

g) Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 160.1.

h) Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

i) La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Cuando se trate de contratos celebrados por teléfono se facilitará al viajero la información normalizada tal como figura en el anexo II.B y la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, de este apartado.

2. En la contratación de viajes combinados, tal como se definen en el apartado b).2.º.v) del artículo 151.1 [*], el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o por cualquier oferta correspondiente, la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, del apartado anterior, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador también facilitará al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo II.C.

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.

Artículo 154. Carácter vinculante de la información precontractual.

1. La información facilitada al viajero con arreglo a las letras a) [PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS], c) [PRECIO TOTAL, COMISIONES, RECARGOS Y COSTES ADICIONALES], d) [MODALIDADES DE PAGO], e) [NÚMERO MÍNIMO DE PERSONAS NECESARIO] y g) [POSIBILIDAD DE RESOLUCIÓN POR LA PERSONA VIAJERA] del artículo 153.1, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, el minorista, no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales que establece el artículo 153.1.c), el viajero no tendrá que soportarlos.

[*] *Servicios contratados en proceso de reserva en línea conectados, con los datos del viajero, de pago y email transmitidos por el primer empresario con el que se contrata, en plazo no superior a 24 horas.*

• CANCELACIÓN CONTRATO •

TÍTULO II. CAPÍTULO III. Terminación del contrato de viaje combinado.

MODIFICACIÓN CANCELACIÓN CONTRATO. ÚNICAMENTE POR EL ORGANIZADOR. Art. 160.3

El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado pero no será responsable de compensación adicional alguna.

• RÉGIMEN RESPONSABILIDAD •

TÍTULO II. CAPÍTULO IV. Ejecución del viaje combinado

MODIFICACIÓN RESPONSABILIDAD ORGANIZADORES/MINORISTAS. ART 161.1

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

reclamaciones_turismov@gva.es
reclamaciones_turismoa@gva.es
reclamaciones_turismocs@gva.es



INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL



Viajes combinados



• VIAJES COMBINADOS •

Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

BOE, 27/12/2018. Modifica el RDL 1/2007 TRLGDCU

Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

BOE 1/03/2022. Modifica el RDL 1/2007 TRLGDCU

LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Los requisitos de la información precontractual son de obligado cumplimiento. La información deberá facilitarse tanto en las ofertas de VIAJES COMBINADOS como de SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS.

La información precontractual será vinculante y se entregará, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible. Es importante considerar DOS REQUISITOS:

A) MODELOS NORMALIZADOS OBLIGATORIOS

Antes de que la persona viajera quede obligada por cualquier contrato u oferta, la entidad organizadora y, en su caso, también el minorista comercializador, proporcionarán un formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado o los servicios de viaje vinculados. Se informa así sobre si la oferta es un viaje combinado o servicios de viaje vinculados, así como el nivel de protección aplicable.

Para VIAJES COMBINADOS: RDL 1/2007 TRLGDCU. TÍTULO II. CAPÍTULO I. Art. 153: Información precontractual. Art. 154: Carácter vinculante de la información precontractual.

• *Formularios que hay que proporcionar: ANEXO II A, B y C.*

B) Además, en el caso de los VIAJES COMBINADOS

Se facilitará información esencial sobre: las principales características de sus servicios de viaje; datos del organizador y del minorista; precio total, comisiones, recargos y otros costes; modalidades de pago; número mínimo de viajeros; información general sobre pasaportes y visados; posibilidad de resolución por el viajero y penalizaciones; posibilidad de suscripción de seguros facultativos e información sobre protección de datos.

• DEFINICIÓN •

• **VIAJE COMBINADO (Art. 151.1.b 1º y 2º)** •

Usualmente, es la combinación por un solo empresario de, al menos, dos tipos de servicios de viaje de forma previa a la formalización de un contrato.

IMPORTANTE: la combinación de un único servicio de viaje de transporte, o alojamiento, o alquiler de vehículos a motor con otro servicio turístico distinto (como entradas a espectáculos, excursiones, forfaits, alquileres o tratamientos en balnearios) requerirá que estos servicios distintos representen una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación, y que se anuncien o constituyan como una razón esencial de la combinación. La selección y contratación de ese tipo de servicios distintos tras el inicio de la ejecución de un servicio de viaje suelto de transporte, de alojamiento o de alquiler de vehículo a motor, no dará lugar a un viaje combinado.

Cabe también la posibilidad de que el viaje combinado se conforme por contratos distintos con diferentes prestadores de servicio, según las causas descritas en los puntos i, ii, iii, iv y v del punto 2º del Art. 151.1.b).

Se excluyen del concepto de VIAJE COMBINADO

- Los viajes que no sobrepasen las 24 h., a menos que se incluya alojamiento.
- Los viajes que se ofrezcan, de manera ocasional, 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 no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.
- Los viajes contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y una persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con la actividad, negocio, oficio o profesión.

En estos supuestos, la no sujeción al régimen legal general previsto para los viajes combinados ha de ser informada expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.

• **VIAJERO (Art.151.1f)**

Nuevo concepto más amplio que engloba también a:

Quienes viajen por motivos profesionales excepto que lo hagan sobre la base de un convenio general suscrito por la empresa profesional.

• **FALTA DE CONFORMIDAD. (Art. 151.1 k)**

Nueva regulación del requisito.

La no sujeción o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

• INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN VIAJES COMBINADOS •

RDL 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 y otras leyes complementarias.

• **TÍTULO II, CAPÍTULO I. Arts. 153 y 154.**

Texto modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre.

Texto modificado por la Ley 4/2022, de 25 de febrero.

TÍTULO II. CAPÍTULO I. Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado.

Artículo 153 Información Precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador, y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este último, proporcionarán al viajero el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado que figura en el anexo II, A o B, así como la siguiente información que resulte aplicable al viaje combinado:

a) Las principales características de los servicios de viaje que se señalan a continuación:

- 1.º El destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya el alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas.
- 2.º Los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte. Si la hora exacta está aún por determinar, se informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso.
- 3.º La ubicación, las principales características y, si procede, la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del correspondiente país de destino.
- 4.º Las comidas previstas.
- 5.º Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.
- 6.º En caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo.
- 7.º Si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios.
- 8.º A petición del viajero, si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de sus necesidades.

b) El nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de ambos.

c) El precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar.

d) Las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero.

e) El número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 160.3.a), antes del inicio del viaje combinado, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número.

f) Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y la estancia en el país de destino.