



ASESORÍA JURÍDICA CEAV

CEAV NEWS
**MUNDO
INEDITO**

ASESORÍA JURÍDICA **CEAV**

TEMPORADA DE VERANO: CONSEJOS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

Ana Barluenga Directora Área Jurídica CEAV. Licenciada en Derecho por ESADE



El verano es uno de los momentos del año más esperados por todos para unas merecidas vacaciones y uno de los periodos en los que se contratan más viajes combinados a las agencias de viajes.

Si bien en momentos de mucho volumen de trabajo, un agente de viajes puede pensar que simplificando los procesos puede agilizar las ventas, si se pasan por alto algunas informaciones y documentaciones obligatorias conforme a la normativa de viajes combinados, ello puede ocasionar más quebraderos de cabeza para la agencia de viajes si se produce cualquier incidencia relativa al viaje y llegan reclamaciones de viajeros.

Por ello desde la Asesoría Jurídica de CEAV facilitamos los siguientes consejos legales para las agencias de viajes que comercialicen y/u organicen viajes combinados:

1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

En primer lugar, cabe señalar que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado, la agencia de viajes le debe facilitar por escrito toda la información precontractual prevista en el artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, entre la que se encuentra:

- **El formulario de información normalizada de contratos de viajes combinados:** Tal y como consta redactado en el Anexo II de dicha normativa, rellenando antes los datos que faltan por cumplimentar de identificación (*denominación social*) de las agencias de viajes que actúen como organizadoras y/o vendedoras del viaje, así como los datos de la garantía de insolvencia financiera de dichas agencias de viajes;

ASESORÍA JURÍDICA **CEAV**

TEMPORADA DE VERANO: CONSEJOS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

- **Las principales características de los servicios de viaje:** Entre otra información:
 - » Destino/s, itinerario, periodos de estancia/pernoctaciones;
 - » Características, categoría y horarios del transporte, así como paradas intermedias y conexiones. *¿Y si aún no se sabe su horario exacto?* Se permite indicar los horarios aproximados;
 - » Ubicación y principales características de los alojamientos y su categoría turística cuando exista conforme la normativa del destino;
 - » Comidas, visitas, excursiones u otros servicios incluidos;
 - » Indicación de si el viaje es en grupo si no se puede deducir y en caso de serlo, si es posible, el tamaño aproximado del grupo;
 - » Idioma en que se prestarán los servicios si su disfrute dependa de la capacidad del viajero de comunicarse en el mismo;
 - » Informar si el viaje en general es apto para PMRs y, a petición del viajero, información precisa en función de sus necesidades.
- **El nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como teléfono y e-mail de ambos.**
- **El precio total del viaje combinado** con todo incluido y, si se prevén costes adicionales que no pueden calcularse aún razonablemente, indicación del tipo de costes que podría tener que asumir el viajero;
- **Las modalidades de pago, plazos para el pago y, en su caso garantías financieras** que tenga que pagar o aportar el viajero.
- **Indicación del número mínimo de participantes si se requiere un mínimo para garantizar la salida y la fecha límite para avisar de la cancelación del viaje por no llegar a ese mínimo** (*al menos veinte días naturales antes del inicio, en viajes de más de 6 días; al menos siete días naturales antes del inicio en viajes de entre 2 y 6 días y, al menos 48 horas antes del inicio del viaje en viajes de menos de 2 días*);
- **Los requisitos documentales y sanitarios para que ese viajero pueda realizar el viaje combinado y, en caso de ser necesarios, el plazo aproximado para obtener el visado.** *Para viajeros españoles, se puede encontrar la información a facilitar al respecto en el sitio web del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y (www.exteriores.gob.es), en el apartado "Recomendaciones de Viaje", seleccionando el país o países de destino y/o tránsito del viaje y dentro de las Recomendaciones, en el subapartado de "Documentación y visados". Para viajeros nacionales de otros países, como agentes de viaje se pueden consultar dichos requisitos a las Embajadas o Consulados de los países de los que los viajeros sean nacionales;*
- **Indicación de que el viajero en cualquier momento antes de la salida puede resolver el contrato pagando penalización adecuada o penalización tipo aplicada por el organizador,** según lo previsto en el artículo 160.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007;
- **La información sobre la posibilidad de contratar un seguro facultativo de anulación y/o asistencia en viaje;** y
- **La información que sea necesaria por protección de datos.**



ASESORÍA JURÍDICA **CEAV**

TEMPORADA DE VERANO: CONSEJOS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES



2. LA AGENCIA DE VIAJES HA DE DEMOSTRAR QUE HA ENTREGADO TODA LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Se ha de tener en cuenta que le corresponde a la agencia de viajes acreditar que ha entregado al viajero por escrito toda la información precontractual, ya sea:

- Remitiendo toda la información precontractual por correo electrónico -previo cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos;
- Mostrándola en un sitio web en los procesos de reserva on line y, en tal caso, se deben conservar por la agencia de viajes todas las trazas informáticas para luego poder acreditar qué se informó exactamente en el momento concreto en el que un determinado cliente efectuó la reserva on line del viaje combinado; y
- Si es venta presencial, haciendo firmar el documento de información precontractual como prueba de que se le ha facilitado.

3. SEGUROS DE VIAJE

Entre la información precontractual que las agencias de viajes deben facilitar a los viajeros, según se ha indicado en el apartado 1 anterior, se encuentra la obligación de informar a los viajeros acerca de la posibilidad de contratar un seguro opcional de anulación y/o asistencia en viaje. Por lo que el viajero debe decidir voluntariamente si desea o no contratar los seguros ofrecidos y en ningún caso se le puede obligar a pagar por un seguro si éste no ha manifestado expresamente que desea contratarlo.

Los seguros de viajes pueden ser grandes aliados para las agencias de viajes y para los viajeros, para ello es fundamental que la agencia de viajes ofrezca a los viajeros los seguros opcionales que mejor se ajusten a las necesidades del viajero tanto por el tipo de viaje como por sus circunstancias personales, así como ofrecer seguros que puedan tener importes de cobertura adecuados teniendo en cuenta el país o países de destino del viaje (por ej. en coberturas sanitarias), así como teniendo en cuenta el valor del importe de los servicios contratados (por ej. en cuanto a las garantías de anulación).

También es fundamental que la agencia de viajes mande al viajero por escrito, antes de que decida si desea o no contratar el seguro de viaje opcional, las condiciones particulares y generales de ese seguro, en las que consten todas las coberturas, limitaciones, exclusiones y demás condiciones aplicables.

ASESORÍA JURÍDICA **CEAV**

TEMPORADA DE VERANO: CONSEJOS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

4. ES IMPRESCINDIBLE HACER FIRMAR EL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS A LOS VIAJEROS EN EL MOMENTO DE FORMALIZARSE EN FIRME LA RESERVA

Igualmente, es imprescindible hacer firmar el contrato de viajes combinados al viajero en el momento en que se formaliza en firme la reserva del viaje combinado. En dicho contrato debe constar, además de las condiciones generales del contrato, toda la información precontractual, incluido el formulario de información normalizada de los contratos de viajes combinados, así como el resto de las informaciones detalladas en el artículo 155 del Real Decreto Legislativo 1/2007.



ASESORÍA JURÍDICA **CEAV**

TEMPORADA DE VERANO: CONSEJOS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES



5. REVISAR LAS RECOMENDACIONES DE VIAJES POR SI SOBREVIEENE ALGUNA RECOMENDACIÓN DE NO VIAJAR AL PAÍS O PAÍSES DE DESTINO O TRÁNSITO DEL VIAJE

Por último, hay que tener en cuenta que una vez formalizada una reserva de un viaje combinado, pueden sobrevenir circunstancias debidas a catástrofes naturales, terrorismo, situaciones bélicas o de otra índole, que motiven la modificación de la Recomendación de viaje de ese país emitida por el Ministerio Español de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (www.exteriores.gob.es). Por ello es fundamental como agencias de viajes revisar siempre el apartado de Recomendaciones de Viaje de dicho organismo y tener en cuenta que dichas modificaciones en las Recomendaciones de Viaje sobrevenidas, en general, se consideran un indicador para entender que, los viajeros con viajes con salidas próximas, tienen derecho a resolver el contrato sin penalización y con derecho a devolución de todos los importes previamente pagados, conforme a lo dispuesto en el artículo 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, al entenderse que concurren circunstancias extraordinarias e inevitables en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del contrato de viaje combinado o al transporte de los pasajeros al lugar de destino.



CEAV pone a disposición de sus agencias de viajes asociadas, modelos de documentos de información precontractual y contractual de viajes combinados, adaptados a la normativa vigente y aplicable.

¡Confiamos que dichas recomendaciones os sean de utilidad y os deseamos muy felices y tranquilos viajes para vuestros viajeros!



**¡CÓMO TE
¡CUIDAS!**

saborea **españa**
TASTING SPAIN



www.comotecuidas.com