



*hablamos de ...*

## *los viajes*

También debes conocer tus derechos cuando te vas de vacaciones. La legislación europea actual aumenta la protección al consumidor en viajes tras el auge de las nuevas tecnologías de la información y la abundante oferta de operadores que le dan servicio. Te vamos a hablar de los 2 tipos básicos de paquete de viajes que contratamos: viajes combinados y viajes vinculados

Información de interés  
para conocer mejor  
**tus derechos como  
usuario de los viajes**  
en tu tiempo de vacaciones  
y de ocio



**CERCA**



AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE

# Tipos de viaje

- Los viajes mediante los cuales se contrata la prestación de diferentes servicios como hoteles, transporte, excursiones, hostelería y otros pueden ser de dos tipos: **combinados** y **vinculados**.
- La **protección** al consumidor y los **derechos** que le asisten **son distintos** si hemos contratado un viaje vinculado o un viaje combinado.
- **No se incluyen** en esta categoría ni las estancias de estudiantes con fines formativos ni los viajes organizados exclusivamente por centros escolares, asociaciones o colectivos exclusivamente para sus miembros.



# ¿Qué es un viaje combinado?

- Para ser considerado como tal, un **viaje combinado** debe ser de duración superior a las 24 horas o que incluya una noche de estancia. Además, debe combinar más de un servicio para tener esta consideración.
- La **publicidad** de esta tipología de viajes debe realizarse con esta denominación y además su contratación debe ser en un mismo lugar de venta y con un precio total: lo que se conoce como un “paquete vacacional”.



# *Viajes combinados. Tus derechos.*

- Derecho a **compensación, reembolso e indemnización** por: **Viajes cancelados, cambios en el precio, imposibilidad de realización de algunas de las actividades** o cuando los servicios prestados no se corresponden con los contratados.
- Derecho a **recibir información**. La obligación de información **corresponde al empresario**. En el **contrato**, además de los **datos identificativos del empresario**, deben aparecer las **características del viaje, el precio, posibilidad de realizar reclamaciones, los seguros y todas y cada una de las condiciones que afecten para la correcta prestación del servicio**.
- Derecho de **cesión del viaje**. Existe la **posibilidad de cesión del viaje a otra persona**, pero debe tenerse en cuenta la **contratación realizada puesto que en ocasiones se pueden cobrar recargos por dicha cesión**.



# Viajes combinados. Tus derechos.

- Derecho de **rescisión del contrato**. El consumidor tiene derecho a rescindir el contrato, aunque se pueden aplicar comisiones, recargos o penalizaciones para las contrataciones realizadas en el establecimiento mercantil (agencia de viajes).
- Derecho de **desistimiento**. Este derecho se puede reclamar en el plazo de 14 días naturales sin justificación alguna desde que se ha realizado la contratación. Este derecho únicamente es aplicable a las contrataciones online (no se da en las contrataciones realizadas en la agencia de viajes).
- Derecho **de asistencia**. En casos de fuerza mayor o imposibilidad de regreso a nuestro domicilio tenemos derecho a la asistencia por parte del empresario con el cual hemos contratado los servicios.



# ¿Qué es un viaje vinculado?

- Son los viajes mediante los cuales el empresario u organizador presta su apoyo a los viajeros y estos contratan con diferentes prestadores de servicios de viaje. La contratación puede ser presencial u online.
- La característica principal y diferencial con los viajes combinados es que se realiza mediante servicios de reserva conectados y los derechos que asisten al consumidor son diferentes.



# *Viajes vinculados. Tus derechos.*

- Derecho de **reembolso, repatriación y asistencia**. Se trata de una **garantía para los viajeros que están obligados a constituir todos los organizadores del viaje**. como en el caso de viajes vinculados suelen ser varios, **esta obligación corresponde al primero que contrata y facilita las siguientes reservas**.
- Derecho de **información**. Los viajeros tienen derecho a **conocer todos los datos identificativos de la empresa con la cual realizan la contratación y deben incluirlos en el contrato**.
- Los empresarios son responsables de los problemas surgidos en la contratación en línea y de prestar los servicios controlados.



*estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte*

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 [cerca.alicante.es](http://cerca.alicante.es)  [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**