vacances, en funció del viatge, què fa vostè?
- Pregunta 02.-** Considera que els catàlegs i programes publicitaris suministrats per les agències de viatges li donen prou informació sobre el viatge a realitzar?
- Pregunta 03.-** Quan es decideix per un viatge, sap que l'agència li ha de fer un contracte on constin totes les dades referents al viatge: transport i haoraris, hotels o allotjaments, serveis inclosos (excursions, menjars, guies turístics)?
- Pregunta 04.-** Vostè sap que si anul·la un viatge programat quan falten 15 dies o menys per a la data de sortida, li cobraran una penalització
- Pregunta 05.-** Si durant el viatge es produís un canvi important quant al transport, categoria de l'hotel, etc. i vostè no acceptés la solució de l'organitzador sap que a la tornada pot demanar una indemnització, en funció del cas?
- Pregunta 06.-** Durant les vacances quin tipus d'allotjament prefereix per a la seva estada?
- Pregunta 07.-** En cas d'anar a un hotel dins Catalunya, si vostè demana mitja pensió o pensió completa, sap que ha d'incloure el pa i l'aigua?
- Pregunta 08.-** Alguna vegada s'ha vist obligat a formular una reclamació per deficiències en les instal·lacions i/o serveis prestats en un establiment turístic?
- Pregunta 09.-** Vostè sap que en un restaurant a Catalunya, no li poden cobrar conceptes com reserva, taula, coberts, servei, entreteniments, etc ?
- Pregunta 10.-** Considera que el personal dels establiments turístics i de restauració és prou professional i qualificat? En quin grau?