

**h) Informació sobre la subscripció d'una assegurança facultativa** que cobrisca les despeses originades en cas que el viatger decidisca posar fi al contracte o les despeses d'assistència, inclosos els de repatriació, en cas d'accident, malaltia o defunció.

**i) La informació exigida per la normativa vigent** en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Quan es tracte de contractes subscrits per telèfon es facilitarà al viatger la informació normalitzada tal com figura en l'annex II.B i la informació indicada en les lletres a) a h), ambdues inclusivament, d'aquest apartat.

2. En la contractació de viatges combinats, tal com es defineixen en l'apartat b).2n.v) de l'article 151.1 [], l'organitzador i l'empresari als quals es transmeten les dades garantirán que cadascun d'aquests facilite, abans que el viatger estiga obligat per contracte o per qualsevol oferta corresponent, la informació indicada en les lletres a) a h), ambdues inclusivament, de l'apartat anterior, en la mesura en què siga pertinent per als respectius serveis de viatge que oferisquen. L'organitzador també facilitarà al mateix temps la informació normalitzada per mitjà del formulari que figura en l'annex II.C.

3. La informació a què es fa referència en els apartats 1 i 2 haurà de facilitar-se al viatger, almenys, en castellà i en el seu cas, a petició de qualsevol de les parts, haurà de redactar-se també en qualsevol de les altres llengües oficials en el lloc de celebració del contracte i de manera clara, comprensible i destacada, i quan es facilite per escrit haurà de ser llegible.

#### Article 154. Caràcter vinculant de la informació precontractual.

1. La informació facilitada al viatger conformement amb les lletres a) [PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES], c) [PREU TOTAL, COMISSIONS, RECÀRRECS I COSTOS ADDICIONALS], d) [MODALITATS DE PAGAMENT], e) [NOMBRE MÍNIM DE PERSONES NECESSARI] i g) [POSSIBILITAT DE RESOLUCIÓ PER LA PERSONA VIATGERA] de l'article 153.1, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà llevat que les parts contractants acorden expressament el contrari. L'organitzador i, en el seu cas, el detallista, abans de la signatura del contracte de viatge combinat, comunicaran al viatger, de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual.

2. Si abans de la signatura del contracte l'organitzador i, en el seu cas, el detallista, no compleixen els requisits d'informació sobre comissions, recàrrecs o altres costos addicionals que estableix l'article 153.1.c), el viatger no haurà de suportar-los.

[\*] Serveis contractats en procés de reserva en línia connectats, amb les dades del viatger, de pagament i correu electrònic transmesos pel primer empresari amb el qual es contracta, en un termini no superior a 24 hores.

### • CANCEL·LACIÓ CONTRACTE •

**TÍTOL II. CAPÍTOL III.** Terminació del contracte de viatge combinat.

#### **MODIFICACIÓ CANCEL·LACIÓ CONTRACTE. ÚNICAMENT PER L'ORGANITZADOR. Art. 160.3**

L'organitzador podrà cancel·lar el contracte i reembossar al viatger la totalitat dels pagaments que aquest haja realitzat però no serà responsable de cap compensació addicional.

### • RÈGIM RESPONSABILITAT •

**TÍTOL II. CAPÍTOL IV.** Execució del viatge combinat

#### **MODIFICACIÓ RESPONSABILITAT ORGANITZADORS/MINORISTES. ART 161.1**

1. Els organitzadors i els detallistes de viatges combinats respondran enfront del viatger del correcte compliment dels serveis de viatge inclosos en el contracte en funció de les obligacions que els corresponguen pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, amb independència que aquests serveis els hagen d'executar ells mateixos o altres prestadors.

No obstant l'anterior, el viatger podrà dirigir les reclamacions per l'incompliment o compliment defectuós dels serveis que integren el viatge combinat indistintament davant organitzadors o minoristes, que quedaran obligats a informar sobre el règim de responsabilitat existent, tramitar la reclamació de manera directa o mitjançant remissió a qui corresponga en funció de l'àmbit de gestió, així com a informar de l'evolució de la mateixa al viatger encara que estiga fora del seu àmbit de gestió.

La falta de gestió de la reclamació per part del detallista suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'organitzador enfront del viatger del correcte compliment de les obligacions del viatge combinat que corresponguen a l'organitzador pel seu àmbit de gestió. D'igual manera, la falta de gestió de la reclamació per part de l'organitzador suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb el detallista enfront del viatger del correcte compliment de les obligacions del viatge combinat que corresponguen al detallista pel seu àmbit de gestió.

En aquests supòsits, li correspondrà al minorista o organitzador, en el seu cas, la càrrega de la prova que ha actuat diligentment en la gestió de la reclamació i, en qualsevol cas, que ha iniciat la gestió de la mateixa amb caràcter immediat després de la seua recepció.

Qui responga de manera solidària davant el viatger per la falta de gestió de la reclamació tindrà el dret de repetició enfront de l'organitzador o al detallista al qual li siga imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

Quan un organitzador o un detallista abone una compensació, en funció del seu àmbit de gestió, concedisca una reducció del preu o complisca les altres obligacions que imposa aquesta llei, podrà sol·licitar el rescabament a tercers que hagen contribuït al fet que es produïra el fet que va donar lloc a la compensació, a la reducció del preu o al compliment d'altres obligacions.

reclamaciones\_turismov@gva.es  
reclamaciones\_turismoa@gva.es  
reclamaciones\_turismocs@gva.es



## INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL



### Viatges combinats



## • VIATGES COMBINATS •

*Reial decret llei 23/2018, de 21 de desembre, de transposició de directives en matèria de marques, transport ferroviari i viatges combinats i serveis de viatge vinculats.*

*BOE, 27/12/2018. Modifica l'RDL 1/2007 TRLGDCU*

*Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris enfront de situacions de vulnerabilitat social i econòmica.*

*BOE 1/03/2022. Modifica l'RDL 1/2007 TRLGDCU*

### LA INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL

Els requisits de la informació precontractual són d'obligat compliment. La informació haurà de facilitar-se tant en les ofertes de VIATGES COMBINATS com de SERVEIS DE VIATGE VINCULATS.

La informació precontractual serà vinculant i s'entregarà, almenys, en castellà, i en el seu cas, a petició de qualsevol de les parts, haurà de redactar-se també en qualsevol de les altres llengües oficials en el lloc de celebració del contracte i de manera clara, comprensible i destacada, i quan es facilite per escrit haurà de ser llegible.

És important considerar DOS REQUISITS:

#### A) MODELS NORMALITZATS OBLIGATORIS

Abans que la persona viatgera quede obligada per qualsevol contracte o oferta, l'entitat organitzadora i, si escau, també el detallista comercialitzador, proporcionaran un formulari amb la informació normalitzada relativa al viatge combinat o els serveis de viatge vinculats. S'informa així sobre si l'oferta és un viatge combinat o serveis de viatge vinculats, així com el nivell de protecció aplicable.

**Per a VIATGES COMBINATS:** RDL 1/2007 TRLGDCU. TÍTOL II. CAPÍTOL I. Article 153: Informació precontractual. Article 154: Caràcter vinculant de la informació precontractual.

• *Formularis que cal proporcionar: ANNEX II A, B i C.*

#### B) A més, en el cas dels VIATGES COMBINATS

Es facilitarà informació essencial sobre: les principals característiques dels seus serveis de viatge; dades de l'organitzador i del detallista; preu total, comissions, recàrrecs i altres costos; modalitats de pagament; nombre mínim de viatgers; informació general sobre passaports i visats; possibilitat de resolució pel viatger i penalitzacions; possibilitat de subscripció d'assegurances facultatives i informació sobre protecció de dades.

### • DEFINICIÓ •

• **VIATGE COMBINAT (Article 151.1.b 1r i 2n)**•

Usualment, és la combinació per un sol empresari de, com a mínim, dos tipus de serveis de viatge de manera prèvia a la formalització d'un contracte.

**IMPORTANT:** la combinació d'un únic servei de viatge de transport, o allotjament, o lloguer de vehicles de motor amb un altre servei turístic diferent (com ara entrades a espectacles, excursions, forfets, lloguers o tractaments en balnearis) requerirà que aquests serveis diferents representen una proporció igual o superior al vint-i-cinc per cent del valor de la combinació, i que s'anuncien o constituïsquen com una raó essencial de la combinació. La selecció i contractació d'aqueixa mena de serveis diferents després de l'inici de l'execució d'un servei de viatge solt de transport, d'allotjament o de lloguer de vehicle de motor, no donarà lloc a un viatge combinat.

Hi ha també la possibilitat que el viatge combinat es conforme per contractes diferents amb diferents prestadors de servei, segons les causes descrites en els punts i, ii, iii, iv i v del punt 2n de l'article 151.1.b).

#### S'exclouen del concepte de VIATGE COMBINAT

- Els viatges de duració inferior a vint-i-quatre hores, llevat que s'inclouga l'allotjament.
- Els viatges que s'oferisquen, de manera ocasional, sense reiteració en un mateix any i sense ànim de lucre , sempre que vagen dirigits exclusivament als membres de l'entitat que ho organitza i no al públic en general i no s'utilitzen mitjans publicitaris per a la seua promoció, ni siguen de general coneixement.
- Els viatges contractats sobre la base d'un conveni general per a l'organització de viatges de negocis entre un empresari i una persona física o jurídica que actue amb finalitats relacionats amb l'activitat, negoci, ofici o professió.

En aquests supòsits , la no subjecció al règim legal general previst per als viatges combinats ha de ser informada expressament en la documentació del viatge facilitada als viatgers.

• **VIATGER (Article 151.1f)**

Nou concepte més ampli que engloba també:

Els qui viatgen per motius professionals excepte que ho facen sobre la base d'un conveni general subscrit per l'empresa professional.

• **FALTA DE CONFORMITAT. ( Art. 151.1 k)**

Nova regulació del requisit.

La no subjecció o l'execució incorrecta dels serveis de viatge inclosos en un contracte de viatge combinat.

### • INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL EN VIATGES COMBINATS •

*RDL 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.*

• **TÍTOL II, CAPÍTOL I. Articles 153 i 154.**

*Text modificat pel Reial decret llei 23/2018, de 21 de desembre.*

*Text modificat per la Llei 4/2022, de 25 de febrer.*

**TÍTOL II. CAPÍTOL I.** Obligacions d'informació i contingut del contracte de viatge combinat.

#### Article 153 Informació precontractual

1. Abans que el viatger quede obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'organitzador, i també el detallista, quan el viatge combinat es vengui a través d'aquest últim, proporcionaran al viatger el formulari amb la informació normalitzada relativa al viatge combinat que figura en l'annex II, A o B, així com la següent informació que resulte aplicable al viatge combinat:

**a) Les principals característiques** dels serveis de viatge que s'assenyalen a continuació:

1r La destinació o les destinacions del viatge, l'itinerari i els períodes d'estada, amb les seues dates i, quan s'inclouga l'allotjament, el nombre de pernoctacions incloses.

2n Els mitjans de transport, les seues característiques i categories, els punts, dates i hores d'eixida i de retorn, la duració, els llocs de les parades intermèdies i les connexions de transport. Si l'hora exacta està encara per determinar, s'informarà el viatger de l'hora aproximada d'eixida i de retorn.

3r La ubicació, les principals característiques i, si escau, la categoria turística de l'allotjament conformement a les normes del corresponent país de destinació.

4t Els menjars previstos.

5é Les visites, excursions o altres serveis inclosos en el preu total acordat del viatge combinat.

6é En cas que aquesta informació no pugui deduir-se del context, indicació de si algun dels serveis de viatge es prestarà al viatger com a part d'un grup i, en cas afirmatiu, quan siga possible, la grandària aproximada del grup.

7é Si el gaudi d'altres serveis turístics depèn de la capacitat del viatger per a comunicar-se verbalment de manera eficaç, l'idioma en què es prestaran aquests serveis.

8é A petició del viatger, si el viatge o vacació és en termes generals apte per a persones amb mobilitat reduïda, informació precisa sobre la idoneïtat del viatge o vacació en funció de les seues necessitats.

**b) El nom comercial**, l'adreça completa de l'organitzador i, en el seu cas, del detallista, així com el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic de tots dos.

**c) El preu total del viatge combinat** amb tots els impostos inclosos i, si escau, totes les comissions, recàrrecs i altres costos addicionals o, si aquests costos no poden calcular-se raonablement abans de la subscripció del contracte, una indicació de la mena de costos addicionals que el viatger podria haver de suportar.

**d) Les modalitats de pagament**, inclòs qualsevol import o percentatge del preu que haja d'abonar-se en concepte de bestreta i els terminis per a abonar el saldo, o les garanties financeres que haja de pagar o aportar el viatger.

**e) El nombre mínim de persones** necessari per a la realització del viatge combinat i la data límit a què es refereix l'article 160.3.a), abans de l'inici del viatge combinat, per a la possible cancel·lació del contracte si no s'arriba a aquest nombre.

**f) Informació general** sobre els requisits de passaport i visat, inclòs el temps aproximat per a l'obtenció de visats, i informació sobre els tràmits sanitaris per al viatge i l'estada al país de destinació.

**g) Indicació que el viatger pot resoldre el contracte** en qualsevol moment abans de l'inici del viatge combinat, a canvi del pagament d'una penalització adequada o, si escau, de la penalització tipus aplicada per aquest concepte per l'organitzador, de conformitat amb l'article 160.1.