Viatges combinats

S'entén com a viatge combinat el que està format com mínim pel següents elements:

- Transport
- Allotjament
- Altres serveis no accessoris dels anteriors

En un contracte de viatge combinat hi intervenen dues parts, l'empresarial i el consumidor o usuari.

L'empresari pot ser organitzador o detallista o les dues coses alhora.

> **L'organitzador** és la persona física o jurídica que organitza, de forma no ocasional, viatges combinats i que ofereix la venda directament o mitjançant un detallista.
>
> **El detallista** és la persona física o jurídica que ofereix o ven el viatge combinat proposat per l'organitzador.

El consumidor o usuari pot ser contractant principal, beneficiari o cessionari.

> **El contractant principal** és la persona que compra o es compromet a comprar el viatge combinat.
>
> **El beneficiari** , és la persona a qui el contractant es compromet a comprar el viatge.
>
> **El cessionari** és la persona a la qual el contractant o el beneficiari cedeixen el viatge.

Qualsevol d'aquestes persones poden exigir el compliment d'obligacions a l'agència de viatges.

Promoció publicitària: Els fulletons informatius

L'organitzador o el detallista tenen l'obligació de facilitar al consumidor un programa o fulletó informatiu clar i precís de l'oferta del viatge.

Com a mínim, el contingut del fulletó ha d'informar de:

- Destinacions, mitjans de transport, característiques i classe.
- Durada, itinerari i calendari.
- Allotjaments, tipus, situació, categoria i característiques.
- Menjars.
- Informació general sobre passaports, visats, formalitats sanitàries, vacunes, etc.
- Preu: Viatge, excursions optatives, avançament, pagaments pendents, i condicions de finançament.
- Nombre mínim d'inscripcions per al viatge, i en aquest cas data límit de comunicació al consumidor de l'anul·lació.
- Clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions, i altres condicions.
- Dades de l'organitzador, nom i adreça i, si és el cas, de la seva representació a l'estat espanyol.
- Altra informació adequada o interessant sobre les característiques del viatge.

Tot el contingut del fulletó és exigible, excepte en les següents circumstàncies: Que els canvis s'hagin comunicat per escrit al consumidor abans del contracte, i així hi consti expressament en el fulletó, o bé si el consumidor ho accepta per escrit després de signar el contracte.

El contracte de viatge

L'empresari turístic ha d'informar al consumidor, de forma comprensible i accessible, de les clàusules del contracte abans de la seva signatura.

El contracte de viatge vincula al consumidor amb l'organitzador o detallista, però no estableix una relació jurídica amb els prestadors directes dels serveis.

El contracte s'ha de formalitzar per escrit i el consumidor té dret a rebre una còpia del mateix.

Contingut mínim del contracte

- Destí o destins del viatge.
- Períodes i dates de l'estada
- Mitjans de transport: Característiques i categories.
- Dates, hores, llocs de sortida i tornada.
- Si l'allotjament està inclòs: situació, categoria, característiques, homologació oficial si existeix i nombre de menjars.
- Si s'exigeix un nombre mínim de persones per fer el viatge, s'ha d'indicar la data límit de cancel·lació, que en tot cas s'ha de fer amb una antelació mínima de 10 dies previs a l'inici del viatge.
- Itineraris, excursions, visites, i altres serveis inclosos en el preu.
- Nom i adreça de l'organitzador, el detallista i, si és el cas, l'assegurador.
- Preu del viatge, amb les indicacions per possibles revisions i impostos no inclosos.
- Formes de pagament, calendari i condicions de finançament.
- Les sol·licituds dels consumidors que hagin estat acceptades.
- Obligació del consumidor de comunicar fefaentment els incompliments de contracte.
- Terminis per a reclamacions judicials.
- Terminis per a exigir les confirmacions de reserves.

Informació prèvia al viatge

Per escrit o d'altra manera que quedi constància, l'agència de viatges ha de facilitar la informació següent:

- Horaris i llocs de les escales i enllaços, categories de les places en els mitjans de transport.
- Dades i telèfon del representant de l'agència de viatges, o d'altres organismes locals d'auxili, o, com a mínim un número de telèfon que permeti contactar amb l'agència.
- Si el viatge és de menors, i a l'estranger, informació que permeti contactar directament amb ells o amb els seus responsables.
- Possibilitat de subscriure una assegurança que cobreixi les despeses de cancel·lació per part del consumidor, o d'assistència en casos de repatriació per accident, malaltia o mort.

Cessió del viatge

Tant el contractant principal com el beneficiari, poden cedir gratuïtament la reserva a una altra persona que reuneixi les condicions requerides, havent-ho de comunicar al detallista o organitzador amb una antelació mínima de 15 dies de l'inici del viatge.

Modificacions del contracte

- La modificació s'ha de produir abans de la sortida.
- Ha d'existir una raó objectiva que obligui a l'organitzador.
- Ha d'afectar de manera significativa a un element essencial.
- Ha de comunicar-ho de manera immediata al consumidor, qui podrà resoldre el contracte sense penalització o bé acceptar la modificació i la seva repercussió en el preu. Si en tres dies posteriors a la notificació el consumidor no diu res, s'entén que opta per resoldre el contracte.

SI ES RESOL EL CONTRACTE
En aquest cas el consumidor té dret a la devolució de les quantitats pagades o a realitzar un altre viatge equivalent o superior si és proposat per l'empresari. En cas de ser un viatge inferior li serà retornada la diferència de preu.

DRET D'INDEMNITZACIÓ
Les quantitats depenen de la data en què s'anunciïn els canvis del contracte: 5 % del preu total del viatge si els canvis es produeixen entre dos mesos i 15 dies abans de la data d'inici, 10 % si es produeix entre 15 i 3 dies abans i el 25 % si s'anuncia les 48 hores anteriors.

REVISIÓ DE PREUS
Com a regla general, els preus no poden ser modificats. No obstant, si el contracte ho recull es pot fer en cas de variació dels preus de transport, carburants, taxes i impostos i tipus de canvi. És nul·la tota revisió a preus superiors realitzada en els vint dies anteriors a la data de sortida.

SI L'AGÈNCIA CANCEL·LA EL VIATGE
El consumidor té dret al reembossament o viatge equivalent i la corresponent indemnització excepte si la cancel·lació es fa per haver-hi menys inscrits que els previstos i es comuniqui per escrit abans del termini prefixat, o per raons de força major. En cap cas aquests supòsits es poden aplicar per excés de reserves.

SI EL CONSUMIDOR DESISTEIX
El consumidor pot desistir del viatge sol·licitat o contractat, i té dret a la devolució de l'import pagat en els següents termes. Haurà de pagar les despeses de gestió i d'anul·lació, i una penalització variable segons la data de la cancel·lació:

- 5% del total del viatge si es cancel·la entre els 10 i 15 dies abans de la sortida.
- 15% si es cancel·la entre 3 i 10 dies.
- 25% en les 48 hores anteriors al viatge.

De no presentar-se a la sortida, el consumidor haurà d'abonar el 100% del viatge.
Els viatges en condicions especials, noli (flete) d'avions o vaixells, les possibles devolucions s'ajustaran al pactat en contracte. Si l'anul·lació és per causes de força major, el consumidor té dret a recuperar totes les quantitats pactades.

INCOMPLIMENT DE LES CONDICIONS PACTADES
Si durant el viatge no es subministren una part important del serveis contractats, l'empresa ha d'adoptar les solucions més adequades per continuar el viatge o bé facilitar la tornada. No es poden demanar quantitats superiors a les pactades si els imprevistos encareixen el viatge. Si al contrari les solucions són més econòmiques s'ha de reemborsar a l'usuari.

RESPONSABILITAT D'ORGANITZADORS I DETALLISTES
Els responsables davant els consumidors són els organitzadors i els detallistes, excepte si l'incompliment es deu a un consumidor o tercer, o a casos de força major, tot i que l'organitzador i detallista estan obligats a prestar ajuda.

FIANÇA DE L'AGÈNCIA DE VIATGES
Els empresaris del sector estan obligats a constituir i mantenir una fiança per fer front a possibles responsabilitats.

VIES DE RECLAMACIÓ
Tribunals ordinaris o arbitratge.
Les agències de viatge estan obligades a tenir fulls de reclamació.

Consells a l'hora de viatjar

Sanitat:
Com a ciutadans de la Unió Europea, tenim dret a assistència sanitària en qualsevol país de la Unió. Només es requereix que l'usuari hagi demanat prèviament un formulari (E-111) en les oficines de la Seguretat Social. Pels països de la Unió no hi ha requisits especials de tipus sanitari, però per a tercers països ens hem d'informar de les vacunacions obligatòries o recomanades, i consells sanitaris generals.

Compres:
Exigir sempre factura o tiquet de compra. Igual que a Espanya, la resta de països de la Unió regulen el dret de garantia dels productes i serveis.

Els preus són lliures en tot l'àmbit de la Unió, però hi ha l'obligació de tenir-los publicitats, tant en productes com en serveis.

Les targetes de crèdit:
Les precaucions de sempre. En cas de pèrdua o sostracció comunicar-ho immediatament a l'entitat financera i denunciar-ho a la policia.

El transport públic:
Si s'utilitza qualsevol mitjà de transport públic, hem de saber que en el preu s'inclou una assegurança obligatòria de viatgers, en cas d'accident, així com una assegurança per pèrdua d'equipatges, en funció del pes dels equipatges.

Allotjaments:
Faci les reserves amb suficient antelació. Abans de reservar informi's sobre característiques i serveis de l'allotjament: Jardins, guarderies, distància de la platja, serveis a les habitacions, aparcament, serveis d'animació, etc., i sol·liciti que li confirmin per escrit els serveis inclosos en el preu (aparcament, esmorzars, etc.).

Per evitar *l'overbooking* el millor és enviar una paga i senyal avançada a canvi que l'hotel confirmi la reserva.

La llista de preus dels hotels ha de figurar a recepció i a totes les habitacions. En el moment de l'admissió l'usuari ha de rebre un full informatiu sobre l'establiment, amb el nom i la categoria, el preu i la data d'entrada i sortida.

L'encarregat de l'hotel pot demanar el passaport o el DNI, per anotar les dades, però en cap cas el pot retenir sota cap pretext.

Si ha de trucar per telèfon, faci-ho des d'una cabina, és més econòmic, ja que els hotels estan autoritzats a cobrar una tarifa especial.

Comprovi que en la factura hi figuren tots els serveis desglossats, per dies i per conceptes.

Els apartaments de vacances han de tenir bany amb dutxa i sanitari, ventilació directa als dormitoris i cuina i servei de recollida d'escombraries.

L'agència pot demanar fins a un 40% del preu total en concepte de reserva. És molt important signar un contracte oficial i quedar-se còpia. En ell hi han de figurar el preu, la durada, els serveis inclosos, la situació de l'immoble i un inventari dels béns.

El preu de l'apartament dóna dret a gaudir de tots els elements privatius i els comunitaris (piscina, jardins, etc.). Els serveis complementaris s'han d'anunciar juntament amb el preu.

Si es va a un *càmping* cal tenir en compte la categoria: Luxe, primera, segona i tercera. Els serveis mínims són:
- Banys independents per homes i dones.
- Aigua potable.
- Energia elèctrica.
- Farmaciola.
- Mitjans d'extinció d'incendis.
- Restaurant i cafeteria.

A més ha de disposar d'una oficina d'informació on han de figurar dades com: Nom i categoria del campament, temporada oberta al públic, preus, plànol i reglament de règim intern.

Els preus s'estableixen d'acord amb els següents conceptes: per persona, per tenda de campanya, per automòbil, per motocicleta, per remolc i per caravana.

Tots els establiments esmentats han de tenir fulls de reclamació.

Lloguer de vehicles:
Els preus de lloguer, de les assegurances i accessoris han d'estar a la vista del públic en els locals de lloguer, i han d'estar segellades per l'administració.

Les condicions mínimes que han de figurar en els contractes són: Identificació de l'empresa i l'usuari, matrícula del vehicle, durada del contracte i preu.

A part de l'assegurança obligatòria, que només cobreix els danys causats a tercers, és convenient contractar una assegurança que cobreixi les responsabilitats en cas de robatori del vehicle o equipatge i l'assegurança d'ocupants.

Si paga amb tarja de crèdit, mai ha de signar el resguard si està en blanc. Si paga en efectiu o lliura una fiança, ha de quedar constància en el contracte.

Ha de conservar una còpia del contracte juntament a la documentació del vehicle i la publicitat de l'agència.

Quan es reculli el vehicle és convenient comprovar el seu estat: rodes, llums, cinturons de seguretat, indicador de combustible, tapisseria, carrosseria, i altres accessoris contractats.

La documentació lliurada en un arrendament de vehicle ha de ser com a mínim: Contracte d'arrendament, pòlissa d'assegurança i documentació del vehicle.

Restaurants:
Els restaurants tenen l'obligació d'exhibir els preus i serveis a l'exterior i interior dels locals, en llocs que permetin la seva lectura sense dificultats.
Els conceptes de "cobert, serveis, carta, reserva", o qualsevol altre similar està prohibit.
No permeti que els serveixin alguna cosa no sol·licitada, excepte si li indiquen expressament que es una invitació.
En la factura han de figurar de manera clara i diferenciada els preus de cada servei i la quantitat d'IVA, si no està inclòs en els preus que figuren a la carta.
Els restaurants estan obligats a tenir fulls de reclamació.