

## VIATGES COMBINATS I SERVEIS DE VIATGE COMBINATS

### Viatges combinats

Un viatge combinat és el que combina, almenys, dos tipus de serveis de viatge per a un mateix viatge o vacances (per exemple: transport + allotjament), a un preu global i amb una durada que sobrepassi les 24 hores o inclogui una nit d'estada.

En queden exclosos els viatges que no sobrepassen les 24 hores si no inclouen allotjament, si els ofereixen de manera ocasional organitzacions sense ànim de lucre i per a un grup limitat de viatgers, i els viatges de negocis en virtut d'un conveni general entre professionals.

Amb independència de la formalització de contractes diferents amb diversos empresaris, es consideren viatges combinats els contractats en un únic punt de venda; els oferts, venuts o facturats a un preu global; els anunciats com a combinats i els contractats mitjançant processos de reserves en línia connectats.

Abans de contractar sol·licitau la informació per escrit o en suport durador relativa a les característiques del viatge, com horaris, enllaços, mitjans de transport, categoria dels hotels, si es necessita passaport o visat, així com sobre les assegurances que inclou el viatge (de cancel·lació, sanitàries...).

El viatger pot cedir el viatge a una altra persona amb un preavís raonable d'almenys 7 dies naturals a l'inici del viatge. Aquesta cessió pot estar subjecta a recàrrecs o altres costos addicionals justificables.

Si el viatger decideix cancel·lar el viatge abans del seu inici, l'empresari pot establir una penalització i la recuperació dels costos que siguin justificables. De manera excepcional, si hi ha greus problemes de seguretat que puguin afectar el viatge, el viatger pot posar fi al contracte abans d'iniciar-lo sense pagar cap penalització.

L'empresari només pot variar el preu del viatge en casos taxats (variació del cost dels transports, carburants, taxes o impostos, canvi de moneda) i sempre que el contracte ho prevegi. S'ha de comunicar la variació 20 dies abans de viatjar i si l'increment de preu és superior al 8% el viatger pot rescindir el contracte sense penalització.

Si l'empresari introdueix canvis essencials en el viatge ho ha de notificar amb antelació suficient i el viatger pot optar entre substituir-lo per un viatge equivalent o el reemborsament del que ha pagat. Si s'escau, a més té dret a una indemnització, tret que s'hagi anul·lat el viatge per falta de participants (sempre que se l'hagi informat d'aquesta circumstància amb antelació) o per motius de força major.

A les compres de viatges fora de l'establiment mercantil, com les compres en línia, el viatger disposa d'un termini de 14 dies naturals per a exercir el seu dret de desistiment sense necessitat de justificació.

Si durant el viatge es produeixen problemes que fan que sigui impossible continuar-lo, l'organitzador o detallista ha de facilitar al viatger el retorn al punt d'origen, reemborsar-li les quantitats pagades pels serveis no prestats i, quan escaigui, indemnitzar-lo. Si és impossible garantir el retorn per circumstàncies extraordinàries i inevitables, l'empresari ha d'assumir el cost de l'allotjament per un màxim de tres nits. Aquesta limitació no s'aplica a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

Durant el viatge l'organitzador o detallista ha d'esmenar amb fórmules alternatives i de qualitat equivalent o superior, i sense cost addicional, qualsevol dels serveis que no s'hagin prestat segons el contractat, sempre que sigui possible. Quan els serveis alternatius oferts siguin inferiors el viatger té dret a un descompte equivalent i/o una possible indemnització per danys i perjudicis.

Si no es presten els serveis contractats el viatger pot posar fi al contracte sense penalització, o sol·licitar una reducció del preu i/o una indemnització per danys i perjudicis i, quan escaigui, la repatriació. El termini de prescripció per a reclamar la reducció del preu o la indemnització és d'almenys 2 anys.

### **Serveis de viatge vinculats**

S'entén per servei de viatge el transport de passatgers, l'allotjament, el lloguer de turismes i qualsevol altre servei turístic que no formi part dels anteriors. Els serveis de viatge vinculats són els que combinen almenys dos tipus diferents de serveis de viatge per al mateix viatge o vacances. No constitueixen un viatge combinat o paquet vacacional ja que donen lloc a contractes diferents amb cadascun dels prestadors individuals.

A diferència dels viatges combinats, en aquest cas l'empresari ajuda els viatgers a formalitzar contractes diferents amb cada prestador individual de serveis de viatge, de manera presencial o en línia, mitjançant processos de reserva connectats. L'empresari ha d'informar el viatger que està contractant serveis de viatge vinculats i que, per tant, no podrà acollir-se a cap dels drets que s'apliquen exclusivament als viatges combinats.

Teniu dret a rebre una còpia del contracte i una factura, rebut o justificant dels pagaments. Tant als viatges combinats com als serveis de viatge vinculats, l'empresari està obligat a contractar una garantia en cas d'insolvència que garanteixi el reemborsament de les quantitats abonades pel viatger i la seva repatriació, així com una garantia per al compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant els viatgers.

### **NORMATIVA**

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.