

VIATGES COMBINATS

Un viatge per considerar-se un "viatge combinat" ha de tenir la combinació prèvia de, **almanco, dos dels elements** següents: **Transport, allotjament, o altres serveis turístics, no accessoris** del transport o de l'allotjament, i que constituïxin una part significativa del viatge combinat. Aquesta combinació ha de ser conforme a un preu global i sobrepassar les vint-i-quatre hores o incloure una nit d'estada.

QUINA INFORMACIÓ S'HA DE POSAR A DISPOSICIÓ DEL CONSUMIDOR?

L'agència de viatges que comercialitza el viatge o, si escau, l'organitzador haurà de posar a disposició dels consumidors un **programa o fullet informatiu** que contengui per escrit la corresponent oferta sobre el viatge combinat i que n'haurà d'incloure una informació clara i precisa sobre els extrems més rellevants. **Aquesta informació és vinculant**, Si es formalitza el viatge, s'ha de subscriure un **contracte per escrit**. L'agència de viatges està obligada a tenir a disposició del client **fulls de reclamació**.

ABANS DE LA SORTIDA

En el supòsit que l'organitzador es vegi obligat a modificar de manera significativa qualche element important del contracte abans de la sortida:

- **Haurà de comunicar aquest fet tot d'una al consumidor**
- **El consumidor tindrà dret a resoldre el contracte sense cap penalització**
- **O bé podrà acceptar la modificació del contracte que li ofereixin i la corresponent repercussió en el preu.**

En el supòsit que el consumidor opti per resoldre el contracte o que l'organitzador cancel·li el viatge abans de la data de la sortida acordada, tindrà dret al reembossament de totes les quantitats pagades o bé a un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior sempre que l'organitzador o detallista puguin proposar-li.

En cas de cancel·lació del viatge **per l' agència**, el consumidor té dret a la indemnització que, si escau, correspon per incompliment del contracte que:

- No serà inferior al 5 per 100 del preu total, si l' incompliment es produeix entre dos mesos i quinze dies abans a la data,
- Al 10% si es produeix entre 5 i 3 dies abans,
- I al 25% si s'anuncia a les 48 hores anteriors.

No hi ha obligació d' indemnitzar quan el nombre de persones inscrites sigui inferior al previst i així es comunicui per escrit abans de la data límit fixada o quan concorrin causes de força major.

QUÈ PASSA SI EL CONSUMIDOR S' EMPENET DEL CONTRACTE?

Té **dret a la devolució** de les quantitats que hagués abonat, però el consumidor haurà d'indemnitzar a l' empresa, tret de casos de força major, amb les **despeses de gestió, i les d'anul·lació, a més d'una penalització** del:

- 5 per 100 si es cancel·la el viatge amb més de deu i manco de quinze dies;
- 15 per 100 si es cancel·la el viatge entre els tres i deu dies,
- i el 25 per 100 dins les quaranta-vuit hores anteriors a la sortida.
- Si el consumidor no es presenta a la sortida haurà d'abonar l' import total del viatge.

NORMATIVA

Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.
Decret 103/2004, de 23 de desembre, d' agències de viatges que modifica el Decret 60/1997, de 7 de maig, de Reglament de les Agències de Viatges de la CAIB.

VIAJES COMBINADOS

Para que un viaje se considere un "viaje combinado" se tiene que dar la combinación previa de, **por lo menos, dos de los siguientes elementos: Transporte, alojamiento, y otros servicios turísticos, no accesorios** del transporte o del alojamiento, y que constituyan una parte significativa del viaje combinado. Esta combinación deber ser con arreglo a un precio global y sobrepasar las veinticuatro horas o incluir una noche de estancia.

¿ QUÉ INFORMACIÓN DEBE PONERSE A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR?

La agencia de viajes que comercializa el viaje o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores un **programa o folleto informativo** que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara y precisa información sobre los extremos más relevantes del mismo. Esta información es **vinculante**. Si se formaliza el viaje, ha de suscribirse un **contrato por escrito**. La agencia de viajes está obligada a tener a disposición de los clientes **hojas de reclamaciones**.

ANTES DE LA SALIDA

En el supuesto que el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento importante del contrato antes de la salida:

- **Deberá comunicarse este hecho inmediatamente al consumidor**
- **El consumidor tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna**
- **O bien podrá aceptar la modificación del contrato que se le ofrezca y la correspondiente repercusión en el precio.**

En el supuesto de que consumidor opte por resolver el contrato o de que el organizador cancele el viaje antes de la fecha de la salida acordada, tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista puedan proponérselo.

En caso de cancelación del viaje **por la agencia**, el consumidor tiene derecho a la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato que:

- No será inferior al 5 por 100 del precio total, si el incumplimiento se produce con dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha,
- al 10% si se produce entre 5 y 3 días antes,
- Y al 25% si se anuncia en las 48 horas anteriores.

No hay obligación de indemnizar cuando el número de personas inscritas sea inferior al previsto y así se comunique por escrito antes de la fecha límite fijada, o cuando concurren causas de fuerza mayor.

¿QUÉ OCURRE SI EL CONSUMIDOR SE ARREPIENTE DEL CONTRATO?

Tiene **derecho a la devolución** de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista, salvo en caso de fuerza mayor, con los **gastos de gestión, y los de anulación, además de una penalización** del:

- 5 por 100 si cancela el viaje con más de diez y menos de quince días;
- 15 por 100 si lo hace entre los días tres y diez,
- y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.
- Si el consumidor no se presenta a la salida deberá abonar el importe total del viaje.

NORMATIVA

Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Decreto 103/2004, de 23 diciembre, de agencias de viajes, Modificación del Decreto 60/1997, de Reglamento de las agencias de viajes de la CAIB.