

# HÖLDERL & MARSET

Abogados y Asesores Tributarios

## Circular Informativa Externa

Julio 2018 (II)

## Sumario

---

### 1. Los derechos del turista durante sus vacaciones.

Hölderl & Marset Asesores Legales y Tributarios, S.L.P.

C/ Maestro Clavé, 3, 1º  
46001 Valencia

Tel: 96 353 64 34  
Fax: 96 394 37 16

[www.holderlymarset.com](http://www.holderlymarset.com)



Estimados Sres:

El objeto de la presente Circular es informarles sobre los derechos que les asisten en virtud de la directiva europea 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, cuyo plazo de transposición venció el pasado 1 de julio, cuando como viajeros/consumidores contraten un viaje combinado, es decir, un paquete compuesto por al menos dos tipos de servicios, como pueden ser el vuelo, un viaje en tren o el alojamiento; o también cuando contrate un viaje vinculado, es decir, aquel por el que el empresario turístico les facilite de manera presencial u online, la contratación de servicios con distintos prestadores.



### 1. ¿Qué debe recoger el programa de viaje o folleto informativo?

La directiva europea 2015/2302 ha modernizado los requisitos de información, incorporando un régimen de transparencia través el folleto informativo o programa de viaje.

El programa de viaje o folleto informativo debe contener toda la información sobre el viaje, destino y medios de transporte, duración, itinerario y calendario de viaje; relación de establecimiento de alojamiento; el número de comidas que vayan a servir, o la información general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de la Unión Europea en tema de pasaportes y de visados, entre otros.

2

Igualmente, existe la obligación de informar a los viajeros si les están ofreciendo un viaje combinado o un servicio de viaje vinculado, así como cuáles son sus principales derechos a través de fichas de información normalizadas.



### 2. ¿Quién es el responsable en caso de cancelación del viaje?

El viajero/consumidor puede reclamar tanto frente (i) al organizador del viaje, como contra (ii) el detallista, es decir, aquel que vende u ofrece un viaje combinado propuesto por un organizador.

Sin embargo, la nueva reglamentación establece que, si se produce cualquier incidencia, el único responsable de la correcta prestación de los servicios de viaje será el organizador, con independencia de que los mismos hayan sido ejecutados por él o por otros prestadores de servicios.



Asimismo el organizador debe proporcionar asistencia a los viajeros con dificultades, en particular, con el suministro de información sobre servicios sanitario y de asistencia consular.

### **3. ¿Cuáles son las consecuencias de la cancelación del viaje?**

En caso de que nos cancelen el viaje, los viajeros tenemos los siguientes derechos:

- a) al reembolso de todas las cantidades pagadas, sin retención de gastos y lo antes posible, y como máximo en el plazo de 30 días;
- b) a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior;
- c) o la indemnización por incumplimiento del contrato.

Por otra parte, la directiva permite que los turistas cancelen sus viajes combinados por cualquier razón, pagando para ello una tasa. También pueden hacerlo pero de forma gratuita si el destino se vuelve peligroso o inseguro (a causa de guerras, o catástrofes naturales), o si el precio global se eleva por encima del 8% del precio original). Para el caso de que no sea posible realizar el viaje de regreso, por ejemplo, por una catástrofe natural, el viajero tiene hasta tres noches adicionales de alojamiento.

**3**

---

Por último, la indemnización por cancelación del viaje no puede ser inferior a los siguientes porcentajes:

- a) al 5% del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce entre los 2 meses y los 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje;
- b) al 10% si se produce entre los 15 días y los 3 días anteriores;
- c) al 25% cuando se produzca en las 48 horas anteriores al viaje.

### **4. ¿Qué protección tiene el viajero frente a la insolvencia de la agencia?**

Una importante novedad que introduce la directiva europea es la constitución por parte de las agencias de una garantía o seguro de insolvencia que cubra los reembolsos y la repatriación en caso de quiebra o concurso de acreedores.



Los Estados miembros deben garantizar que la protección sea efectiva. Por “efectiva” se entiende que la protección debe estar disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse, o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios exijan su pago a los viajeros.

Los Estados miembros deben poder exigir que los organizadores faciliten a los viajeros un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente al que sea garante en caso de insolvencia.

Esperamos que esta información sea de su interés y quedamos a su entera disposición para aclararle cualquier duda que le pueda surgir acerca del contenido de esta circular informativa y de su caso en particular.

En caso de que esté interesado en recibir asesoramiento u orientación preliminar, sin ningún compromiso por su parte, puede contactar con nosotros.

Un cordial saludo y que disfruten de unas merecidas vacaciones.

**Hölderl & Marset, Abogados y Asesores Tributarios SLP**