



Viajes combinados (2015/2302)

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA DIRECTIVA?

Los objetivos introducen un nivel de protección de los consumidores elevado y uniforme en relación con los contratos para viajes combinados* y servicios de viaje vinculados*, teniendo en cuenta el incremento de las reservas por internet.

PUNTOS CLAVE

Información

El organizador o el minorista deben proporcionar la información siguiente antes de que se firme el contrato:

- el itinerario con las fechas y el número de pernoctaciones incluidas,
- el transporte provisto, incluidas las horas de salida y de regreso, las paradas y las conexiones,
- los datos del alojamiento,
- las comidas servidas,
- las visitas u otros servicios incluidos,
- si implica un viaje en grupo, el tamaño aproximado del grupo,
- el idioma de los servicios turísticos si procede,
- la idoneidad del viaje para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero,
- los datos de contacto,
- el precio total con todos los impuestos incluidos y los costes adicionales,
- las modalidades de pago,
- el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite para su posible cancelación por esta razón,
- los requisitos de pasaporte y visado, así como la información sobre los trámites sanitarios,
- el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador,
- el seguro facultativo u obligatorio que cubre los gastos de terminación del contrato por el viajero o los gastos de asistencia, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

La confirmación del contrato también incluye lo siguiente:

- las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador,
- la indicación de que el organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato y que el organizador está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades,
- los datos de contacto de la organización garante en caso de insolvencia y del representante local del organizador o de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero ponerse en contacto con el organizador rápida y eficientemente,
- la indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad,
- en el caso de menores no acompañados, la información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar de estancia de este,
- la información sobre los procedimientos de tramitación de reclamaciones,

- el derecho del viajero a ceder el contrato.

Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, así como la información de viaje necesaria.

Incrementos de precios

Los incrementos de precios solo se permiten (limitados al 8 % en la mayoría de los casos) si se reserva expresamente en el contrato esa posibilidad (en cuyo caso también pueden solicitarse reducciones de precios) y si estos resultan directamente de:

- el coste del combustible o de otras fuentes de energía,
- los incrementos de impuestos o tasas de terceros,
- los tipos de cambio.

Cualquier incremento de precio debe notificarse a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.

Terminación del contrato

Cuando el organizador hace cambios significativos en el contrato, o incrementa el precio en más de un 8 %, el viajero puede, antes del inicio del viaje combinado, aceptar el cambio, aceptar un viaje combinado sustitutivo (de valor igual o superior), o tiene el derecho de poner fin al contrato con el reembolso de todos los pagos en un plazo de catorce días.

El viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje (pagando una penalización adecuada).

El viajero también puede poner fin al contrato (sin pagar ninguna penalización) de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En ese caso tiene derecho a un reembolso completo pero no a una indemnización adicional.

Ejecución

El organizador del viaje combinado es el responsable de la ejecución de los servicios de viaje del contrato, incluso si estos servicios son ejecutados por otros proveedores. Existen normas de incumplimiento, terminación e indemnización:

- Si cualquiera de los servicios de viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador debe remediar la falta de conformidad, salvo si resulta imposible o si los costes son desproporcionados.
- Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido, deben ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas de calidad equivalente o superior y sin coste adicional.
- Si el retorno del viajero no puede garantizarse debido a «circunstancias inevitables y extraordinarias», el organizador debe asumir el coste del alojamiento durante tres noches como máximo.
- El viajero puede poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización, si existe una falta de conformidad que afecta sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no la ha subsanado.

Los países de la Unión Europea (UE) deben garantizar que puedan enviarse mensajes, peticiones y quejas directamente al minorista, y que el minorista los transmite al organizador, el cual debe proporcionar asistencia sin demora indebida.

Existe una mayor protección para los viajeros en caso de insolvencia del organizador. Se facilita una red de puntos de contacto centrales en los países de la UE para mejorar la cooperación internacional.

La Directiva no se aplica a servicios:

- de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya la pernoctación,
- ofrecidos de manera ocasional, sin ánimo de lucro y únicamente a un grupo limitado de viajeros,
- contratados como parte de un convenio general para viajes relacionados con un negocio o una profesión.

En general, los países de la UE no deben introducir disposiciones que den a los viajeros un nivel diferente de protección al establecido en esta Directiva. Las nuevas medidas deben aplicarse a partir del 1 de julio de 2018.

La Directiva deroga la Directiva [90/314/CEE](#) con efectos a partir del 1 de julio de 2018.

¿A PARTIR DE CUÁNDO ESTÁ EN VIGOR LA DIRECTIVA?

Los países de la UE deben incorporarlo al Derecho nacional a más tardar el 1 de enero de 2018. Es aplicable a partir del 1 de julio de 2018.

La Directiva se incorporó al [Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo](#) el 22 de septiembre de 2017.

ANTECEDENTES

Para más información, véase:

- [Viajes combinados](#) (Comisión Europea)

TÉRMINOS CLAVE

Viaje combinado: en la mayoría de los casos, hace referencia a una combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje (p. ej. vuelo, viaje en tren o alojamiento) como parte del mismo viaje, contratados por lo general en un único punto de venta. Los servicios han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar y son facturados a un precio global o anunciados como viaje combinado.

Servicios de viaje vinculados: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados como parte del mismo viaje, cuando se celebran contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje. Se aplica si:

- se seleccionan servicios separados y se pagan en una única visita a su punto de venta, o
- se propone al viajero otro servicio de viaje en un plazo de veinticuatro horas después de la reserva del primer servicio de viaje.

DOCUMENTO PRINCIPAL

Directiva (UE) [2015/2302](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, pp. 1-33).

La Comisión Europea se encarga del mantenimiento de esta página. La información que figura en la presente página no refleja necesariamente la posición oficial de la Comisión Europea. La Comisión no asume ningún tipo de responsabilidad con respecto a la información o los datos contenidos o mencionados en el presente documento. Consúltese el aviso jurídico relativo a las normas sobre derechos de autor en relación con las páginas europeas.

Última actualización: 10/09/2018