



DECÁLOGO PARA AGENCIAS DE VIAJES ONLINE

LA GUÍA DEFINITIVA PARA
OFRECER VIAJES CON ÉXITO

01 ANTES DE CONTRATAR ¿QUÉ OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN TENGO?

Recuerda que debes ofrecer una información precontractual de forma clara y comprensible, colocarla en un lugar destacado de tu web, que es vinculante y facilitarla al menos en castellano. Los datos que debería contener, serían al menos:

- El precio final, comisiones y formas de pago.
- Características del viaje, como: los destinos, itinerarios, transporte, si procede, categoría turística del alojamiento conforme a la regulación del país de destino, si el viaje es apto para viajeros con movilidad reducida, etc.
- Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado.
- Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado y la penalización (en su caso).
- Información sobre la suscripción de un seguro que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.
- Información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Te facilitamos el [formulario normalizado](#) publicado en la normativa de consumidores y usuarios por si es de tu interés.

02 Y EL CONTRATO, ¿QUÉ INFORMACIÓN CONTEMPLA?

Además de toda la información señalada en la pregunta anterior, el contrato de viaje combinado debe contemplar:

- Tipo de contrato y el nivel de protección.
- Las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador.
- El nombre del responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje, un número de emergencias y el email del organizador y minorista.
- Que tanto el organizador como el detallista están obligados a prestar asistencia al viajero en caso de dificultades, ofreciendo datos de contacto que permitan al viajero comunicarse con cualquiera de ellos rápida y eficazmente, o presentar reclamaciones.

- El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia.
- Indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado.
- Si viajan menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia de este.

03 ¿PUEDE EL VIAJERO CANCELAR EL VIAJE COMBINADO?

Sí, en cualquier momento antes del inicio del viaje. En este supuesto como empresario, podrás exigirle al viajero el pago de una penalización que sea adecuada y justificable (si previamente lo has informado).

Ahora bien, no podrás exigir una penalización al viajero si la cancelación del viaje se produce cuando existen circunstancias inevitables y extraordinarias que hacen imposible el mismo, como situaciones de fuerza mayor. En estos supuestos, el viajero tiene derecho al reembolso completo de cualquier pago, pero no a una compensación adicional.

En cualquier caso, debes abonar el importe del viaje menos la penalización correspondiente (si la hubiera) en un plazo no superior a 14 días naturales desde la cancelación.

04 ¿PUEDE EL EMPRESARIO CANCELAR EL VIAJE COMBINADO?

Sí, puedes cancelar el viaje, reembolsando al viajero la totalidad de los pagos que este hubiera realizado, en un plazo máximo de catorce días naturales. Te recordamos que que no tendrás la obligación de abonar una indemnización, en los siguientes supuestos:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo que especificaste en el contrato y notificas al viajero la cancelación dentro de los plazos fijados, que a más tardar serán:

- Veinte días naturales para los viajes de más de seis días de duración.
- Siete días naturales para los viajes de entre dos y seis días de duración.
- Cuarenta y ocho horas para los viajes de menos de dos días de duración.

b) El organizador debido a circunstancias inevitables y extraordinarias se ve en la imposibilidad de ejecutar el viaje, siempre que se notifique al viajero la cancelación sin demoras indebidas.

05 ¿DEBES OFRECER EL DERECHO A DESISTIR EN LAS CONDICIONES DE TU PÁGINA WEB?

No, si el contrato se formaliza a través de internet en alguna de las páginas web de tu titularidad, el viajero no tendrá derecho a desistir del contrato. Si bien, podrá cancelar el viaje como hemos explicado en la pregunta 3.

El derecho de desistimiento sólo existe cuando el viaje combinado se contrata fuera del establecimiento mercantil (por ejemplo, una feria, durante una excursión), en cuyo caso, el viajero si tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar el desistimiento, sin justificación y sin penalización alguna.

06 ¿PUEDES INCREMENTAR EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO?

Sí, siempre que en el contrato ya se estipulara esta posibilidad. Ten en cuenta que debes notificar esta circunstancia al viajero de forma clara y comprensible, con la justificación del incremento y como mucho veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado. Si el precio del viaje se ve incrementado en más de un 8%, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización.

Además, el incremento del precio sólo podrá ser posible como consecuencia directa de cambios en: variaciones de precio derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía, el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, o los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

Es importante tener en cuenta que, si como empresario te reservas el derecho a aumentar el precio, el viajero tiene derecho a una reducción del mismo cuando disminuyan los gastos.

07 ¿PUEDE EL VIAJERO CEDER EL VIAJE?

El viajero puede ceder el contrato de viaje combinado a otra persona que reúna las condiciones que se aplican en el contrato en cuestión. Tiene que avisarte con una antelación de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado.

El viajero y la persona a la que le cede el contrato son responsables solidarios de la cantidad pendiente de pago, que incluye cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión.

08 ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE UN ERROR EN LA RESERVA?

Como empresario eres responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que te sean atribuibles (inoperatividad momentánea de la web, multipedidos simultáneos), así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva (datos incorrectos en la reserva imputables al personal de tu agencia online).

La empresa no será responsable de los errores en la reserva atribuibles al viajero (el viajero introduce erróneamente datos personales que afecta a la reserva, fechas, visados, ect.) o con motivo de circunstancias inevitables y extraordinarias.

09 ¿INFORMAS SOBRE LA POSIBILIDAD DE CONTRATAR SEGUROS ADICIONALES?

Como sabes, los viajes combinados llevan incluido un seguro obligatorio de asistencia en viaje. Suele ser un seguro básico, sin embargo, si en la página web se ofrece la posibilidad de contratar un seguro de viaje adicional con unas coberturas más amplias, debe reflejarse de forma clara en los textos legales o publicidad, que es un producto que se ofrece al viajero para contar con determinada protección frente a distintos escenarios o riesgos que puedan producirse durante las vacaciones, haciendo énfasis en que el mismo se comercializa por una empresa externa.

Haz hincapié en que el viajero debe reflexionar sobre sus necesidades antes del viaje y revisar la cobertura (que cubre el seguro) estipulada en la póliza en cuestión.

Informa en los textos legales que la responsabilidad es de la empresa aseguradora, incluso sería recomendable enlazar con la propia web de la compañía que presta el servicio, y un link al resumen de coberturas y Condiciones Generales de Contratación.

10 RECLAMACIONES, ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBES FACILITAR AL VIAJERO?

En la página web debes informar de los procedimientos internos para la tramitación de reclamaciones, los sistemas de resolución alternativa de conflictos (siendo una de las ventajas de estar adheridos a Confianza Online, que ya informáis sobre este aspecto en vuestras webs al incluir la cláusula de adhesión) y facilitar un enlace a la plataforma para la resolución de litigios en línea.

DECÁLOGO PARA AGENCIAS DE VIAJES

LOS DIEZ PRINCIPIOS CLAVE PARA
CONTRATACIONES EXITOSAS



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE