

VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE COMBINADOS

Viajes combinados

Un viaje combinado es el que combina, al menos, dos tipos de servicios de viaje para un mismo viaje o vacaciones (por ejemplo: transporte + alojamiento), a un precio global y con una duración que sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Quedan excluidos los viajes que no sobrepasen las 24 horas si no incluyen alojamiento, si los ofrecen de manera ocasional organizaciones sin ánimo de lucro y para un grupo limitado de viajeros, y los viajes de negocios en virtud de un convenio general entre profesionales.

Con independencia de la formalización de contratos diferentes con varios empresarios, se consideran viajes combinados los contratados en un único punto de venta; los ofrecidos, vendidos o facturados a un precio global; los anunciados como combinados y los contratados mediante procesos de reservas en línea conectados.

Antes de contratar solicite la información por escrito o en soporte duradero relativa a las características del viaje, como horarios, enlaces, medios de transporte, categoría de los hoteles, si se necesita pasaporte o visado, así como sobre los seguros que incluye el viaje (de cancelación, sanitarias...).

El viajero puede ceder el viaje a otra persona con un preaviso razonable de al menos 7 días naturales al inicio del viaje. Esta cesión puede estar sujeta a recargos u otros costes adicionales justificables.

Si el viajero decide cancelar el viaje antes de su inicio, el empresario puede establecer una penalización y la recuperación de los costes que sean justificables. De manera excepcional, si hay graves problemas de seguridad que puedan afectar el viaje, el viajero puede poner fin en el contrato antes de iniciarlo sin pagar ninguna penalización.

El empresario solo puede variar el precio del viaje en casos tasados (variación del coste de los transportes, carburantes, tasas o impuestos, cambio de moneda) y siempre que el contrato lo prevea. Se tiene que comunicar la variación 20 días antes de viajar y si el incremento de precio es superior al 8% el viajero puede rescindir el contrato sin penalización.

Si el empresario introduce cambios esenciales en el viaje lo tiene que notificar con antelación suficiente y el viajero puede optar entre sustituirlo por un viaje equivalente o el reembolso de lo que ha pagado. Si procede, además tiene derecho a una indemnización, salvo que se haya anulado el viaje por falta de participantes (siempre que haya informado de esta circunstancia con antelación) o por motivos de fuerza mayor.

En las compras de viajes fuera del establecimiento mercantil, como las compras en línea, el viajero dispone de un plazo de 14 días naturales para ejercer su derecho de dejación sin necesidad de justificación.

Si durante el viaje se producen problemas que hacen que sea imposible continuar, el organizador o detallista tiene que facilitar al viajero el retorno a su punto de origen, reembolsarle las cantidades pagadas por los servicios no prestados y, cuando proceda, indemnizarlo. Si es imposible garantizar el retorno por circunstancias extraordinarias e inevitables, el empresario tiene que asumir el coste del alojamiento por un máximo de tres noches. Esta limitación no se aplica a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Durante el viaje el organizador o detallista tiene que enmendar con fórmulas alternativas y 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. Cuando los servicios alternativos ofrecidos sean inferiores el viajero tiene derecho a un descuento equivalente y/o una posible indemnización por daños y perjuicios.

Si no se prestan los servicios contratados el viajero puede poner fin en el contrato sin penalización, o solicitar una reducción del precio y/o 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.

Servicios de viaje vinculados

Se entiende por servicio de viaje el transporte de pasajeros, el alojamiento, el alquiler de turismos y cualquier otro servicio turístico que no forme parte de los anteriores. Los servicios de viaje vinculados son los que combinan al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje para el mismo viaje o vacaciones. No constituyen un viaje combinado o paquete vacacional puesto que dan lugar a contratos diferentes con cada uno de los prestadores individuales.

A diferencia de los viajes combinados, en este caso el empresario ayuda los viajeros a formalizar contratos diferentes con cada prestador individual de servicios de viaje, de manera presencial o en línea, mediante procesos de reserva conectados. El empresario tiene que informar el viajero que está contratando servicios de viaje vinculados y que, por lo tanto, no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados.

Tiene derecho a recibir una copia del contrato y una factura, recibo o justificante de los pagos. Tanto a los viajes combinados como a los servicios de viaje vinculados, el empresario está obligado a contratar una garantía en caso de insolvencia que garantice el reembolso de las cantidades abonadas por el viajero y su repatriación, así como una garantía para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios ante los viajeros.

NORMATIVA

Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.