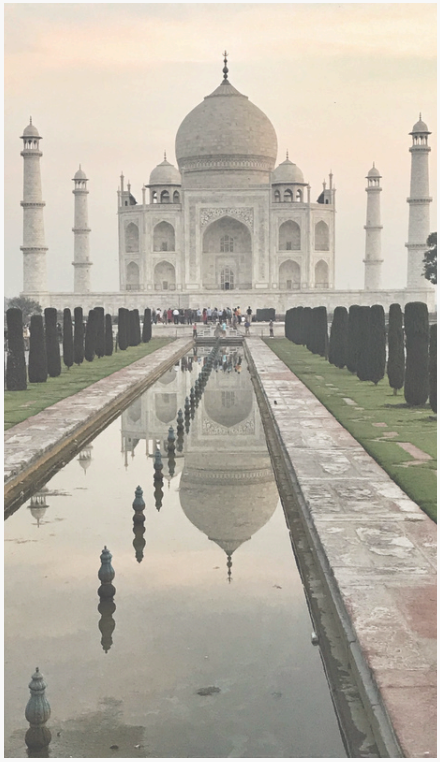

GUÍA DE VIAJES

TUS DERECHOS EN LA MALETA

CONFIANZA ONLINE
ACADEMY

1 ¿Qué es un viaje combinado? y ¿qué requisitos debe tener?

Un viaje combinado es aquel que está formado por, al menos, dos servicios de viaje, como son, por ejemplo, “transporte, alojamiento y alquiler de vehículos” o la oferta de “vuelo más hotel” a un destino paradisíaco. Además, también tendrá la consideración de “viaje combinado” cualquier otro servicio turístico que, junto con alguno de los anteriores, reúna una serie de requisitos (entre ellos, que el valor de este servicio sea igual o superior al 25% del total del viaje combinado), por ejemplo, la oferta incluye “hotel más entradas a un parque temático”.

Ahora bien, será considerado viaje combinado cuando:
a) los servicios de viaje se combinen por una única empresa, o
b) combinándose por varias empresas:
- los servicios se contraten en un único punto de venta;
- sean ofertados, vendidos o facturados a un precio global o a tanto alzado;
- se anuncie o venda como “viaje combinado” o denominación similar;
- después de la celebración de un contrato sobre una selección de distintos tipos de servicios de viaje;
- o bien el empresario con el que hayamos celebrado el primer contrato, a través de procesos de reserva en línea conectados, transmita a otro empresario con quien se celebra otro contrato los datos del viajero, del pago y el email.

2 ¿Qué es un servicio de viaje vinculado? y ¿qué requisitos debe tener?

Al igual que en el caso anterior, también incluye, al menos, dos servicios de viaje, pero su contratación se hace por separado con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje.

Se considerará servicio de viaje vinculado cuando el empresario facilita:
a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje, o
b) de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

No obstante, debes ser informado expresamente de que estás contratando un servicio de viaje vinculado, pues no te asisten los mismos derechos que se aplican a los viajes combinados.

3 ¿Qué diferencia existe entre ellos?

Entre otras, las principales diferencias son:

a) la contratación de los servicios se hace de manera conjunta en los viajes combinados, mientas que en los servicios de viaje vinculados se hace por separado y debes ser expresamente informado de esa circunstancia;

b) la responsabilidad de los organizadores y los minoristas es solidaria en los contratos de viajes combinados mientas que, en los servicios de viaje vinculados debes ser informado, antes de firmar el contrato, de que cada prestador de servicios es el único responsable de su correcta prestación;

c) en casos de insolvencia, en los servicios de viaje vinculados, el empresario con el que se contrata un primer servicio y que facilita la contratación de un segundo con otra empresa, será el obligado a prestar las garantías que cubran ambos servicios;

d) en cuanto a los derechos exclusivos que corresponden a los viajes combinados, no serán de aplicación en los servicios de viaje vinculados.

4 ¿Qué viajes no tendrán la consideración de viaje combinado o de servicio de viaje vinculado?

Quedan excluidos los siguientes:

a) aquellos viajes cuya duración sea inferior a 24 horas, salvo que incluya el alojamiento, por ejemplo, una noche de estancia;

b) los viajes facilitados de forma ocasional y sin ánimo de lucro a un grupo limitado de viajeros, por ejemplo, los viajes escolares;

c) los viajes contratados en virtud de un convenio para la organización de viajes de negocios con fines relacionados con su actividad mercantil;

d) no serán considerados servicios de viaje o turísticos los relacionados con los servicios financieros o que forman parte de otro servicio de viaje, por ejemplo, el servicio de traslado al aeropuerto.

5 ¿Qué información debes tener en cuenta antes de contratar tu viaje?

Antes de proceder a la contratación, la tienda online tiene que informarte del precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales. La ausencia de información sobre estos últimos te dará derecho a no soportarlos.

Antes de proceder a la contratación, la tienda online tiene que informarte del precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales. La ausencia de información sobre estos últimos te dará derecho a no soportarlos.

Además, debe facilitarte información respecto a:
a) las características de los servicios de viaje (el destino, el itinerario, los medios de transporte, las fechas y los horarios, las comidas previstas, las visitas o excursiones acordadas, etc.);
b) los datos del organizador y, en su caso, del minorista (el nombre comercial, la dirección, el número de teléfono y el email);
c) las modalidades de pago;
d) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número;
e) los requisitos de pasaporte y visado y sobre los trámites sanitarios;
f) la posibilidad de resolver el contrato a cambio del pago de una penalización;
g) la posibilidad de contratar seguros;
h) la información relativa a la protección de datos personales.

Toda esta información deberá ser puesta a tu disposición de forma clara, comprensible y destacada y, al menos, en castellano. Y, por otro lado, destacar que esta información precontractual tiene carácter vinculante, es decir, no podrá ser modificada sin acuerdo.

6 Y el contrato, ¿qué información contempla?

Además de toda la información mencionada en la pregunta anterior, el contrato de viaje combinado deberá contener:
a) las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;
b) indicación de la responsabilidad del organizador y del minorista, así como de la prestación de asistencia en caso de dificultades;
c) los datos de la entidad garante en caso de insolvencia o del cumplimiento de la ejecución del contrato;
d) la advertencia de que debes comunicar cualquier falta de conformidad durante el viaje;
e) en caso de que viajen menores sin acompañante, siempre que se incluya alojamiento, los datos de contacto directo del menor o de su responsable en el lugar de estancia;
f) la información sobre reclamaciones;
g) así como el derecho a ceder el viaje a otra persona que cumpla las condiciones.

Presta atención a toda la información y características de tu viaje antes de contratar

7 ¿Qué documentación deben facilitarte antes de viajar?

Junto al contrato, que deberá ser puesto a tu disposición de forma clara y comprensible y en soporte papel o duradero, el organizador o minorista está obligado a facilitarte los recibos, vales y billetes necesarios, la información sobre la hora de salida y la hora límite de facturación, así como las escalas existentes, conexiones de transporte y llegada.

8 ¿Puede variar el precio de tu viaje si ya estaba pactado?

Sí. El precio podrá aumentar o, incluso, reducirse siempre que conste tal posibilidad de manera expresa en el contrato y seas informado de forma clara y comprensible, a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado en el primer caso, o siempre antes de su inicio en el segundo. Podrás exigir la justificación a la agencia online.

Dicho aumento o reducción podrá deberse a la variación:
a) de los precios del combustible o de otras fuentes de energía del transporte;
b) de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje exigidos por terceros y
c) del tipo de cambio de divisa.

Si el aumento del precio es superior al 8% del precio total del viaje, podrás escoger entre abonarlo o resolver el contrato sin penalización alguna, e incluso aceptar un viaje sustitutivo de calidad equivalente o superior. Si su valor fuese inferior, tendrás derecho a una reducción adecuada del precio.

9 ¿Puedes ceder tu viaje a otra persona?

Sí, pero deberás comunicar tu decisión al organizador o minorista con una antelación de, al menos, 7 días naturales antes del inicio del viaje combinado. No obstante, la cesión de tu viaje puede implicar que tengas que abonar costes, siendo éstos razonables y pudiendo solicitar justificación.

Si hubiese algún importe pendiente de pago, serás responsable solidario junto al nuevo viajero, en caso de que este último no lo abone.

Puedes cancelar tu viaje en cualquier momento antes de su inicio haciéndote cargo de la penalización oportuna

CONFIANZA ONLINE

10 ¿Puede el organizador modificar unilateralmente las condiciones del viaje?

No, a excepción del precio con las condiciones contempladas anteriormente y salvo que se vea obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje o no pueda cumplir con tus necesidades especiales. Ante estas situaciones, podrás aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

Además, si el organizador te ofrece un viaje sustitutivo, tendrás la opción de aceptarlo y, si su valor es inferior al inicial, el organizador deberá aplicar una reducción adecuada del precio. Si no aceptas el viaje sustitutivo, o solicitas la resolución del contrato, el organizador o minorista deberá proceder al reembolso de tu dinero en un plazo no superior a 14 días naturales.

11 ¿Puedes cancelar tu reserva?

Sí, en cualquier momento antes de su inicio. No obstante, siempre que esté especificado en el contrato, el organizador podrá exigirte el pago de una penalización adecuada, justificable y razonable que, normalmente se basa en la antelación de la cancelación de la reserva con respecto al inicio del viaje combinado. Si la penalización tipo no está concretada, se calculará restando al precio del viaje, el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por otro lado, la cancelación de la reserva sin penalización se produce cuando existan circunstancias inevitables y extraordinarias que hacen imposible la ejecución del contrato como, por ejemplo, las situaciones de fuerza mayor.

En cualquier caso, el organizador debe abonarte el importe de tu viaje en un plazo no superior a 14 días naturales desde la cancelación de la reserva.

12 Y el organizador, ¿puede cancelar tu viaje?

Sí, pero tendrás derecho a una compensación además del reembolso de tu dinero, salvo en los siguientes supuestos que no devengarán compensación alguna:

a) que no se hayan inscrito el número suficiente de personas especificadas en el contrato para la realización del viaje combinado. En este caso, deberás ser informado antes del inicio del viaje combinado, a más tardar en estos plazos:
- 20 días naturales para viajes de más de 6 días de duración.
- 7 días naturales para viajes de entre 2 y 6 días de duración.
- 48 horas antes para viajes de menos de 2 días de duración.
b) debido a circunstancias inevitables y extraordinarias que imposibiliten la ejecución del contrato, por ejemplo, como señalábamos anteriormente, los supuestos de fuerza mayor.

En caso de cancelación por parte del organizador o minorista, el reembolso de tu dinero deberá hacerse en un plazo máximo de 14 días naturales.

13 ¿Existe el derecho de desistimiento para viajes combinados?

No. Si formalizas el contrato a través de internet en alguna página web especializada que opera como una agencia de viajes no tendrás derecho de desistimiento, si bien podrás resolver el contrato según hemos explicado en la pregunta 11.

El derecho de desistimiento sólo existe cuando el viaje combinado se contrata fuera del establecimiento mercantil. En estos casos tendrás un plazo de 14 días naturales para ejercitar el derecho de desistimiento, sin necesidad de justificación.

14 ¿Puedes reclamar cuando los servicios del viaje no son o eran lo esperado?

Sí, pero tendrás que informar, sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observes durante tu viaje. Esta falta tendrá que ser solucionada -salvo que fuera imposible o su coste desproporcionado- en el plazo razonable que tú establezcas, siempre que no requiera de una inmediata intervención.

La subsanación consistirá en el ofrecimiento de otras alternativas por parte del organizador o minorista, sin ningún coste adicional, y de ser posible, de calidad equivalente o superior. Si las opciones que te ofrecen son de calidad inferior, el organizador o minorista deberá aplicar una reducción adecuada del precio.

No podrás rechazar las alternativas que te faciliten, a no ser que no sean comparables a lo contratado o la reducción del precio sea inadecuada.

15 ¿Qué ocurre si la falta de conformidad no es subsanada?

En este caso, ante la falta de acción por parte del organizador, podrás:

a) resolver por tus medios la falta de conformidad y, posteriormente, solicitar el reembolso al organizador.
b) exigir una reducción del precio y compensación por las molestias ocasionadas.
c) y, además, si afectase sustancialmente a la ejecución del viaje, tendrás derecho a resolver el contrato y, en su caso, a reclamar una reducción del precio, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

Ahora bien, dicha reducción del precio y/o indemnización no procede en todos los casos. Por ejemplo, si la falta de conformidad es imputable a ti, a un tercero ajeno a la prestación de los servicios o a circunstancias de fuerza mayor.

16 Si la ejecución de viaje no se ha prestado completamente ¿puedes reclamar?

Sí. Cuando el organizador no encuentra alternativas que ofrecerte o las rechazas, podrás reclamar una reducción del precio, así como una indemnización, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado.

Además, si los servicios de viaje afectados son los de transporte y tu viaje combinado tiene un destino en el extranjero, la obligación se extiende a tu posible repatriación sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

17 ¿Puedes solicitar asistencia al organizador durante tu viaje?

Si durante tu viaje te encuentras en dificultades o en circunstancias inevitables y extraordinarias, tendrás derecho a recibir asistencia a la mayor brevedad. Por ejemplo, deberán facilitarte información sobre los servicios sanitarios y las autoridades locales o consulares (si tu viaje combinado tiene un destino en el

No olvides reclamar cualquier falta de conformidad y/o incidencia con los servicios de viaje

CONFIANZA ONLINE

extranjero), así como prestarte ayuda para establecer comunicaciones a distancia y para encontrar fórmulas de viaje alternativas, sin ningún coste adicional. Todo ello cuando dichos extremos no hayan sido originados o imputables a ti, en cuyo caso podrías asumir el recargo justificado de la asistencia prestada.

Por último, cuando no puedan prestarte el servicio de viaje de transporte debido a causas de fuerza mayor, tendrás derecho a 3 noches de estancia sin cargo alguno.

18 En caso de errores en la reserva, ¿quién es el responsable?

La agencia online únicamente será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en su sistema de reservas (por ejemplo, inoperatividad momentánea de la web u otros fallos que le sean atribuibles), así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva (por ejemplo, datos incorrectos en la reserva imputables al personal de la agencia online). En ningún caso responderá por circunstancias sobrevenidas y que fuesen inevitables.

En cambio, tú serás responsable de aquellos errores que te sean directamente atribuibles (por ejemplo, introducir erróneamente datos personales que afecten a tu reserva, fechas, visados, etc.).

19 ¿Qué ocurre si la empresa quiebra antes o durante la ejecución de un viaje?

Podrás acceder a una garantía cuya constitución es obligatoria para el organizador o minorista. Además, no importa la ubicación territorial de la empresa con la que contrates. El contacto de la entidad garante o, en su caso, de la autoridad competente, te será facilitada en un documento resumen o certificado en el momento de realizar la reserva.

Dicha garantía cubrirá los reembolsos por los servicios de viaje no disfrutados, que no vayan a ejecutarse e incluso que se hayan aprovechado parcialmente, así como los pagos anticipados, la repatriación o, en su caso, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

20 ¿Es obligatorio contratar un seguro?

Generalmente, los viajes combinados incluyen un seguro básico de asistencia. Ahora bien, la ampliación de las coberturas o la contratación de un seguro mayor es voluntario para ti, salvo para viajar a determinados países en los que se exige para la obtención de la correspondiente visa.

La contratación de cualquier seguro podrá llevarse a cabo con la agencia online e, incluso, con cualquier compañía aseguradora ajena a los servicios de viaje.

Por último, los seguros de cancelación, que tampoco son obligatorios, podrán ofrecerse discrecionalmente por las agencias.

21 ¿Dónde puedes reclamar?

Ante cualquier incidencia, podrás dirigirte al servicio de atención al cliente de la entidad. Además, en caso de no obtener una solución o respuesta satisfactoria, tendrás disponibles los organismos de consumo, siendo competente el más cercano a tu domicilio.

También, desde CONFIANZA ONLINE podemos ayudarte a tramitar tu queja a través de dos procedimientos, dependiendo del objeto de la incidencia:
a) si se refiere al servicio contratado, a través del Comité de Mediación de CONFIANZA ONLINE, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo;
b) si se refiere a una oferta o publicidad digital, a través del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, organismo igualmente acreditado para la resolución alternativa de litigios.

Puedes acceder a más información pinchando aquí.

GUÍA DE VIAJES

TUS DERECHOS EN LA MALETA

CONFIANZA ONLINE

POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO TRANSPARENTE Y RESPONSABLE

www.confianzaonline.es

info@confianzaonline.es