

VIAJES COMBINADOS GARANTIAS

Entre las contrataciones más habituales que se producen cuando se realiza un viaje, se encuentran la compra de billetes de transporte, la reserva de hoteles, el alquiler de vehículos o la reserva de entradas para museos o espectáculos.

Estos servicios se pueden contratar por separado o bien hacerlo conjuntamente en un paquete, que es lo que se conoce como viaje combinado. Viajar a un **país lejano y no tener que preocuparse** de los traslados desde el aeropuerto, contratar un **combinado** de avión, hotel y **vehículo** si va a una isla o **visitar una gran ciudad** y no tener que estar pendiente de comprar las entradas a **museos y espectáculos** son algunas de las ventajas que los consumidores encuentran en este tipo de viajes.

La **contratación de paquetes de viajes combinados** está fuertemente protegida por la legislación de consumo y los organizadores deben respetar los derechos que, como consumidores, nos corresponden. Adicionalmente, existe una **categoría intermedia denominada viaje vinculado**, que, si bien, no ofrece las mismas garantías que los viajes combinados, refuerza los derechos de los consumidores cuando contratan varios servicios de viaje e intenta dar una respuesta a la irrupción de nuevas formas de contratación, en especial, cuando se hacen a través de internet.

¿Qué es un viaje combinado?

Un viaje combinado es aquel que **combina dos o más servicios de viajes**, entre los que se incluyen el transporte, el alojamiento, el alquiler de un vehículo, así como otros servicios que no forman parte integral del viaje, como entradas a algún espectáculo, un forfait de nieve o comidas en restaurantes.

Por tanto, se incluyen en la categoría de viaje combinado, por ejemplo, la contratación, a través de una agencia de viaje, de un vuelo y un hotel; la contratación, a través de una página web, de dos servicios a dos empresas diferentes, siempre que se realice un único pago que incluya ambos servicios; así como todos los viajes que se anuncien como viajes combinados.

En el caso de que solo se combine el **alojamiento**, el **transporte** o el **alquiler de un vehículo** con un servicio turístico que no forme parte



integrante del viaje, como unas entradas a un espectáculo o evento deportivo, solo se considerará viaje combinado, en el caso de que las entradas supongan más del 25% del total de la combinación.

No se incluyen dentro de los viajes combinados aquellos **cuya duración sea menor de 24 horas y no incluya un alojamiento**, los viajes organizados sobre la base de un **convenio general entre empresarios** o los **viajes ocasionales** (los que se realicen sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general).

¿Y un servicio de viaje vinculado?

Son aquellos que incluyen también **dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos** con motivo del mismo viaje. No constituyen un viaje combinado, ya que los servicios se contratan por separado. No obstante, se pueden considerar vinculados si:

- Con ocasión de **una única visita** o contacto con el punto de venta del empresario, se selecciona y contrata por separado cada servicio del viaje, o
- Si la empresa con la que se **contrata el primer servicio facilita uno adicional** con otro empresario y el viajero lo contrata como muy tarde 24 horas después del primer contrato.

Es importante recordar que el empresario con el que contrate estos servicios, **deberá informarle expresamente** que no puede acogerse a los derechos de un viaje combinado.

Además, es conveniente que sepa que, en este tipo de servicios de viaje, gozará de protección tanto frente a la insolvencia de la empresa organizadora, como en el caso de que alguno de los servicios contratados como el hotel o el avión no pueda prestarse por quiebra de la compañía.

Consideraciones generales en la contratación de viajes combinados





En primer lugar, es importante tener claro que el organizador del viaje combinado es responsable de que se cumplan las obligaciones establecidas en el contrato, en especial con cualquier problema o incumplimiento que se produzca por parte de los prestadores de servicios (la compañía aérea, el hotel...).

Además:

- Antes de contratar el viaje, **deben ofrecerle información detallada** que incluya, entre otros, el destino o destinos que se visitan, la duración, el itinerario y las fechas, la relación de los hoteles donde se van a alojar incluyendo su ubicación y categoría, la relación de comidas ofrecidas, el precio final del viaje o las políticas de cancelación.
- Esta información **es vinculante** para el organizador del viaje combinado y si se produce algún cambio, deberá informarle por escrito antes de la firma del contrato.
- El viaje **se formaliza a través de un contrato con la empresa organizadora** que incluirá todos los datos aparecidos en el folleto informativo y la información complementaria necesaria. En el momento de la firma, recibirá los títulos, bonos o demás documentos de los servicios contratados, así como la factura de lo abonado.

Tras la firma del contrato, los precios únicamente pueden modificarse si viene indicada expresamente esa posibilidad, si **se producen hasta 20 días naturales antes de la salida** y si esa modificación es debida a las variaciones al alza o la baja en el precio de los transportes (incluido el coste del carburante), las **variaciones en las tasas e impuestos** relativos a determinados servicios o a las modificaciones en los tipos de cambio de divisa aplicados al viaje.

Si en el contrato indica la posibilidad de aumento de precio del viaje, se debe indicar también la reducción en el precio correspondiente a la reducción de los costes de combustible, tasas e impuestos o los tipos de cambio aplicados.

Recuerde que, si el **aumento de precio excede del 8% del precio total del viaje combinado**, podrá decidir si acepta el cambio de precio o resuelve el contrato sin pagar ninguna penalización.

Puede ceder el viaje a otra persona, siempre que los comunique por escrito al organizador, con una **antelación de 7 días naturales** antes de la fecha de inicio del viaje y abone los gastos que pueda suponer el cambio de titular en algunos servicios.



Modificación y cancelación del viaje combinado

Por norma general, un viaje combinado no se puede modificar, salvo que expresamente lo indique en el contrato, que el cambio sea insignificante y que se avise al usuario de forma clara y comprensible.

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar algún elemento esencial del contrato o la modificación en el precio del viaje excede el 8% del total, debe ponerlo en conocimiento del consumidor. De esta manera, podrá optar entre poner fin al contrato sin penalización alguna o aceptar su modificación. En este caso, se tendrán que precisar por escrito las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

Debe comunicar la decisión que tome al organizador dentro de un plazo razonable desde que tuvo conocimiento de la modificación. En el supuesto de que no notifique su decisión, se entenderá que opta por poner fin al contrato.

Si **cancela el viaje**, tiene derecho a que se le devuelvan las cantidades que haya pagado en un plazo de 14 días naturales desde que notificó su decisión.

En lo que respecta a la cancelación de los viajes combinados, sepa que, en cualquier momento anterior al inicio del viaje, tiene **derecho a cancelar el mismo**. Tiene derecho a la devolución de los pagos que ha realizado, pero debe abonar al organizador una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato puede especificar esta penalización. Si no lo hace, equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

En caso de que se produzcan circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones que afecten de forma significativa a su viaje, podrá poner también fin al contrato, antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización.

La responsabilidad de los organizadores o minoristas se limitará a los servicios que tengan que ver con su ámbito de actuación, por lo que si hay algún problema con una excursión determinada sólo responderán ante ella los organizadores de la misma, excluyendo al resto de actores implicados en el contrato del viaje combinado.

Si es el organizador del viaje el que debe cancelar el contrato, **tiene la obligación de reembolsarle la totalidad de los pagos que haya realizado**.

- No será obligatoria una compensación cuando el número de personas inscritas para el viaje combinado **es inferior al exigido** y se comunique por escrito antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato o el





organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

Reclamaciones

Los organizadores de viajes combinados tienen que tener **hojas de reclamaciones a disposición del consumidor** que la solicite. En caso de no estar conforme con alguno de los servicios prestados o si lo que le han ofertado no coincide con lo que se ha encontrado al llegar al destino, puede rellenar una hoja de reclamaciones y presentar una copia ante la Dirección General de Turismo y hostelería.

Junto con el impreso debe **aportar todas las pruebas** que crea conveniente (factura, contrato, publicidad...).

Si usted ha tenido algún problema puede presentar su reclamación en su Ayuntamiento en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) a través del teléfono: 91 8587800 ext. 118-134 o del correo electrónico: consumo@galapagar.es

