



Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas medidas para proteger mejor al viajero.

Esta publicación ha sido cofinanciada por el Programa de Consumidores de la Unión Europea (2014-2020)
This publication was co-funded by the European Union Consumer Program (2014-2020)

Cofinanciado por la
Unión Europea





Nuevas normas. Nuevos derechos

La actual estructura del mercado, la irrupción de Internet y el uso de tecnologías emergentes han dado lugar a nuevas formas de contratación de productos y servicios de viaje. Con el fin de adecuar la normativa europea a las nuevas necesidades del mercado, los Estados miembros de la Unión Europea (UE) han adaptado su legislación sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados para ofrecer así una mayor protección a los viajeros y a los consumidores propiamente dichos. El resultado: una sociedad más protegida y mejor informada.

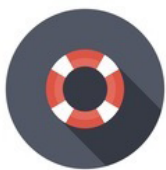
¿A quién se protege?

Al viajero, incluyendo también a aquellos que viajan por motivos profesionales o de negocios, excepto cuando lo hagan sobre la base de un convenio general suscrito por su empresa.



Objetivos

La Directiva de la Unión Europea 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados tiene como objetivo actualizar la normativa nacional con el fin de elevar el nivel de protección de los viajeros y la uniformidad en la normativa de todos los Estados miembros. Todo ello, de cara a garantizar un buen funcionamiento del mercado interior.



Elevar el nivel de protección para los viajeros.

Se regulan nuevas formas de contratación incluyendo los servicios de viaje vinculados, se amplían los derechos y se introduce la garantía por insolvencia para los servicios de viaje vinculados, a la ya reconocida para los viajes combinados. Asimismo, se extiende la definición de servicio de transporte a los vehículos de cuatro ruedas, veleros, motocicletas o motos acuáticas.



Elevar la uniformidad en la normativa de todos los Estados miembros.

Se armoniza la legislación de los países eliminando las disparidades que pudieran crear obstáculos en el mercado interior europeo. Se evita así la fragmentación jurídica que supondría mayores costes para las empresas y obstáculos para los empresarios que desean desarrollar actividades transfronterizas.



Incrementar la confianza del viajero.

Se refuerza la transparencia y la seguridad jurídica.



Frenar la competencia desleal.

Por primera vez, se regula la contratación de servicios de viaje vinculados para que todas las empresas puedan competir en igualdad de condiciones y garantías.



Consolidar el mercado interior de la UE.

Todas estas medidas de protección al viajero vienen a garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, eliminando los obstáculos al comercio transfronterizo y, para los casos de insolvencia del proveedor, se ha introducido el principio de reconocimiento mutuo entre Estados miembros de las garantías que se constituyan en otros países y la cooperación administrativa entre los Estados.

¿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.



¿Qué son los Servicios de viaje vinculados?

Se trata de una nueva modalidad contractual que, a menudo, compite con los viajes combinados.

Aquí, 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.

¿Qué servicios no se incluyen en la nueva normativa?

- Los viajes que se ofrecen de forma ocasional por organizaciones sin ánimo de lucro y para un grupo limitado de viajeros. Por ejemplo, los viajes organizados puntualmente por organizaciones benéficas, clubes o colegios ofrecidos únicamente para sus miembros.
- El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración.
- Los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse “servicios de viaje” en sí mismos. Por ejemplo, el transporte de equipaje como parte del transporte de viajeros, el traslado entre un hotel y un aeropuerto, las comidas y bebidas facilitados como parte del servicio de alojamiento, el acceso a piscinas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento.
- Los servicios financieros como los seguros de viaje.



Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho a recibir información.

Derecho de cesión del viaje.

Derecho de rescisión del contrato.

Derecho de desistimiento.

Derecho de asistencia.

Derecho a compensación, reembolso e indemnización.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho a recibir información.

• Características del viaje.

La nueva normativa regula de forma precisa la información que debe facilitarse de modo que el viajero recibirá la información esencial antes de firmar el contrato. Ésta tendrá carácter vinculante, se facilitará al menos en castellano y, al igual que el contrato, será clara, comprensible y destacada. Existen, para ello, modelos normalizados de información precontractual.

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 aceptar el pago, debe informarse de forma clara y destacada el tipo de contrato que se está ofreciendo al viajero y el nivel de protección aplicable.

• Costes.

Las comisiones, recargos y otros costes adicionales que no hayan sido informados antes de firmar el contrato no serán soportados por el viajero.

• Documentación.

Deberá informarse de la documentación necesaria, incluido el tiempo para obtener visados y los trámites sanitarios para el país de destino.

Los recibos, vales y billetes serán proporcionados con suficiente antelación facilitando también información sobre la hora de salida, hora límite para facturar, hora de las escalas o conexiones.

• Datos de contacto.

Se facilitará el nombre del responsable de la correcta ejecución de los servicios contratados, un número de teléfono de emergencias y el e-mail del organizador y minorista.

• 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 (incluidos los de repatriación) en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

• 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.

• 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.

• Cesión del viaje.

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.

¿Cree que no se le ha informado adecuadamente?

El empresario es quien deberá aportar los justificantes necesarios (carga de la prueba) para demostrar que ha cumplido con sus obligaciones de información o que ha prestado adecuadamente los servicios contratados.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho de cesión del viaje.

El consumidor podrá ceder el viaje a otra persona con un preaviso razonable de al menos 7 días naturales al inicio del viaje. Esta cesión podrá estar sujeta a recargos u otros costes adicionales justificables. El organizador informará al cedente de los costes efectivos de la cesión.

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.

Plazo para los reembolsos: 14 días.

Los posibles reembolsos o devoluciones por los pagos efectuados a los que tenga derecho el viajero se realizarán en un plazo no superior a 14 días naturales después de la resolución del contrato.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho de desistimiento ¡14 días para desistir del viaje!

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 ejemplo, si se ha realizado en línea.

Derecho a recibir asistencia.

Emergencias

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.

Si la situación de emergencia se ha originado de forma intencionada o por negligencia del viajero, la empresa podrá cobrar una tasa razonable que no podrá superar los costes reales ocasionados al organizador.

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 Unión sobre derechos de los pasajeros aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero 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.

3 noches de alojamiento si el viaje de vuelta no se puede realizar.

El viajero tiene derecho a 3 noches de alojamiento cuando el viaje de vuelta no se realiza por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho a compensación, reembolso e indemnización.

Antes del viaje...

Ante posibles modificaciones en las características del viaje, puede que tenga derecho a descuentos, el reembolso de los pagos realizados o a una posible indemnización por daños y perjuicios.

El organizador no podrá modificar unilateralmente el contrato, con excepción del precio, salvo que se haya reservado este derecho, el cambio sea insignificante y haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

Ante cambios sustanciales en algunas de las características principales de los servicios o de las necesidades especiales contratadas, el viajero podrá decidir entre si acepta esos cambios o resuelve el contrato sin penalización. Si aceptara el viaje y su calidad o coste fuera inferior al contratado, tendría derecho a un descuento en el precio.

¿Viaje cancelado?

Tiene derecho al reembolso de los pagos y, cuando proceda, a una posible indemnización.

El viajero 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.

¿Cambios en el precio?

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.

Recuerde que el plazo para los posibles reembolsos se realizarán en un plazo no superior a 14 días naturales después de la resolución del contrato.

Viajes combinados

Más derechos y mejor protección para los consumidores.

Derecho a compensación, reembolso e indemnización.

Durante el viaje...

El viajero deberá informar lo antes posible al organizador o, en su caso, al minorista de cualquier disconformidad en los servicios contratados.

¿Los servicios prestados no son conforme a lo contratado?

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.

El organizador o minorista deberá subsanar con fórmulas alternativas, de calidad equivalente o superior y sin coste adicional cualquiera de los servicios que no se hayan prestado según lo contratado siempre que sea posible, no conlleve un coste desproporcionado y teniendo en cuenta la gravedad y valor de los servicios de viaje afectados.

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.

¿No se han prestado todos los servicios contratados y esto 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.

El plazo de prescripción para reclamar la reducción del precio o la indemnización es de, al menos, 2 años.



Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas garantías y responsabilidades.

Nuevas garantías en caso de insolvencia.

Derecho de reembolso.

Derecho de repatriación.

Derecho de asistencia.

Derecho de información.

Responsabilidades de la empresa.

Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas garantías y responsabilidades.

¿Qué son los Servicios de viaje vinculados?

Se trata de una nueva modalidad contractual que, a menudo, compite con los viajes combinados.

Aquí, 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.

Nuevas garantías en caso de insolvencia.

Derecho de reembolso, repatriación y asistencia.

Los organizadores y minoristas deberán constituir una garantía que se activará gratuitamente con el fin de responder con carácter general al disfrute del viaje combinado y los servicios de viaje vinculados; especialmente para el reembolso de los pagos anticipados, el traslado de vuelta de los viajeros a su lugar de salida u otro punto acordado y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

Las empresas no establecidas en la UE que ofrezcan viajes combinados o servicios de viaje vinculados en cualquier Estado miembro están obligadas también a establecer esta garantía.

En España, el Ministerio con competencia en Turismo actuará como punto de contacto central para facilitar la cooperación administrativa europea y nacional.

Derecho de información.

La identidad de la empresa garante (o la autoridad competente designada) y sus datos de contacto (dirección, correo electrónico y número de teléfono) serán facilitados al viajero junto con el contrato.

Únicamente para los servicios de viaje vinculados:

El primer empresario con el que se contrata un servicio y que facilita la contratación de un segundo servicio con otra empresa, está obligado a constituir una garantía en caso de insolvencia para ambos servicios.



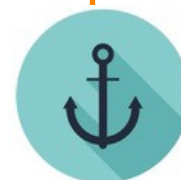
Viajes combinados y Servicios de viaje vinculados

Nuevas garantías y responsabilidades.

Responsabilidades de la empresa.

Los organizadores y los minoristas son los responsables solidarios del correcto cumplimiento de los servicios de viaje en los contratos de viaje combinado.

En los servicios de viaje vinculados, el viajero será informado antes de firmar el contrato de que cada prestador de servicios es el único responsable de su correcta prestación.



¿Errores en la reserva?

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que le sean atribuibles y si ha aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o determinados servicios de viaje vinculados, será responsable de los errores cometidos durante la reserva.

La empresa no se responsabilizará de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.