



*VIAJES COMBINADOS
Y
SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS*





Con la llegada del verano es habitual la contratación de los llamados viajes combinados o servicios de viaje vinculados.

Con esta guía práctica y sencilla pretendemos darle toda la información necesaria para que conozca los derechos que le asisten en la contratación de estos servicios así como la terminología empleada en los mismos.





¿Qué es un viaje combinado?

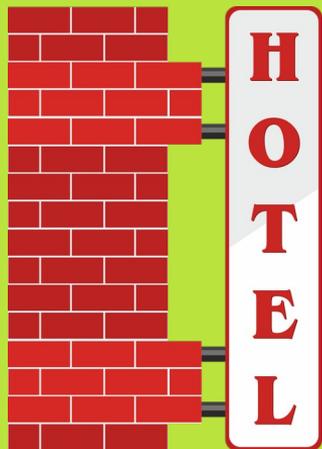
Es aquel que combina, al menos, dos servicios para un mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Deben contratarse en un único punto de venta y deberán ser anunciados o vendidos como “viaje combinado” o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios como, por ejemplo, “oferta combinada”, “todo incluido” o “paquete turístico o vacacional”.

La combinación realizada a petición del viajero que diseña su lugar de salida, recorrido, destinos intermedios o estancias y regreso, pudiendo indicar también la duración, será considerada viaje combinado.

Con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes empresarios, hablamos de viaje combinado en los siguientes supuestos:

- Viajes contratados en un único punto de venta, indistintamente si la reserva se efectúa presencialmente o en línea, y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar.
- Viajes ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global.
- Viajes anunciados como “viaje combinado” o con similar denominación.
- Viajes combinados después de la celebración de un contrato sobre una selección de distintos tipos de servicios de viaje.
- Viajes contratados a través de procesos de reservas en línea conectados, con transferencia de datos.





Servicios de viaje vinculados.

Es cuando un empresario ayuda a los viajeros a celebrar contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, de forma presencial o en línea, mediante procesos de reserva conectados.

Es el caso, por ejemplo, de los servicios de viaje a los que se accede en una única visita o punto de venta de un empresario si la selección y el pago de estos servicios se facilitan de forma separada o si la empresa facilita la contratación de, al menos, un servicio de viaje adicional con otro empresario y se contrata como muy tarde 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

En estos casos, los empresarios deben informar a los viajeros de que están contratando servicios de viaje vinculados y, por lo tanto, no podrán acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados.





RECUERDA TUS DERECHOS



Derecho de información: el viajero recibirá la información esencial antes de firmar el contrato y tendrá carácter vinculante, se facilitará al menos en castellano y, al igual que el contrato, será clara, comprensible y destacada. Se facilitarán las principales características del viaje como el precio final, comisiones, forma de pago, itinerarios, estancias, transporte, manutención, visitas, si es apto para viajeros con movilidad reducida, o el número mínimo de personas necesarias para realizar el viaje.

Contrato: Antes de firmar el contrato, la persona consumidora debe ser informada sobre el tipo de contrato que va a firmar y el nivel de protección que le será aplicable.

Contacto: Se le deberá proporcionar un teléfono de contacto para emergencias y un e-mail de contacto con el organizador y minorista.

Cesión: Se informará al viajero sobre la posibilidad de ceder el viaje a otro viajero distinto y de los costes que supondría el cambio de titular.



Documentación: Deberá ser informado de toda la documentación que necesita, de los trámites sanitarios y el tiempo necesario para obtener visados.

Costes: Tiene derecho a no asumir aquellos recargos, comisiones o costes adicionales de los que no haya sido informado.

Reclamaciones: Se informará de los procedimientos internos para la tramitación de reclamaciones, los sistemas de resolución alternativa de conflictos y, si procede, sobre la plataforma para la resolución de litigios en línea.

Seguros y garantías: Se informará al viajero sobre la posibilidad de contratar un seguro, aval u otra garantía que cubra los gastos en caso de que decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia.

Menores: Cuando viajen menores no acompañados por un familiar o un adulto autorizado y siempre que el viaje incluya alojamiento, deberán facilitarse los datos de contacto directo para localizar al menor o su responsable en el lugar de estancia.



Derecho de rescisión del contrato: El viajero podrá resolver el contrato antes del inicio del viaje. En este caso, el empresario podrá establecer una penalización y la recuperación de los costes que haya asumido, y sean justificables, durante el proceso de contratación y por las reservas anuladas.

En circunstancias excepcionales, si en el lugar de destino o sus inmediaciones existen graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, los viajeros podrán poner fin al contrato antes de su inicio sin pagar ninguna penalización.

Ante cambios sustanciales en algunas de las características principales de los servicios o necesidades especiales contratadas, el viajero podrá decidir si acepta los cambios o resuelve el contrato de viaje sin penalización.

Si la ejecución del viaje se ve afectada sustancialmente por la no prestación de servicios, el consumidor también podrá poner fin al contrato sin penalización.

Si el empresario incrementa el precio más de un 8%, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización.

Si el número de personas inscritas fuera inferior al mínimo especificado en el contrato, el organizador o minorista podrá cancelar el contrato reembolsando al viajero la totalidad de los pagos realizados y notificándoselo de acuerdo con los plazos estipulados.



Derecho de desistimiento: El viajero dispone de un plazo de 14 días naturales para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de justificación cuando se haya contratado el viaje fuera del establecimiento mercantil (por teléfono, internet, etc.)





DERECHO A RECIBIR ASISTENCIA



Emergencia: El organizador y minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora al viajero cuando se encuentre en dificultades:

- Información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y asistencia consular.
- Asistencia y ayuda para establecer comunicaciones a distancia y encontrar fórmulas de viaje alternativas.



El viaje de vuelta no se realiza por circunstancias inevitables y extraordinarias: El viajero tiene derecho a 3 noches de alojamiento. Cuando la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros aplicable establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

En el caso de personas con discapacidad o movilidad reducida, sus acompañantes, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, así como a las personas que hayan notificado necesidades de asistencia médica específica, esa limitación en el número de noches no se aplicará.



DERECHO A COMPENSACIÓN, REEMBOLSO E INDEMNIZACIÓN ANTES DEL VIAJE



En caso de cancelación del viaje, tiene derecho al reembolso de los pagos y, cuando proceda, a una posible indemnización.

No tendrá derecho a indemnización:

- Si el viaje no se puede ejecutar por circunstancias inevitables y extraordinarias y si el organizador lo notifica antes del inicio del viaje sin demora indebida.
- Si el viaje se cancela debido a que el número de personas inscritas es inferior al mínimo especificado en el contrato y la cancelación es notificada con suficiente antelación:
 - 20 días naturales de antelación para viajes de más de 6 días.
 - 7 días naturales de antelación para los viajes de entre 2 y 6 días.
 - 48 horas de antelación para viajes de menos de 2 días.



Si el precio está sujeto a subidas, el viajero también podrá beneficiarse de posibles bajadas, y si el incremento es superior al 8% podrá rescindir el contrato sin penalización.

Firmado el contrato, el organizador solo podrá incrementar el precio del viaje si se ha reservado este derecho y únicamente si el aumento responde a determinadas causas, como una variación del precio del combustible u otras fuentes de energía, el nivel de impuestos, tasas o los tipos de cambio aplicables.

Cuando el organizador o minorista se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero también tendrá derecho a una reducción del precio cuando disminuyan los gastos. Además, deberá ser convenientemente informado.

Estos incrementos deberán ser notificados al viajero de forma clara y comprensible, con la correspondiente justificación y proporcionando el cálculo en un soporte duradero.

En ningún caso, el precio podrá ser aumentado durante los 20 días naturales previos al inicio del viaje





DERECHO A COMPENSACIÓN, REEMBOLSO E INDEMNIZACIÓN DURANTE EL VIAJE



Si los servicios prestados no son conformes a lo contratado, se debe poner este hecho inmediatamente en conocimiento del organizador o minorista. La empresa deberá ofrecer al viajero fórmulas alternativas equivalentes a las contratadas, de lo contrario el viajero tendrá derecho a una reducción del precio y/o una posible indemnización por daños y perjuicios. Si no se subsanaran en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podría hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios asumidos. Este reembolso deberá ser abonado en un plazo no superior a 14 días naturales después de poner fin al contrato.

Cuando los servicios alternativos ofrecidos fueran inferiores, el viajero tiene derecho a un descuento equivalente y, cuando proceda, a la indemnización por los posibles daños o perjuicios siempre que el organizador o minorista sea el responsable de que el servicio no se corresponda con lo contratado.

Si las fórmulas alternativas no fueran comparables a las contratadas o si la reducción del precio es inadecuada, el viajero podrá rechazarlas.



Si no se han prestado todos los servicios contratados y esta ha afectado sustancialmente a la ejecución del viaje, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización, solicitar una reducción del precio, una indemnización por daños y perjuicios y, cuando proceda, la repatriación.



Esta guía informativa ha sido elaborada por la OMIC de Talavera de la Reina. (C/ San Francisco, 12 / Tfno. 925 810 000 / omic@talavera.org). La información que se facilita sólo proporciona una orientación de carácter general y no sustituye en ningún caso a la legislación aplicable.

Fuentes:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.
- Ministerio de Consumo (www.consumo.gob.es)