



# LIBRO BLANCO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

---

Preguntas y respuestas legales  
relativas a la oferta contratación  
y venta de viajes combinados.

ECIJA

El Libro Blanco de las Agencias de Viajes de ECIJA ha sido elaborado por nuestra firma con el **propósito de resolver las principales dudas de las agencias de viajes relativas a la oferta, contratación y ventas de viajes combinados**. El objetivo es poner a disposición de nuestros clientes una guía básica y gratuita, con el fin de que tengan al alcance de su mano las respuestas a las principales cuestiones recogidas en la venta de estos viajes organizados y, en caso de que dichas consultas revistan una mayor complejidad, puedan contar con nuestro asesoramiento legal específico en este sector.

Este Libro se crea con ocasión de **ofrecer información, recomendaciones y consejos a las agencias de viajes con respecto a las cuestiones más frecuentes suscitadas en relación con la legislación aplicable y a las características de los viajes combinados**, así como sus efectos en estos negocios encargados de proveerlos en el sector turístico.

# Índice

---

1

Viajes  
combinados:  
cuestiones  
generales

2

Información  
precontractual

3

Celebración del  
contrato de viaje  
combinado

4

Modificación del  
contrato de viaje  
combinado

5

¿Puede el  
cliente ceder  
su reserva?

6

¿Qué ocurre si  
se cancela el  
viaje?

7

¿En qué  
responsabilidad  
puedo incurrir?

## aviso importante

---

Este Libro ha sido confeccionado de acuerdo con la legislación vigente. En virtud de ello, la oferta, contratación, así como la ejecución de vacaciones, circuitos y viajes combinados vendidos u ofertados en España queda regulada en el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, el **"TRLGDCU"**), así como por otras leyes complementarias, la cual se interpreta de conformidad con la jurisprudencia española. Además, de conformidad con el artículo 148.18º de nuestra Constitución, las comunidades autónomas tienen competencias en materia "promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial", por lo que dicho Real Decreto se complementa con la legislación autonómica relativa a ordenaciones y decretos a nivel de cada comunidad autónoma.

No obstante, es esencial tener presente que dada la relevancia y aportación del turismo en la Unión Europea, el 25 de noviembre de 2015 entró en vigor la Directiva (UE) 2015/2302 relativa a viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo, la cual ha sido transpuesta en nuestro ordenamiento jurídico por el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados. Este nuevo texto normativo introduce una serie de modificaciones y nuevas directrices para los Estados Miembros en materia de viajes combinados. Su objetivo es promover un acervo comunitario que permita armonizar la legislación a nivel de la UE, con el fin de que se encuentre en sintonía con el funcionamiento del mercado interior, fomentando una industria turística garantista y sostenible en el marco de la UE. El presente Libro es una versión actualizada donde se reflejan las modificaciones y novedades introducidas con ocasión de esta Directiva y con el objetivo de que nuestros clientes puedan conocer y familiarizarse con la nueva normativa. Así mismo, se ha tenido en cuenta el RD 11/2020 de 31 de Marzo por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

# Capítulo 1

---

## Viajes combinados: cuestiones generales



### ¿Cuándo estoy vendiendo un viaje combinado?

Un viaje combinado es aquel que está constituido por, al menos, 2 servicios de viaje, organizado por el mismo empresario y recogidos en un único contrato:

- El **transporte** de viajeros, por ejemplo, un billete de avión, etc.
- El **alojamiento**, siempre que no sea parte integrante del transporte (como, por ejemplo, una caravana) y que no tenga un fin residencial. Son, por ejemplo, las reservas en hoteles, etc.
- El **alquiler de vehículos a motor**, como facilitar el alquiler de un coche en el lugar de destino.
- Cualquier otro **servicio turístico** siempre que (i) no suponga una parte significativa del viaje (y que no supere el 25% o más) y siempre que la contratación del mismo se realice dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la reserva del primer servicio del viaje. Puede tratarse, por ejemplo, de una excursión.

### ¿Puedo vender u ofrecer para la venta viajes combinados sin necesidad de estar constituido como agencia de viajes?

No, para vender u ofrecer para la venta viajes combinados es necesario que tengas la consideración de agencia de viajes legalmente constituida, de conformidad con las exigencias reguladas en la normativa administrativa. En este aspecto, debes tener en cuenta que los requisitos y procedimientos para obtener dicha licencia podrán variar en función de la comunidad autónoma en la que te constituyas.

### Como agencia de viajes ¿existe la posibilidad de que pueda organizar viajes y venderlos a través de otra agencia de viajes?

Sí, pero para ello deberás estar constituido como agencia de viajes mayorista o mayorista-minorista, de conformidad con la legislación actual. De lo contrario podrías ser sancionado.

### ¿Y si soy una agencia que vendo viajes organizados directamente a los viajeros? ¿Cómo debo estar constituido?

En este caso, deberás estar constituido como una agencia de viajes minorista.

### ¿En estos supuestos en los que una agencia de viajes organizada viajes y los vende a través de otra agencia de viajes ¿quién tendría el deber de entregar el contrato al cliente?

Deberá entregarlo la agencia de viajes minorista que ha organizado el viaje al cliente.

De vez en cuando, organizo vacaciones para venderlas a conocidos o familiares. ¿Me encuentro sujeto al cumplimiento de la legislación relativa a los viajes combinados?

No, siempre y cuando lo hagas con carácter ocasional. Ni la legislación vigente ni la jurisprudencia definen el término "ocasional" en este ámbito, no obstante, sería prudente entender que tu actuación se encontraría dentro del ámbito de aplicación si organizaras dichos viajes de manera regular, dado que la normativa actual define organizador como aquella persona física o jurídica que organiza viajes combinados de manera no ocasional.

Pertenezco a un club social/asociación/fundación y me encargo de organizar paquetes vacacionales para los mismos, ¿debo cumplir con la normativa relativa a los viajes combinados?

Solamente estarías sujeto al cumplimiento de esta normativa si se dan dos circunstancias: 1) cuando organices estos paquetes

de manera no ocasional, por ejemplo, si es una función que realizas de manera habitual en ese club o asociación; 2) cuando el paquete vacacional que estás proporcionando a los miembros cumpla con los requisitos constitutivos del viaje combinado (ver la primera pregunta). En este caso, a parte de cumplir con la normativa de viajes combinados, deberías estar constituido como agencia de viajes a través de la obtención de la licencia correspondiente en función de las exigencias normativas de tu comunidad autónoma.

¿Si el viajero contrata por sí mismo una excursión en el hotel donde se encuentra alojado y dicho hotel es parte del viaje combinado que ha contratado conmigo ¿estoy obligado de alguna forma a responder si se produce algún problema?

No estas obligado a responder por un servicio del viaje no incluido en el contrato de viajes, sin perjuicio de tu deber de asistir al viajero. Posteriormente podrás reclamar al prestador del servicio incumplidor los gastos

en los que hayas incurrido por la asistencia prestada al viajero.

Mi actividad empresarial tiene como objeto proporcionar apartamentos y villas turistas durante épocas vacacionales ¿estoy ofreciendo viajes combinados?

No, siempre y cuando lo único que proporciones sea alojamiento. Para que constituya un viaje combinado es necesario que se den, al menos, 2 de los siguientes elementos: transporte, alojamiento y/u otros servicios turísticos siempre que estos últimos constituyan una proporción significativa del viaje combinado y no sean accesorios al transporte o alojamiento ofrecidos. Asimismo, deberá ser vendido u ofrecido para la venta con arreglo a un precio global y debe, o bien sobrepasar las 24 horas, o bien incluir una pernoctación.

Me dedico a ofrecer y vender viajes organizados durante el día, consistentes en visitas culturales a palacios, castillos y casas museo. Los viajes que ofrezco incluyen billete de autobús hasta los inmuebles, así como la entrada para visitar los interiores e intermediaciones de los mismos. ¿Estoy ofreciendo un viaje combinado?

No. Para que los paquetes organizados que ofreces constituyan un viaje combinado es necesario que la prestación sea superior a 24 horas o incluya, al menos, una pernoctación.

¿Puedo evitar someterme a esta normativa si facturo por separado el alojamiento, transporte o, en su caso, otros servicios turísticos que ofrezca?

No, debido a que la facturación por separado de los elementos de un mismo viaje combinado no te exime, ni como organizador ni como detallista, del cumplimiento de las obligaciones reguladas

en el Libro IV de esta normativa. No obstante, deberás venderlos u ofrecerlos para la venta con arreglo a un precio global.

Dispongo de una embarcación que constituye una casa flotante. La he puesto en alquiler ofreciendo a los arrendatarios poder dormir en ella, así como poder desplazarse con la misma. Al servir al mismo tiempo como alojamiento y transporte ¿es un viaje combinado?

El alquiler de una casa flotante o de una caravana consistiría simplemente en un arrendamiento de bienes a un viajero para uso con fines particulares. Muchas casas flotantes suelen encontrarse ancladas a un punto fijo. No obstante, algunas disponen de un motor que les permite desplazarse.

Si dispongo de una embarcación y la pongo en alquiler para usarla como transporte y además yo mismo ofrezco el servicio de conducirlo o capitanearlo ("alquiler de patrón") ¿estoy ofreciendo un viaje combinado?

En este caso los servicios que prestarías serían, por un lado, el servicio de transporte a través de tu embarcación y, por otro lado, el servicio turístico de conducirlo por ti mismo. La legislación exige que deben combinarse como mínimo 2 elementos y en este caso se daría dicha combinación. No obstante, el servicio turístico proporcionado, además de constituir una prestación significativa del viaje, no debe ser accesorio al transporte o alojamiento que se ofrece. Por tanto, en este caso podría entenderse que la posibilidad de ofrecer el servicio de capitanear la embarcación podría ser accesorio al servicio de transporte ofrecido, en consecuencia, en ese caso no sería un viaje combinado.

A fin de poder determinar con mayor exactitud cada caso, si constituye o no un viaje combinado, sería conveniente atender a lo dispuesto en la legislación de cada comunidad autónoma en materia de turismo, en relación a la definición de "servicio turístico". Asimismo, habría que tener presente que para que dicha combinación fuera un viaje combinado



sería necesario, además, que estuviera acordado bajo un precio global y cuya prestación fuera superior a 24 horas o incluyera una pernoctación. Así, con carácter general, este servicio de alquiler de embarcación con patrón suele ir dirigido a realizar excursiones durante el día, por lo que al no superar dicha franja de tiempo no cumpliría todas las premisas necesarias para ser constitutivo de un viaje combinado.

### ¿Se podría entender como viaje combinado la posibilidad de reservar compartimentos con literas durante un viaje en tren?

No, debido a que la posibilidad de reservar tu asiento en compartimentos con literas o la existencia de áreas de descanso ("sleeping accommodation") en los trenes durante el viaje es más bien un servicio accesorio al mismo. Para que se entendiera como "alojamiento" debería constituir un elemento significativo del viaje e independiente del transporte, como podría ser un hotel, apartamento turístico, una casa rural, etc.

### Vendo viajes combinados a clientes

### con residencia habitual en Estados Miembros de la UE ¿me encuentro sujeto a la presente normativa? ¿y si vendo viajes a clientes residentes en Estados fuera de la UE?

La Legislación Española se aplicará siempre que el prestador de servicios se encuentre establecido en España, así como en aquellos casos en los que, aun encontrándose en otro Estado dentro o fuera de la UE la legislación europea sea más favorable para el consumidor. En ese caso, dentro de la normativa española habrá que atender a lo dispuesto también en las disposiciones específicas en esta materia en cada comunidad autónoma. Si existen disposiciones más favorables para el consumidor en la normativa aplicable en su residencia habitual deberán aplicarse las mismas. Si el cliente tiene su residencia habitual en la UE, la ventaja es que la normativa relativa a viajes combinados en cada uno de los Estados Miembros está elaborada a raíz de la Directiva. Por tanto, las disposiciones en materia de viajes combinados de los Estados de la UE suelen ser bastante similares.

### Si soy hotelero y decido comenzar a organizar actividades de entretenimiento para los clientes de mi hotel, en épocas específicas como Navidad, verano o Semana Santa ¿este "paquete" que ofrezco constituye un viaje combinado?

Si dichas actividades que ofreces estuvieran disponibles para todos los clientes alojados en el hotel, podría entenderse que este servicio turístico es accesorio al alojamiento que proporcionas. Por lo tanto, no se entendería como "servicio turístico" en el sentido de uno de los elementos constitutivos de un viaje combinado. Será un servicio más bien complementario al alojamiento proporcionado. Por ejemplo, ofrecer una cena o espectáculo en época navideña dentro del complejo hotelero a los clientes constituye un servicio turístico accesorio al alojamiento, por lo que no sería considerado como un elemento constitutivo de un viaje combinado. Además, para que el "servicio turístico" ofrecido sea considerado como un elemento de un viaje combinado es necesario que, además de no ser accesorio al transporte o

alojamiento, suponga una parte significativa del viaje. Podría entenderse que un servicio turístico es significativo en aquellos supuestos en que su presencia o ausencia pudieran influir en la compra del paquete o viaje organizado. Por ejemplo: una agencia ofrecería un viaje combinado al vender alojamiento en un hotel + forfait para acceder a la estación de esquí.

Además de proporcionar alojamiento en mi hotel ofrezco a mis clientes un servicio de recogida en la estación de tren, autobús o aeropuerto, con el fin de que puedan desplazarse hasta el hotel mediante el mismo. ¿Se considera dicho servicio de recogida como "transporte" según la legislación aplicable a viajes combinados?

No, siempre y cuando el transporte previo hasta dicha estación o aeropuerto por vía aérea terrestre o marítima hubiera sido realizada por cuenta de los clientes. Es decir, la posibilidad de que en tu hotel ofrezcas transporte gratuito desde el aeropuerto o estación en el que lleguen los clientes hasta

el hotel probablemente no se entendería como elemento de transporte susceptible de constituir un viaje combinado junto con el alojamiento que ofreces. Mas bien podría considerarse como un servicio accesorio ofrecido por el mismo hotel.

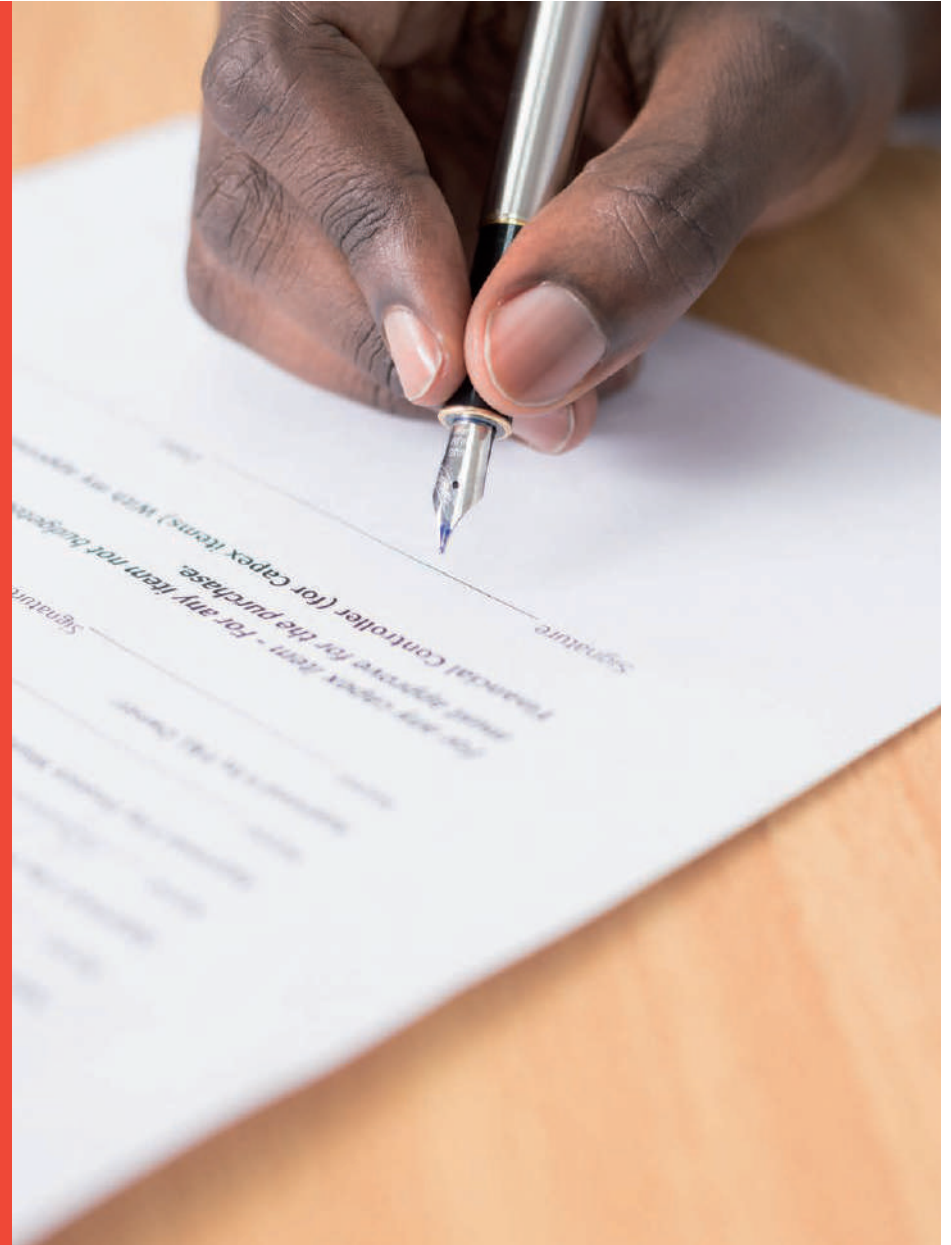
¿Se consideran las fly-drive holidays viajes combinados?

No sería un viaje combinado puesto que, tanto el billete de avión, como el alquiler del coche, son considerados ambos como elementos de transporte. No obstante, en algunos casos, las fly-drive holidays incluyen también un alojamiento por lo que en esos supuestos sí podría ser susceptible de constituir un viaje combinado, siempre y cuando se ofreciera el paquete con arreglo a un precio global y superara las 24 horas o incluyera una pernoctación.

# Capítulo 2

---

## Información precontractual



### ¿Estoy obligado a proporcionar al viajero alguna clase de información antes de la celebración del contrato de viaje combinado?

Sí, hay que poner a disposición del viajero el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado que figura como Anexo II en el RD de transposición de la Directiva 2011/83/UE y, además, un folleto o programa que contenga, por escrito cierta información referente al viaje combinado. Todo ello con carácter previo a la celebración de contrato. Debes redactar esta información de manera clara, precisa y comprensible y deberás informar en la misma, al menos, sobre los siguientes aspectos:

- Destino, características y categoría del transporte empleado.
- Tipo de alojamiento, su ubicación, categoría, así como sus características principales. En caso de que esté situado en un país que disponga de una clasificación oficial, deberá proporcionarse su clasificación turística.
- Comidas y alimentos incluidos. Además, habrá que determinar si las bebidas están o no incluidas.

- El itinerario, duración y calendario del viaje.
- Información relativa a los requisitos en materia de pasaporte o visados que sea de aplicación, así como las formalidades sanitarias requeridas para el viaje y la estancia.
- Precio final y completo del viaje combinado, impuestos incluidos y aquellos gastos adicionales que, en su caso, el consumidor pueda incurrir. Igualmente, se detallará la cantidad o porcentaje que deberá abonarse de manera anticipada y las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- Indicar si alguno de los servicios del viaje se prestarán en grupo y, cuando sea posible, el tamaño del mismo. Si se requiere un número mínimo de personas para que el viaje combinado pueda tener lugar y la fecha límite para informar al viajero sobre una posible anulación del viaje en caso de que no haya inscripciones suficientes.
- Disposiciones relativas al marco de responsabilidad, política de cancelación, política de protección de datos, así como

otras condiciones previstas según la naturaleza del viaje.

- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como su número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Si el disfrute de algunos servicios se va a realizar en un idioma diferente al del viajero.
- Si el viajero lo solicita, deberá identificarse si el viaje es apto para personas con movilidad reducida.

**IMPORTANTE:** la información que proporcionas a través de la información precontractual es vinculante. No obstante, si se producen modificaciones en dicha información deberán ser comunicadas de manera clara al cliente antes de la celebración del contrato o, si ya se ha celebrado el contrato, mediante acuerdo escrito por las partes. En este sentido, por ejemplo, si vas a ofrecer una excursión que dependa de las condiciones climáticas, como escalar una montaña o realizar actividades acuáticas en el mar, es conveniente que informes al viajero en dicha información precontractual del riesgo de no poder realizar dichas excursiones en caso de que las condiciones atmosféricas sean adversas, así como la posibilidad de sustitución de la misma por otra actividad alternativa en esos casos.

### ¿Qué debo entregar o facilitar al viajero antes de formalizar el contrato de viaje combinado?

Es obligatorio entregar o facilitar al viajero la información precontractual a la que hace-

mos referencia en la pregunta anterior, así como el **formulario** con la información relativa al tipo de viaje, según corresponda, tal y como indica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Estos anexos son:

- El ANEXO II A. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces. Que deberá acompañar a los contratos de viajes combinados formulados y contratados de forma online.
- El ANEXO II B. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinados en supuestos distintos de los contemplados en la parte A. el cual deberá adjuntarse siempre que el contrato de viaje combinado se haya formulado y contratado de cualquier forma que no sea online.
- El ANEXO II C. Formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro

empresario de conformidad con el artículo 151.1.b)2º. V). El cual deberá adjuntarse siempre que el viaje combinado se realice a través de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje.

# Capítulo 3

---

## Celebración del contrato de viaje combinado



### ¿Qué aspectos debe recoger el contrato de viaje combinado que he celebrado con el viajero?

Es necesario que redactes el contrato por escrito e informes, de manera anticipada, al viajero sobre las cláusulas del mismo. Según las características del viaje combinado que ofrezca, el contrato debe recoger, al menos, los siguientes elementos:

- Destino y en caso de fraccionamientos de estancia, los mismos con sus fechas y el itinerario.
- El nombre comercial y dirección completa del organizador, así como el número de teléfono y el correo electrónico de contacto.
- Los recursos, características y categorías del transporte contratado, así como las fechas horarios y puntos de salida y recogida (puntos de encuentro).
- Si el viaje combinado incluye alojamiento, su ubicación, categoría y sus principales características. También deberá incluirse su homologación y clasificación turística, en el supuesto de que esté situado en un país que tenga clasificación oficial.

- Número de comidas incluidas en el viaje combinado.
- Si es necesario un número mínimo de personas inscritas para que el viaje combinado pueda tener lugar, así como la fecha límite para informar al consumidor y usuario en caso de cancelación.
- Información general sobre los requisitos de pasaporte y visados e información sobre los trámites sanitarios.
- Las necesidades especiales que haya podido manifestar el viajero y que se hayan aceptado.
- Identificar a la entidad garante para los casos de insolvencia y sus datos de contacto.
- Identificar al representante local del organizador y sus datos de contacto al que pueda dirigirse el viajero en caso de necesitar asistencia.
- Indicar que el viajero tiene la obligación de comunicar toda la falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje con la mayor brevedad posible.
- Cuando viajen menores y se haya contratado alojamiento, será necesario indicar el contacto con la persona

responsable del menor.

- Información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones y sobre los sistemas de resolución alternativa que puedan haber.
- Informar al viajero si tiene derecho a ceder el contrato a otro viajero.
- Información, de acuerdo con la legislación vigente relativa a los seguros privados, sobre la posibilidad de suscribir un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación del cliente o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación y traslado al lugar de origen en casos de accidente, enfermedad o fallecimiento.

### Al vender un viaje combinado ¿tengo la obligación de firmar un contrato de viaje combinado?

Sí, puesto que la inexistencia de un contrato de viaje combinado no te exime, como agencia, de responsabilidad. Además, estarías cometiendo una infracción por lo que podrías estar sujeto a una sanción administrativa por la Administración competente.



Si ofrezco un viaje combinado a un destino en el que existen ciertas condiciones adversas, por ejemplo: zonas sísmicas, si existe alguna inseguridad o conflictos, etc.

¿tengo la obligación de informar a los viajeros al respecto?

Sí, tienes el deber de informarles antes de la celebración del contrato sobre la situación del destino al que van a viajar, así como los requisitos en tema de pasaportes, visados o formalidades y protocolos sanitarios a tener en cuenta. Es conveniente que incluyas esta información dentro de la información precontractual a fin de que dispongas de un medio de prueba de que el viajero es consciente de dichas circunstancias ante cualquier inconveniente que pueda producirse durante la realización del viaje.

¿Qué pasa si el viajero me solicita requerimientos especiales?

un medio de prueba de que el viajero es consciente de dichas circunstancias ante cualquier inconveniente que pueda producirse durante la realización del viaje. Puede ocurrir que, en el momento de

realizar la reserva, el viajero te solicite alguna petición especial como, por ejemplo, requerimientos relativos a necesidades alimenticias en las comidas que forman parte del contrato combinado. En este caso, siempre que ambos lo hayáis acordado y aceptado, será necesario que incluyas dichos requerimientos en el contrato.

¿Tengo el deber de proporcionar al viajero una copia del contrato?

Sí, el viajero deberá recibir siempre una copia del contrato, una vez que se haya formalizado o, posteriormente, sin demora. También puedes enviar la confirmación del contrato en un soporte duradero. En todo caso, el viajero podrá reclamar una copia del contrato en papel siempre que el mismo se haya formalizado de una forma física. Cuando el contrato se haya formalizado fuera de establecimiento el viajero también tendrá derecho a recibir una copia del contrato (o de su confirmación) en papel o en otro soporte duradero. También será necesario que le comuniques la confirmación de la reserva.

Si vendo un viaje combinado para menores de edad como, por ejemplo, celebro un contrato con un colegio para la realización del viaje de fin de curso de alumnos acompañados por sus profesores ¿quién debe firmar el contrato?

Como los menores no podrán celebrar dicho contrato al no tener plena capacidad para contratar, deberá firmarlo un mayor de edad como, por ejemplo, cualquiera de los padres o tutores del alumno o alguno de los profesores que, en su caso, les acompañe en la realización del viaje.

Al vender viajes a menores, hay que tener en cuenta que estás obligado a pedir una autorización previa a sus padres o tutores en la que autoricen que al menos un mayor de edad les acompañará en la realización del viaje. Igualmente, sería recomendable que informes a los prestadores de los diferentes elementos que conforman el viaje combinado, por ejemplo, los hoteleros, a fin de ponerles en antecedentes de la minoría de edad de los huéspedes, para que adopten las medidas pertinentes.



Si al reservar un alojamiento incluido en un viaje combinado, me piden que anticipe parte del importe del mismo, pero me informan que no me devolverán dicha cantidad anticipada en caso de que la reserva sea cancelada ¿perdería la cantidad ya abonada?

Sí, en caso de que su política de cancelación determinara que no existe posibilidad de devolución del anticipo ante una eventual cancelación. En consecuencia, lo recomendable en estos casos es que te informes previamente sobre la política de cancelación del establecimiento o del prestador en cuestión.

A pesar de que algunas comunidades autónomas han regulado esta materia, sus disposiciones se aplicarían de manera subsidiaria, es decir, solo en aquellos casos en los que el prestador del servicio no tuviera una política de cancelación propia.

# Capítulo 4

---

## Modificación del contrato de viaje combinado



### ¿Puedo modificar el contrato una vez que se haya celebrado?

Sí. No obstante, como ya ha sido celebrado el firmado, si te ves obligado a modificar de manera significativa algún término esencial del mismo, como por ejemplo, cambiar el alojamiento ofrecido por uno de categoría inferior, debes notificarlo al viajero tan pronto como sea posible y, a no ser que hayáis acordado otra cosa en el clausulado del contrato, el viajero tiene el derecho de elegir entre (i) aceptar dicha modificación o (ii) pedir la resolución del contrato y, en todo caso, (iii) podrá ofrecerse al viajero un viaje combinado alternativo de calidad igual o superior si se decide por la resolución del contrato.

En el caso de que me vea obligado a efectuar una modificación en virtud de la pregunta anterior ¿cuánto tiempo tiene el viajero para manifestar su decisión relativa a aceptar el cambio o pedir la resolución del contrato de viaje combinado?

El viajero debe disponer de un "plazo

razonable", especificado la agencia, desde que se le notifica dicha modificación, para poder manifestar su decisión. Y si no se pronuncia en ese plazo se entenderá que opta por la opción de resolver el contrato sin penalización alguna.

### ¿Qué obligaciones tengo frente al viajero en caso de que éste opte por resolver el contrato?

Desde el momento en que se produce la resolución del contrato, el viajero podrá elegir entre que le reembolse todas las cantidades que ya hubiera abonado o, si es posible, ofrecerle la realización de otro viaje combinado de igual o superior calidad. En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato y no acepte un viaje substitutivo, tendrás la obligación de reembolsarle todas las cantidades abonadas en un plazo no superior a 14 días a contar desde la fecha de la resolución del contrato.

Si no puedo ofrecerle un viaje de igual o superior calidad ¿puedo ofrecerle un viaje combinado de calidad inferior?

Sí, siempre y cuando le abones la diferencia

de precio entre el viaje combinado inicialmente contratado y aquel de sustitución de menor calidad, en función de las cantidades que el viajero haya desembolsado.

### ¿Puedo aplicar recargos adicionales si mis costes iniciales se incrementan?

Solamente podrás revisar los precios si la posibilidad se ha establecido de manera expresa en el contrato, como el modo de calcularlos. Además, solo podrías aplicar recargos adicionales con respecto a variaciones del precio de los transportes, impuestos y tasas relativos a ciertos servicios o tipos de moneda.

### ¿Existe algún límite de tiempo para poder aplicar, en su caso, dichos recargos adicionales?

Sí, en caso de que se realice una revisión de los precios al alza, siempre y cuando cumplas los requisitos contenidos en la pregunta anterior, dicha revisión deberá efectuar antes de los 20 días previos a la realización del viaje. De lo contrario, dicha revisión será considerada nula.

# Capítulo 5

---

¿Puede el cliente  
ceder su reserva?



Le ha ocurrido un imprevisto al viajero, por lo que no podrá realizar el viaje y me solicita ceder su reserva a otra persona ¿tengo la obligación de aceptar su petición de transferirle la reserva a otra persona?

Sí, siempre y cuando te informe de dicha cesión por escrito y con una antelación mínima de 7 días naturales antes de la fecha de inicio del viaje, a no ser que hayáis pactado un plazo inferior en el contrato. Por lo tanto, el viajero tiene derecho a ceder la reserva a otra persona que cumpla con las condiciones necesarias para efectuar el viaje. Por otro lado, se deberá informar en el contrato de los posibles costes asociados a la cesión del mismo.

En caso de que se produzca una cesión de la reserva ¿quién responde del pago del precio o de cualquier gasto extra producido como consecuencia de dicha cesión?

Responderán solidariamente tanto el viajero que cede la reserva como aquel a quien se

le ha cedido (cedente y cesionario). De tal forma, podrás exigir al cedente o al cesionario el pago íntegro por estas cantidades. Por ejemplo: en el caso de que la reserva cedida incluyera un billete de avión. Normalmente las condiciones de las aerolíneas impiden la posibilidad de ceder el billete a otro usuario. Ante la imposibilidad de cederlo no estarías obligado a hacerte cargo de dichos gastos, sino que responderían solidariamente el cedente y el cesionario.

¿Puedo modificar el precio del viaje combinado, en el caso de que fuese necesario, una vez se haya firmado el contrato?

Podrás modificar el precio siempre que se haya recogido esta posibilidad en el contrato. En todo caso, la normativa recoge que solo será posible el incremento del precio por consecuencia directa en:

- El precio del transporte derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía.
- El nivel de impuestos o tasas sobre los servicios incluidos en el contrato, exigidos

por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje.

- Los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.
- En todo caso, como agencia de viajes, tienes la obligación de notificar la modificación al viajero, justificando la razón del incremento y proporcionar el cálculo en el plazo máximo de 20 días naturales antes del inicio del viaje.

Si modifico el precio del viaje combinado ¿el viajero puede resolver el contrato?

Siempre que el precio se modifique por las causas previstas en la pregunta anterior y si el aumento supera el 8% del precio total del viaje combinado, el viajero podrá optar por (i) aceptar el cambio propuesto o, (ii) resolver el contrato sin pagar penalización alguna.

## Capítulo 6

---

¿Qué ocurre si se cancela el viaje?



## SI EL VIAJE SE CANCELA POR UNA CAUSA IMPUTABLE A LA AGENCIA DE VIAJES:

¿Qué obligaciones tengo frente al viajero si se cancela el viaje por motivos imputables a la agencia, antes de la fecha de inicio del mismo?

El viajero podrá optar entre el reembolso de las cantidades que ya haya abonado o poder realizar otro viaje de calidad igual o superior, siempre que puedas proponérselo. Si el viajero opta por cancelar el viaje, tendrás la obligación de reembolsar la totalidad de los pagos efectuados por el viajero, en un plazo no superior a los 14 días naturales.

Si debido a la naturaleza del viaje es necesario que exista un número mínimo de personas inscritas en el mismo ¿puedo anular el viaje contratando, sin penalización alguna, en el supuesto de que no se llegue a dicho mínimo?

Sí, pero tienes el deber de determinar en el clausulado del contrato la posibilidad de cancelación del viaje si tales circunstancias

tienen lugar e informarle al viajero de la cancelación del viaje por dicha causa con una antelación determinada en función de la duración del viaje contratado, en concreto:

- Con 20 días naturales antes del inicio del viaje en el caso de que se trate de viajes de más de 6 días de duración.
- Con 7 días naturales antes del inicio del viaje en el caso de que se trate de viajes entre 2 y 6 días de duración.
- Con 48 horas de antelación al inicio del viaje en el caso de que se trate de viajes de 2 días de duración.

De lo contrario, el viajero tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios.

¿Y si la cancelación del viaje se produce por causa de fuerza mayor?

Podrás cancelar el viaje sin penalización alguna siempre que lo notifiques sin demora indebida. No obstante, deberás probar la existencia de dichas circunstancias sobrevenidas. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso de pago, pero no a una compensación adicional o indemnización.

¿Y qué pasa si algo sale mal una vez iniciado el viaje?

Deberás adoptar las medidas adecuadas para solucionar el problema en un plazo razonable establecido por el viajero, sin que ello implique un coste extra para él y siempre que resulte posible o si no entraña un coste desproporcionado para la agencia. En caso de que las nuevas condiciones que ofrezcas sean inferiores, deberás abonarle la diferencia de precio al viajero. Sin embargo, el viajero será libre de aceptar o no esos cambios. Si no los acepta tendrás el deber de proporcionarle un medio de transporte para su regreso sin que le suponga ningún coste adicional.

¿Qué pasa si no encuentro fórmulas de viaje alternativas?

Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las que le propones, tendrá derecho a la reducción del precio, como a una indemnización por daños y perjuicios, sin necesidad de poner fin al contrato.



### ¿Qué pasa si la falta de conformidad se produce en el transporte de los viajeros?

En este caso, la agencia tendrá que repatriar al viajero en un transporte equivalente, sin dilaciones indebidas y sin coste adicional para el viajero.

Si es imposible repatriar al viajero por causas inevitables y extraordinarias, como agencia deberás asumir el coste del alojamiento que sea necesario (de ser posible de categoría equivalente) por un período no superior a 3 noches por pasajero.

#### SI EL VIAJE SE CANCELA POR UNA CAUSA IMPUTABLE AL VIAJERO:

### ¿En qué casos deberá el cliente indemnizarme por haber cancelado el viaje combinado?

El consumidor, puede antes del inicio del viaje, desistir del contrato, en cuyo caso el organizador o vosotros, podréis exigirle una penalización que sea adecuada y justificada. Pero a diferencia de antes en que la

Ley establecía una penalización consistente en un porcentaje que variaba entre el 5% y el 25 %, ahora será el contrato el que establezca la penalización razonable. Si el contrato no contemplase esa penalización, ésta será el precio del viaje menos el ahorro de costes y los ingresos del uso de alternativo de los servicios de viaje. Lo único que obliga la Ley es a justificar cuales son los costes que pretendáis cobrar del consumidor. Por ello, debéis facilitar al consumidor que lo solicita, una justificación del importe de la penalización.

### Si un viajero con quien he celebrado un contrato de viaje combinado cancela el viaje y se niega a pagar ¿qué puedo hacer al respecto?

En el contrato de viaje combinado que habéis celebrado debe haber una cláusula relativa a la política de cancelación. Si de acuerdo con la misma debe pagarte, tendrá la obligación de hacerlo. Excepto si la cancelación ha tenido lugar por una causa de fuerza mayor (por ejemplo: enfermedad, accidente, etc.) es decir, por circunstancias que no se pudieron prever o

puediendo preverse no podrían haberse evitado, siempre y cuando el viajero pruebe la existencia de dicha causa.

### ¿Cómo se determinan los gastos de cancelación en caso de que el viaje combinado esté sujeto a condiciones económicas especiales de contratación?

Los gastos de cancelación relativos a condiciones económicas especiales de contratación, por ejemplo, flota de aviones o tarifas especiales, deberán establecerse en función de las condiciones que hayáis acordado.

#### SI EL VIAJE SE CANCELA POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR, INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS:

### ¿Qué pasa si el viajero cancela el viaje por causas de fuerza mayor, inevitables o extraordinarias como, por ejemplo, una pandemia?

Estos casos dependerán de varias cuestiones:  
1. Si en los contratos de viaje combinado se prevé una cláusula que regula estos

supuestos, habrá que atenerse a lo dispuesto en dicha cláusula.

2. Si por el contrario, no se tiene esta previsión en el contrato, debemos guiarnos por lo establecido en la normativa aplicable.

¿Qué debo hacer si el viajero cancela el viaje por causas de fuerza mayor, inevitables o extraordinarias y no tengo una cláusula en el contrato que regule el procedimiento de cancelación en estos casos?

La normativa dispone que si se producen estos hechos inevitables y extraordinarios, tanto en el lugar de destino como en las inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato y al reembolso completo de cualquier pago realizado pero no tendrá derecho a una compensación adicional. En todo caso, la práctica habitual del sector es proponer un viaje alternativo al cliente (de calidad igual o superior),

como se prevé en otros casos. Pero el viajero será el que decida entre las dos opciones.

En caso de cancelación del viaje por estos supuestos, ¿Tengo que hacer frente al reembolso de todos los pagos realizados por los clientes incluso si esos pagos ya se han realizado a los distintos prestadores de servicios?

Es responsabilidad de las agencias de viajes organizadoras reembolsar todos los pagos realizados por sus clientes, según la legislación vigente, sin perjuicio de que posteriormente se tenga el derecho a repetir o reclamar a los prestadores de servicios el reembolso de los pagos abonados en cada caso.

¿Qué pasa si se cancela el viaje a causa del COVID-19?

Dada la excepcional situación que está suponiendo el COVID-19, el Gobierno ha establecido una soluciones para paliar las consecuencias que están suponiendo las cancelaciones de viajes combinados en

nuestro país. En este sentido, las agencias de viajes y las aerolíneas podrán ofrecer a sus clientes, como una alternativa, un **bono** que estará sujeto a las siguientes condiciones (sin perjuicio de que el cliente tenga derecho a elegir el reembolso de los pagos que haya realizado):

1. Debe ser de cuantía igual al reembolso que corresponda por los pagos que hayan sido realizados por el cliente.
2. El plazo de caducidad para su utilización es de 1 año a contar desde la fecha de finalización de la vigencia del Estado de Alarma y de sus prórrogas.
3. El consumidor o usuario no está obligado a utilizar este bono. Por ello, si transcurrido el año no ha utilizado el bono, el cliente podrá solicitar el reembolso de los pagos realizados por el contrato de viaje combinado.

En este caso, la agencia deberá proceder a efectuar el reembolso de los pagos al cliente de conformidad con el artículo 160.2 TRLGDCU, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a

la devolución total de los pagos correspondientes a sus servicios.

En el caso de que (i) solo reembolsen algunos de los pagos de los prestadores de servicios o (ii) la cuantía devuelta por estos sea parcial, se devolverá al cliente el reembolso correspondiente a las devoluciones efectuadas por los prestadores de servicios. En este caso, la cuantía del bono que se le pueda ofrecer al cliente podrá descontarse el importe de los servicios devueltos.

Es decir, vosotros como agencia, solo tendréis obligación de reembolsar al consumidor cuando los prestadores del servicio os hubieran reembolsado a vosotros, aunque fuera parcialmente.

# Capítulo 7

---

¿En qué  
responsabilidad  
puedo incurrir?



### ¿Soy responsable si algo le ocurre al viajero durante el viaje?

La legislación vigente determina que la agencia responderá solidariamente del buen fin del viaje en virtud de los servicios de viaje incluidos en el contrato con independencia de que estos los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. También serás responsable de cualquier daño sufrido por el viajero como consecuencia del fallo en la ejecución del contrato o su ejecución de manera inadecuada. Independientemente de que esos servicios se hayan ejecutado directamente por la agencia de viajes o a través de otros prestadores de servicios. Sin perjuicio de que puedas ejercer un derecho de recepción sobre aquellos prestadores a los que se les impute el incumplimiento en cuestión.

### ¿Debo responder en todo caso por los daños que haya sufrido el viajero ante la no ejecución o ejecución inadecuada del contrato de viaje combinado?

No, existen unos supuestos en los que cesaría tu responsabilidad como organizador o detallista:

- Cuando la ejecución deficiente sea por causas imputables al viajero.
- Que la no ejecución o ejecución deficiente se haya producido a pesar de que el organizador o detallista hayan hecho todo lo posible para que dicho acontecimiento no se produjera.

**IMPORTANTE:** excepto en los casos en que los defectos se produzcan por una causa imputable al viajero, en el resto de supuestos, aun estando exento de responsabilidad, tienes el deber de prestarles asistencia ante dichos acontecimientos.

### Si dentro del viaje combinado he reservado una habitación de hotel para mis clientes pero cuando estos llegan al alojamiento no les permiten el acceso porque la central de reservas no les ha abonado la cantidad pagada ¿estoy obligado a asumir dicho coste?

Dado que la normativa determina que las agencias son responsables solidarios del buen fin del viaje estarás obligado a buscar

una solución con el hotel para poder atender dicho pago. Sin embargo, si ésta reserva de hotel no la has vendido como un elemento dentro de un viaje combinado sino como un servicio suelto, entonces estarás actuando como mero intermediario entre el viajero y el hotel. Por consiguiente, será el hotel quien estará obligado a asumir dicho coste, hasta que se le abone el pago de la central de reservas y tu único deber será asistir a los clientes en las reclamaciones pertinentes.

### Si un viajero me pide una hoja de reclamaciones ¿estoy obligada a entregársela en todo caso?

Sí, es obligatorio que la entregues siempre que te la soliciten, de lo contrario tu actuación podría ser constitutiva de una infracción administrativa con su correspondiente sanción.

### Si he contratado un viaje combinado que incluye transporte por vía aérea y existe una cancelación o retraso en la aerolínea que perjudica al viajero ¿puede reclamarnos

### tal perjuicio?

Podrán reclamaros a vosotros siempre y cuando dicho transporte vía aérea formará parte de un viaje combinado, debido a que las agencias de viajes son responsables del buen fin del viaje combinado. No obstante, si actuases como mero intermediario en la adquisición del billete entre el cliente y la aerolínea, vendiéndolo como un servicio suelto, no serás responsable de los daños y perjuicios que éste haya sufrido por lo que el cliente deberá reclamar a la aerolínea.

En este aspecto, el Reglamento (CE) 261/2004, en su ámbito de aplicación, recoge una serie de compensaciones automáticas para casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos. Así, si dicho transporte forma parte del viaje combinado serás responsable solidario junto con la aerolínea y deberías, si procede, abonar la indemnización en cuestión así como el reembolso de los gastos por cambio de vuelos, alojamiento o alimentos que, en su caso, hayan incurrido tus clientes durante el tiempo de espera. Sin perjuicio de que pudieras

posteriormente ejercer un derecho de repetición frente a la aerolínea.

### ¿Qué ocurre si me equivoco en la reserva de alguno de los elementos del viaje combinado?

Será conveniente que, en primer lugar, observases la política de cancelación del elemento en cuestión que has reservado de manera errónea, por si existe la posibilidad de cancelarlo o modificarlo. En caso contrario, lo recomendable sería devolver a los clientes las cantidades ya pagadas. Y sería aconsejable que elaboraras un escrito en un soporte duradero para poder probar que efectivamente has devuelto dicha cantidad a tus clientes, con el fin de evitar que éstos te volvieran a reclamar el pago ante la Dirección General de Turismo.

### ¿Puedo vender al viajero un seguro de viaje junto con la contratación del viaje combinado?

Según la normativa vigente, es obligatorio constituir una garantía mediante la creación de un fondo o la contratación de un seguro, entre otras modalidades.

### Ante el incumplimiento de alguna de las obligaciones que me conciernen como agencia de viajes ¿a qué sanciones me expongo?

El régimen relativo a las infracciones y sus correspondientes sanciones dependerá de la comunidad autónoma en la que te encuentres debido a que cada una de ellas posee una legislación específica en esta materia, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pudieras incurrir.

### tal perjuicio?

Podrán reclamaros a vosotros siempre y cuando dicho transporte vía aérea formará parte de un viaje combinado, debido a que las agencias de viajes son responsables del buen fin del viaje combinado. No obstante, si actuases como mero intermediario en la adquisición del billete entre el cliente y la aerolínea, vendiéndolo como un servicio suelto, no serás responsable de los daños y perjuicios que éste haya sufrido por lo que el cliente deberá reclamar a la aerolínea.

En este aspecto, el Reglamento (CE) 261/2004, en su ámbito de aplicación, recoge una serie de compensaciones automáticas para casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos. Así, si dicho transporte forma parte del viaje combinado serás responsable solidario junto con la aerolínea y deberías, si procede, abonar la indemnización en cuestión así como el reembolso de los gastos por cambio de vuelos, alojamiento o alimentos que, en su caso, hayan incurrido tus clientes durante el tiempo de espera. Sin perjuicio de que pudieras

posteriormente ejercer un derecho de repetición frente a la aerolínea.

### ¿Qué ocurre si me equivoco en la reserva de alguno de los elementos del viaje combinado?

Será conveniente que, en primer lugar, observases la política de cancelación del elemento en cuestión que has reservado de manera errónea, por si existe la posibilidad de cancelarlo o modificarlo. En caso contrario, lo recomendable sería devolver a los clientes las cantidades ya pagadas. Y sería aconsejable que elaboraras un escrito en un soporte duradero para poder probar que efectivamente has devuelto dicha cantidad a tus clientes, con el fin de evitar que éstos te volvieran a reclamar el pago ante la Dirección General de Turismo.

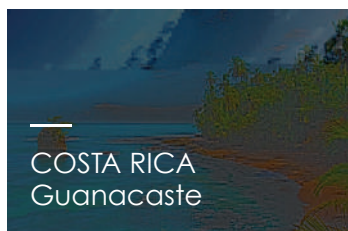
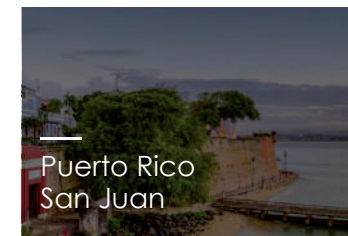
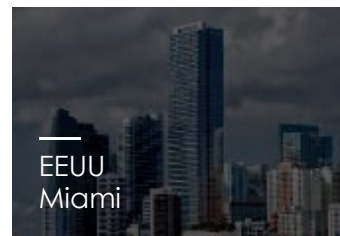
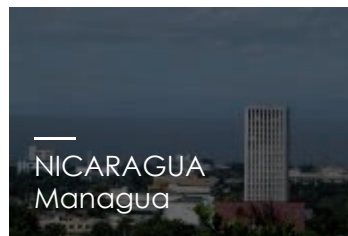
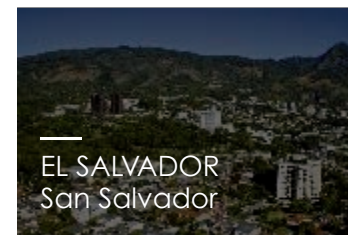
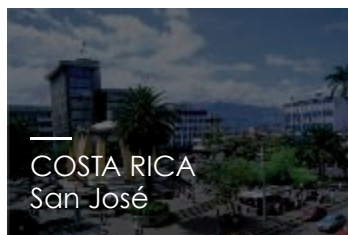
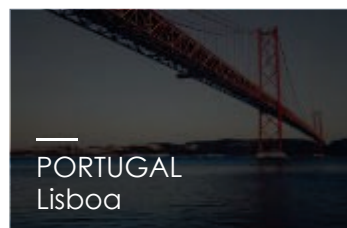
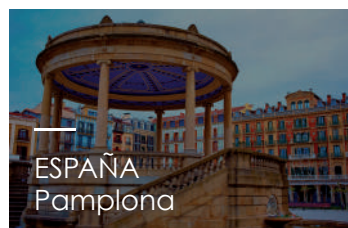
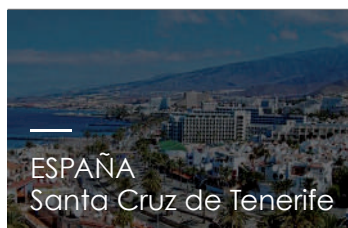
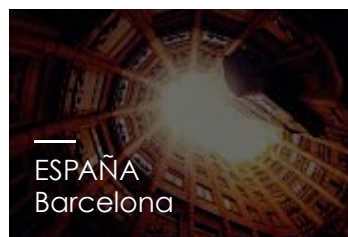
### ¿Puedo vender al viajero un seguro de viaje junto con la contratación del viaje combinado?

Según la normativa vigente, es obligatorio constituir una garantía mediante la creación de un fondo o la contratación de un seguro, entre otras modalidades.

### Ante el incumplimiento de alguna de las obligaciones que me conciernen como agencia de viajes ¿a qué sanciones me expongo?

El régimen relativo a las infracciones y sus correspondientes sanciones dependerá de la comunidad autónoma en la que te encuentres debido a que cada una de ellas posee una legislación específica en esta materia, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pudieras incurrir.







# ECIJA



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

España | Portugal | EEUU | Chile | Panamá | Costa Rica | Honduras | Nicaragua | República Dominicana  
| Guatemala | El Salvador | Puerto Rico | México