

Concepto

Se entiende por viaje combinado el ofertado o vendido por una Agencia de Viajes –Organizador o detallista- por un precio global que incluya, al menos dos de los elementos que a continuación se indican, siempre que la duración del viaje sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Elementos que integran un viaje combinado:

- Transporte
- Alojamiento
- Otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores

No obstante, señala la Ley, que la facturación por separado de varios elementos no exime al organizador o detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas en ella.

Los viajes combinados suelen ser organizados por agencias mayoristas, y comercializados por agencias de viajes minoristas. En la actualidad existe una amplia variedad de entidades, que operan a su vez con distintas empresas de transporte y de alojamiento.

Dentro el sector de las agencias de viajes podemos distinguir tres tipos de empresas: las mayoristas, las detallistas y las mayoristas-detallistas.

Las mayoristas organizan viajes y los venden a agencias de viajes detallistas que, a su vez, los venden a los usuarios.

Las detallistas se dedican fundamentalmente a comercializar servicios turísticos aislados y viajes organizados por las agencias de viajes mayoristas. También pueden organizar viajes, pero los deben vender directamente a sus clientes, no los pueden vender a ninguna otra agencia.

Las mayoristas-detallistas participan de las características de las detallistas y las mayoristas; organizan viajes y los venden a los usuarios o a otras agencias.

Las agencias de viajes deben contar con una licencia para poder realizar su actividad, y tienen la obligación de suscribir una póliza de responsabilidad civil y depositar una cantidad de dinero en concepto de fianza.

[Información precontractual y formalización del contrato](#)

1. Información previa en los viajes combinados

Tenemos derecho a recibir, por escrito y con tiempo suficiente antes de la fecha de inicio del viaje, la información siguiente:

- Los horarios, las escalas, los enlaces y la categoría de los medios de transporte.

- También debemos disponer de los datos del representante local de la agencia organizadora en el país o en los países a los que viajamos. En el caso de que en estos países no exista ningún representante, la agencia nos debe facilitar un teléfono de urgencia que nos permita contactar con la agencia organizadora o con el detallista.

- Además, debemos disponer del documento que contiene las cláusulas contractuales del viaje combinado.

Las agencias de viajes nos pueden pedir hasta un máximo del 40% del importe total del viaje en concepto de depósito, salvo el supuesto de que las condiciones del proveedor impongan el pago anticipado a la agencia de viajes, contra el que tendrán que entregar recibo o documento justificativo donde consten las cantidades recibidas y los conceptos. En el momento de pagar el precio total, nos tienen que restar esta cantidad adelantada.

La información escrita proporcionada por una agencia de viajes es vinculante y debe responder siempre a criterios de utilidad, precisión y veracidad. No puede incluir publicidad falsa o engañosa. Para ello es obligatorio que la agencia disponga de programas o folletos informativos, con información clara y precisa sobre los destinos y medios de transporte, calendario del viaje, alojamientos, comidas, requisitos administrativos (visados y formalidades sanitarias) y precio del viaje. Este folleto no sólo ha de solicitarse, sino que debe conservarse, en su caso, hasta el regreso.

Las agencias tienen que informar de las posibilidades de suscribir un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación ocasionados por el consumidor o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad. HAY MAS ABAJO

2. El contrato

Cuando contratamos un viaje combinado tenemos que formalizar por escrito un contrato, el cual debe incluir, al menos, los datos siguientes:

- La fecha, la hora y el lugar de salida.
- Los medios de transporte en los que viajaremos, sus características y su categoría.
- El destino o los destinos de los viajes y las fechas.
- La situación del alojamiento, la categoría y el tipo de comidas incluidas, si hemos contratado estos servicios.
- El itinerario.
- Las visitas y las excursiones incluidas.
- El precio del viaje, el calendario y las modalidades de pago.
- Todas las cláusulas que hayamos pactado en el momento de la reserva.
- La advertencia que nos deben hacer referida a la obligación de comunicar con la mayor brevedad posible a la agencia de viajes los posibles incumplimientos que observemos in situ.
- Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido en el momento de la reserva al organizador o al detallista y ambos hayan aceptado.

Si usted ha padecido esta incidencia, envíenos el formulario electrónico que le facilitamos a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

No olvide que el estudio es totalmente gratuito y que si el caso es viable, le llevaremos el proceso sin cargo alguno (Los honorarios serán una cantidad porcentual de la indemnización obtenida, en resumen si usted no cobra nosotros tampoco)

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>