

## VIAJES COMBINADOS

Se entiende por viaje combinado el que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y que consta, al menos, de dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas o visitas guiadas, entre otros.

Si piensas reservar tus vacaciones con tiempo presta atención a la siguiente información:

### 1. FOLLETO INFORMATIVO

- El detallista, o en su caso el organizador, debe facilitar un programa o folleto informativo, claro, preciso y por escrito, con la oferta del viaje combinado, que debe incluir la siguiente información:
  1. **Destino** o destinos del viaje **y medios de transporte**, con mención de sus características y clase.
  2. Duración, **itinerario** y calendario de viaje.
  3. **Relación de los alojamientos** con indicación de su ubicación, categoría y características, así como su clasificación turística en los países donde exista clasificación oficial.
  4. **Número de comidas** que se van a servir **y si las bebidas están o no incluidas** en el menú.
  5. **Documentación necesaria para viajar**: pasaportes, visados y las formalidades sanitarias necesarias.
  6. **Precio** final del viaje combinado, precio estimado de las excursiones optativas, importe o porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo, calendario para el pago de la parte de precio que quede pendiente y condiciones de financiación, en el caso de que se oferten.
  7. **Número mínimo de inscripciones** necesarias para la realización del viaje, y si lo hay, fecha límite para informar al/a la consumidor/a de la anulación por falta de inscripciones.
  8. Casos y **consecuencias de la cancelación** del viaje.
  9. **Nombre y domicilio** del organizador del viaje, así como, en su caso, de su representación legal en España.
  10. Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.
- **La información contenida en el folleto es vinculante** para el organizador o el detallista del viaje combinado, excepto si se da alguna de las circunstancias siguientes:
  1. Que, si existen cambios, estos se comuniquen por escrito al cliente antes de la celebración del contrato y condición que debe figurar en el folleto para poder ser aceptada.
  2. Que se produzcan posteriormente modificaciones, siempre que esta condición haya sido acordada previamente por escrito entre las partes contratantes.

## 2. EL CONTRATO

El **contrato** debe formalizarse **por escrito** y en él deben figurar, al menos, los datos siguientes:

1. **Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso**; el destino o los destinos; los medios de transporte con referencia de sus características y categorías; y la situación del alojamiento, la categoría y el número de comidas incluidas, si se han contratado estos servicios.
2. Si se exige un número mínimo de personas para que se realice el viaje, se debe indicar la fecha límite de cancelación que, al menos, debe ser de diez días antes de la fecha de inicio.
3. **El itinerario.**
4. Las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio total del viaje combinado.
5. **El nombre** y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
6. El **precio** del viaje, con indicación sobre posibles revisiones e impuestos no incluidos.
7. Modalidades de pago, calendario y condiciones de financiación.
8. Cualquier solicitud del consumidor/a que haya sido aceptada por el organizador o detallista.
9. La obligación del consumidor/a de comunicar, por escrito o de cualquier otra forma que deje constancia, los incumplimientos del contrato.
10. El plazo para formular una reclamación.
11. El plazo en que el consumidor/a podrá exigir la confirmación de sus reservas.

Además, en el momento de formalizar el contrato, la agencia tiene que facilitar al consumidor los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados, así como entregar una factura en la que figure el precio total abonado.

## 3. INFORMACIÓN ADICIONAL AL CONTRATO

- Antes de iniciarse el viaje y con tiempo suficiente, el/la consumidor/a debe disponer por escrito de la información siguiente:
  1. **Horarios**, lugares de las escalas, enlaces y categoría de la plaza que se va a ocupar en el medio de transporte.
  2. **Nombre**, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor o consumidora en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, e/la consumidor/a deberá disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
  3. Para los **viajes y estancias de menores en el extranjero**, la información que permita establecer un contacto directo con ellos/ellas o con las personas responsables de su estancia durante el viaje.
  4. Posibilidad de **suscribir un seguro** que cubra los gastos de cancelación por parte del consumidor/a o los de asistencia, en caso de repatriación por accidente, enfermedad o muerte.

#### 4. REVISIÓN DE PRECIOS

Por regla general, los precios no pueden ser modificados, si bien el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones, tanto al alza como a la baja, en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. **Esta revisión, solamente podrá producirse hasta 20 días antes de la salida.**

#### 5. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar algún elemento esencial del contrato, debe ponerlo en conocimiento de la persona consumidora. Así, podremos 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.

El/la cliente debe comunicar la decisión que tome al detallista o al organizador/a dentro de los tres días siguientes de tener conocimiento de la modificación. En el supuesto de que no notifique su decisión, se entenderá que opta por poner fin al contrato.

**La persona consumidora tiene derecho a que se le devuelvan las cantidades que haya pagado en un plazo de 30 días.**

#### 6. CANCELACIÓN DEL VIAJE

##### ∞ CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA AGENCIA

Si antes de la fecha de salida el viaje queda cancelado por motivos imputables a la empresa, tiene derecho al **reembolso** del dinero pagado, o a **realizar otro viaje** combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. Si es de calidad inferior, la empresa debe devolver la diferencia.

Por otro lado, si reserva un viaje y finalmente no obtiene confirmación en los términos contratados, la agencia debe pagar las siguientes indemnizaciones:

- **Un 5% del precio total**, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días antes de la salida.
- **Un 10%**, si es entre los 15 y los tres días.
- **Un 25%**, si ocurre 48 horas antes.

Cuando el **incumplimiento** se dé **durante el viaje**, la agencia debe intentar solucionar el problema con medidas que no impliquen un aumento del precio, teniendo que devolver la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. El cliente puede aceptar las condiciones y continuar el viaje. Pero, si no acepta, la empresa debe proporcionar un medio de transporte para su regreso sin coste adicional.

No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al exigido y así se comunica por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor.

##### ∞ CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA PERSONA CONSUMIDORA

Si la persona consumidora cancela el viaje, tiene derecho a la devolución de los pagos que ha realizado, pero debe abonar al organizador o detallista una indemnización en concepto

de gastos de gestión y de anulación, si los hay. Además, debe pagar las penalizaciones siguientes:

- **Un 5%** del precio total, si la **cancelación** se da entre **diez y 15 días** antes de la salida.
  - **Un 15%**, si es entre **tres y diez días**.
  - **Un 25 %**, si ocurre 48 horas antes. **Si el consumidor no se presenta a la salida**, deberá abonar el importe total del viaje.
- En caso de que el viaje esté sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

**Si la anulación se debe a causas de fuerza mayor** (por ejemplo, enfermedad, accidente...), **el consumidor tiene derecho a recuperar todas las cantidades pagadas** sin obligación de indemnizar.

También existen unos seguros de cancelación que cubren los gastos de los titulares del viaje hasta un importe máximo.

## 7.- CESIÓN DEL VIAJE

**El/la consumidor/a puede ceder gratuitamente su reserva** a otra persona siempre que reúna todas las condiciones exigidas por la agencia para realizar el viaje contratado (por ejemplo, que tenga el visado en el caso de que el país de destino lo solicite).

**La cesión debe comunicarse por escrito** al detallista o al organizador, con una antelación de **15 días antes de la fecha de inicio del viaje**, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

## CÓMO RECLAMAR

---

Las agencias de viaje tienen que tener hoja de reclamaciones a disposición del consumidor que la solicite. Tras rellenarla, el/la interesado/a debe dejar una copia en el establecimiento y llevar la hoja de color blanco a cualquier Centro Mancomunado de Consumo o a cualquier oficina de información al consumidor.

En el caso de que la agencia no quiera entregar las hojas, el consumidor debe poner una denuncia en la Dirección General de Turismo o en el Instituto de Consumo de Extremadura. Junto con el impreso debe aportar todas las pruebas que crea conveniente (factura, contrato, publicidad...).

Si necesita reclamar en relación al transporte que ha utilizado para el viaje, el organismo al que debe dirigirse sería a la Dirección General de Transportes.

## CONSEJOS

---

### ANTES DE CONTRATAR O UTILIZAR UN SERVICIO TURÍSTICO

1. **Compruebe** que la empresa está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
2. **Exija** la entrega por escrito de toda la información detallada relativa al contrato del viaje, entre otra:
  - o Itinerario, duración y calendario de viaje.
  - o Horarios.
  - o Destinos, escalas y medios de transporte.
  - o Alojamientos: con indicación de la ubicación, categoría y características, así como su

clasificación turística en los países donde exista clasificación oficial.  
o Precio final del viaje, incluidos los impuestos.

3. **Infórmese** del precio de los servicios que va a contratar (billetes de avión, traslados entre aeropuerto y hotel, excursiones optativas...).

4. Pida información acerca de la **posibilidad de cancelación** del contrato y sus consecuencias.

### EN EL MOMENTO DE CONTRATAR

1. **Suscriba** el contrato por escrito, cuando se trate de viajes combinados.

2. **Exija** la entrega de los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados.

3. **Compruebe** que el contenido de la documentación entregada se corresponde con lo apalabrado.

### DURANTE EL VIAJE

1. **Exija factura o justificante** del servicio contratado en el destino con descripción e identificación del establecimiento y de su categoría.

2. **Conserve** toda la documentación con el fin de justificar una posible reclamación (factura, tique, contrato, publicidad...).

Si tienes cualquier problema o duda, acércate al Centro Mancomunado de Consumo de Tentudía.

ROCIO GALLEGO GATA  
TÉCNICA IFE