

## I

(Actos legislativos)

## DIRECTIVAS

**DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO****de 25 de noviembre de 2015****relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n° 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**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario <sup>(2)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 90/314/CEE del Consejo <sup>(3)</sup> establece una serie de importantes derechos de los consumidores en relación con los viajes combinados, en particular por lo que se refiere a los requisitos de información, la responsabilidad de los empresarios en relación con la ejecución del viaje combinado y la protección frente a la insolvencia del organizador o minorista. Sin embargo, es necesario adaptar el marco legislativo a la evolución del mercado para adecuarlo mejor al mercado interior, eliminar ambigüedades y colmar las lagunas legislativas.
- (2) El turismo desempeña un papel importante en la economía de la Unión, y los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados («viajes combinados») representan una parte significativa del mercado de los viajes. Dicho mercado ha evolucionado considerablemente desde la adopción de la Directiva 90/314/CEE. Además de las cadenas de distribución tradicionales, internet se ha convertido en un medio cada vez más importante a través del que se ofrecen o venden servicios de viaje. Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a medida. Muchas de esas combinaciones de servicios de viaje se encuentran en una situación de indefinición jurídica o no están claramente incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 90/314/CEE. La presente Directiva tiene por objeto adaptar el alcance de la protección para tener en cuenta esta evolución, aumentar la transparencia y la seguridad jurídica de los viajeros y empresarios.

<sup>(1)</sup> DO C 170 de 5.6.2014, p. 73.

<sup>(2)</sup> Posición del Parlamento Europeo de 12 de marzo de 2014 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Posición del Consejo en primera lectura de 18 de septiembre de 2015 (DO C 360 de 30.10.2015, p. 1). Posición del Parlamento Europeo de 27 de octubre de 2015 (no publicada aún en el Diario Oficial).

<sup>(3)</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

- (3) El artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) establece que la Unión contribuirá a la consecución de un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114.
- (4) La Directiva 90/314/CEE deja un amplio margen de apreciación a los Estados miembros para su transposición, razón por la cual subsisten divergencias significativas en su legislación. La fragmentación jurídica supone mayores costes para las empresas y obstáculos para los empresarios que desean desarrollar actividades transfronterizas, limitando de este modo las opciones de los consumidores.
- (5) Según el artículo 26, apartado 2, y el artículo 49 del TFUE, el mercado interior debe comprender un espacio sin fronteras interiores en el que estén garantizadas la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento. Es necesario armonizar los derechos y obligaciones que se derivan de los contratos relativos a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados para crear un auténtico mercado interior de los consumidores en este ámbito, estableciendo un equilibrio adecuado entre un elevado nivel de protección de los consumidores y la competitividad de las empresas.
- (6) El potencial transfronterizo del mercado de viajes combinados en la Unión aún no se ha explotado plenamente. Las disparidades entre las normas de protección de los viajeros en los distintos Estados miembros son un factor disuasorio para que los viajeros de un Estado miembro contraten viajes combinados y servicios de viaje vinculados en otro Estado miembro y, del mismo modo, un factor disuasorio para que los organizadores y los minoristas de un Estado miembro vendan tales servicios en otro Estado miembro. Para que los viajeros y los empresarios se beneficien plenamente del mercado interior, garantizando al mismo tiempo un alto nivel de protección de los consumidores en toda la Unión, es necesario progresar en la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.
- (7) La mayoría de los viajeros que contratan viajes combinados o servicios de viaje vinculados son consumidores en el sentido del Derecho de la Unión en materia de defensa de los consumidores. Al mismo tiempo, no siempre es fácil distinguir entre los consumidores y los representantes de las pequeñas empresas o profesionales que reservan viajes relacionados con su negocio o profesión a través de los mismos canales de reserva que los consumidores. Dichos viajeros necesitan a menudo un nivel de protección similar. En cambio, hay empresas u organizaciones que elaboran sus fórmulas de viaje sobre la base de un convenio general, celebrado a menudo para múltiples fórmulas de viaje para un período específico, por ejemplo con una agencia de viajes. Este último tipo de fórmulas de viaje no requiere el nivel de protección previsto para los consumidores. Por lo tanto, la presente Directiva solo debe aplicarse a los viajeros de negocios, incluidos los que ejercen profesiones liberales, o a los trabajadores autónomos u otras personas físicas, en la medida en que no organicen sus viajes sobre la base de un convenio general. Para evitar la confusión con la definición del término «consumidor» utilizado en otros actos legislativos de la Unión, procede referirse a las personas amparadas por la presente Directiva como «viajeros».
- (8) Dado que los servicios de viaje pueden combinarse de muy distintas maneras, conviene considerar como viajes combinados todas las combinaciones de servicios de viaje que presenten las características que los viajeros asocian normalmente a tales viajes, en particular cuando distintos servicios de viaje se combinan en un único producto de viaje de cuya correcta ejecución asume la responsabilidad el organizador. De conformidad con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea <sup>(1)</sup>, no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje previa a cualquier contacto con el viajero, o a petición del viajero o según la selección realizada por este. Deben aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de un empresario que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea.
- (9) En aras de la transparencia, los viajes combinados deben distinguirse de los servicios de viaje vinculados, en los que los empresarios facilitan de manera presencial o en línea a los viajeros la contratación de servicios de viaje, llevándoles a celebrar contratos con distintos prestadores de servicios de viaje, inclusive mediante procesos de reserva conectados, que no presentan las características de los viajes combinados y a los que no sería apropiado imponer todas las obligaciones exigibles a estos últimos.
- (10) En vista de la evolución del mercado, conviene, por lo tanto, definir mejor los viajes combinados sobre la base de criterios objetivos alternativos, relacionados principalmente con la manera en que se presentan o contratan los servicios de viaje, y en qué casos los viajeros pueden esperar una protección razonable de la presente Directiva. Tal es el caso, por ejemplo, cuando se contratan diferentes tipos de servicios de viaje para el mismo viaje o vacación en un único punto de venta y dichos servicios se han seleccionado antes de que el viajero acepte pagar, es decir, en el mismo proceso de reserva, o cuando tales servicios se ofrecen, venden o facturan a un precio a tanto alzado o global, así como cuando son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar que denote una conexión estrecha entre los servicios de viaje considerados. Dicha denominación podría ser, por ejemplo, «oferta combinada», «todo incluido» o «paquete turístico o vacacional».

<sup>(1)</sup> Véase la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 30 de abril de 2002, Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido y Club Med Viagens Ld.ª, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Procede aclarar que constituyen viajes combinados los servicios de viaje que se combinan después de la celebración de un contrato en virtud del cual un empresario permite a un viajero elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios de viaje, como es el caso de una «caja regalo» para un viaje combinado. Además, una combinación de servicios de viaje debe considerarse un viaje combinado cuando el nombre, los datos de pago y la dirección de correo electrónico del viajero se transfieran entre los empresarios y cuando se celebre otro contrato a más tardar transcurridas 24 horas desde que se confirmó la reserva del primer servicio de viaje.
- (12) Por otra parte, los servicios de viaje vinculados deben distinguirse de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque se destinen a un mismo viaje o vacación. Los servicios de viaje vinculados en línea deben distinguirse asimismo de sitios web a los que se accede mediante un enlace cuya finalidad no es la celebración de un contrato con el viajero, y de los enlaces a través de los cuales simplemente se informa a los viajeros sobre otros servicios de viaje de modo general, por ejemplo cuando un hotel o el organizador de un acontecimiento incluye en su sitio web una lista de todos los empresarios que ofrecen servicios de transporte a su establecimiento con independencia de cualquier reserva, o si se utilizan «cookies» o metadatos para insertar publicidad en sitios web.
- (13) Deben establecerse normas específicas tanto para los empresarios que, de manera presencial y en línea, ayudan a los viajeros con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta a celebrar contratos distintos con prestadores de servicios individuales, como para los empresarios en línea que, a través por ejemplo de procesos de reserva en línea conectados, facilitan de manera específica la contratación, como mínimo, de un servicio de viaje adicional con otro empresario, cuando se celebre un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. Tal facilitación suele basarse en una relación comercial remunerada entre el empresario que facilita la contratación de servicios de viaje adicionales y el otro empresario, sea cual sea el método de cálculo de tal remuneración, que puede basarse, por ejemplo, en el número de clics o en el volumen de ventas. Dichas normas se aplicarían, por ejemplo, cuando, junto con la confirmación de la reserva de un primer servicio de viaje, como un vuelo o un desplazamiento en tren, el viajero recibe una invitación para reservar un servicio de viaje adicional disponible en el destino del viaje elegido, por ejemplo el alojamiento en un hotel, con un enlace al sitio web de reservas de otro prestador de servicios o intermediario. Aunque no deben constituir viajes combinados en el sentido de la presente Directiva, en virtud de la cual un organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje, estos servicios de viaje vinculados constituyen un modelo de negocio alternativo que a menudo mantiene una fuerte competencia con los viajes combinados.
- (14) A fin de garantizar una competencia leal y de proteger a los viajeros, se debe aplicar igualmente a los servicios de viaje vinculados la obligación de proporcionar pruebas suficientes de la garantía de reembolso de los pagos y de repatriación de los viajeros en caso de insolvencia.
- (15) La contratación de un servicio de viaje de manera autónoma como servicio de viaje único no debe constituir ni un viaje combinado ni unos servicios de viaje vinculados.
- (16) Para que las condiciones estén más claras para los viajeros y estos puedan elegir con conocimiento de causa entre los diferentes tipos de fórmulas de viaje ofertadas, debe exigirse a los empresarios que, antes de que el viajero acepte pagar, indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o son unos servicios de viaje vinculados, así como el nivel de protección aplicable. La declaración del empresario sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto de que se trate. Las autoridades ejecutivas competentes deben intervenir en caso de que el empresario no ofrezca información precisa a los viajeros.
- (17) Solo la combinación de diferentes tipos de servicios de viaje, como alojamiento, transporte de pasajeros en autobús, tren, barco o avión, así como el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas, debe ser tenida en cuenta a efectos de determinar si se trata de un viaje combinado o de unos servicios de viaje vinculados. El alojamiento con fines residenciales, incluido el alojamiento para cursos de idiomas de larga duración, no debe considerarse alojamiento a efectos de la presente Directiva. No deben considerarse servicios de viaje los servicios financieros como los seguros de viaje. Además, los servicios que forman parte intrínseca de otro servicio de viaje no deben considerarse servicios de viaje en sí mismos. Son, por ejemplo, el transporte de equipaje realizado como parte del transporte de viajeros, pequeños servicios de transporte, como el traslado de los pasajeros como parte de una visita guiada o los traslados entre un hotel y un aeropuerto o estación de ferrocarril, las comidas, las bebidas y los servicios de limpieza facilitados como parte del servicio de alojamiento, o el acceso a instalaciones del hotel como piscinas, saunas, balnearios o gimnasios incluidos en el alojamiento para los viajeros alojados en el hotel. Esto significa asimismo que si, a diferencia de lo que ocurre en los cruceros, se ofrece la pernoctación como parte del transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, barco o avión, el alojamiento no debe considerarse en sí mismo un servicio de viaje si el elemento principal es claramente el transporte.

- (18) Otros servicios turísticos que no están intrínsecamente incluidos en el transporte de viajeros, el alojamiento o el alquiler de vehículos de motor o de determinadas motocicletas son, por ejemplo, las entradas para conciertos, acontecimientos deportivos, excursiones o parques de atracciones, las visitas guiadas, los *forfaits* de esquí y el alquiler de material deportivo, por ejemplo de esquí, o los tratamientos balnearios. No obstante, cuando servicios como los mencionados se combinan con un solo servicio de viaje de otro tipo, por ejemplo el alojamiento, únicamente deben dar lugar a la elaboración de un viaje combinado o de unos de servicios de viaje vinculados si representan una proporción significativa del valor del viaje combinado o de los servicios de viaje vinculados, o si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen por alguna otra razón una característica esencial de este o esta. Si otros servicios turísticos representan el 25 % o más del valor de la combinación, debe considerarse que constituyen una proporción significativa del valor del viaje combinado o del de los servicios de viaje vinculados. Conviene aclarar que si se añaden otros servicios turísticos, por ejemplo, al alojamiento en el hotel, reservado como servicio independiente, después de la llegada del viajero al hotel, esto no debe constituir un viaje combinado. Lo anterior no ha de dar lugar a que se eludan las disposiciones de la presente Directiva, como sucedería con los organizadores o minoristas que ofrecen al viajero que elija anticipadamente servicios turísticos adicionales y que a continuación no ofrecen la celebración del contrato de dichos servicios hasta después de que se ha iniciado la ejecución del primer servicio de viaje.
- (19) Dado que la necesidad de proteger a los viajeros en los viajes de corta duración es menor, y con el fin de evitar cargas innecesarias para los empresarios, los viajes de menos de 24 horas que no incluyan alojamiento, así como los viajes combinados o los servicios de viaje vinculados que solamente se ofrecen o facilitan de manera ocasional y sin ánimo de lucro y únicamente a un grupo limitado de viajeros, deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva. Cabe incluir entre estos últimos, por ejemplo, los viajes organizados, como mucho unas cuantas veces al año, por organizaciones benéficas, clubes deportivos o colegios para sus miembros, y no ofrecidos al público en general. Debe informarse pública y adecuadamente acerca de tal exclusión, a fin de que los empresarios y viajeros estén correctamente informados de que este tipo de viajes combinados o servicios de viaje vinculados no están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.
- (20) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el Derecho contractual nacional para aquellos aspectos que no regule.
- (21) La aplicación de las disposiciones de la presente Directiva a aspectos no incluidos en su ámbito de aplicación ha de seguir siendo competencia de los Estados miembros, con arreglo al Derecho de la Unión. Los Estados miembros pueden por lo tanto mantener o establecer normas de Derecho interno que correspondan a todas o algunas de las disposiciones de la presente Directiva, con respecto a los contratos no incluidos en el ámbito de aplicación de esta última. Por ejemplo, los Estados miembros pueden mantener o establecer disposiciones análogas a las de la presente Directiva para determinados contratos independientes sobre servicios de viaje únicos (como el alquiler de casas de vacaciones) o para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que se ofrezcan o faciliten sin ánimo de lucro para un grupo limitado de viajeros y únicamente de modo ocasional, o para viajes combinados y servicios de viaje vinculados que abarquen un período inferior a 24 horas y que no incluyan el alojamiento.
- (22) La principal característica de los viajes combinados es la existencia de un empresario que es responsable, en cuanto organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Solo en aquellos casos en que otro empresario actúe como organizador de un viaje combinado, un empresario, normalmente un agente de viajes que atiende a sus clientes de manera presencial o en línea, debe poder intervenir como mero minorista o intermediario, sin asumir responsabilidad como organizador. La intervención de un empresario como organizador de un determinado viaje combinado debe depender de su participación en la elaboración de ese viaje, y no de la forma en que dicho empresario describa su actividad comercial. A la hora de considerar si un empresario es un organizador o un minorista, ha de resultar indiferente si interviene a efectos de suministro o si se presenta como un agente que actúa en nombre del viajero.
- (23) La Directiva 90/314/CEE ha dejado a los Estados miembros discrecionalidad para determinar si los minoristas, los organizadores o los minoristas y organizadores conjuntamente responden por la correcta ejecución del viaje combinado. En algunos Estados miembros, esa flexibilidad ha generado ambigüedad respecto de si el empresario responde por la ejecución de los servicios de viaje correspondientes. Por lo tanto, la presente Directiva debe aclarar que los organizadores responden por la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado, a menos que el Derecho nacional establezca que tanto el organizador como el minorista son responsables.
- (24) En relación con los viajes combinados, los minoristas deben ser responsables junto con el organizador de facilitar información precontractual. Para facilitar la comunicación, en particular en los casos transfronterizos, los viajeros también deben poder ponerse en contacto con el organizador a través del minorista por conducto del cual contrataron el viaje combinado.
- (25) El viajero debe recibir toda la información necesaria antes de contratar un viaje combinado, ya se venda a través de un medio de comunicación a distancia, en un mostrador o a través de otros canales de distribución. Al facilitar esa información, el empresario debe tener en cuenta aquellas necesidades específicas de los viajeros particularmente vulnerables por razón de su edad o enfermedad física que pueda prever razonablemente.

- (26) La información clave, por ejemplo, sobre las principales características de los servicios de viaje o los precios, proporcionada en los anuncios, en el sitio web del organizador o en folletos como parte de la información precontractual, debe ser vinculante, salvo si el organizador se reserva el derecho de modificar esos elementos y las modificaciones son comunicadas de forma clara, comprensible y destacada al viajero antes de la celebración del contrato de viaje combinado. No obstante, habida cuenta de las nuevas tecnologías de la comunicación, que permiten actualizaciones con facilidad, ya no es necesario establecer normas específicas sobre los folletos, si bien conviene asegurarse de que se comuniquen al viajero los cambios en la información precontractual. Debe ser siempre posible modificar la información precontractual si lo convienen expresamente ambas partes en el contrato de viaje combinado.
- (27) Los requisitos de información establecidos en la presente Directiva son exhaustivos, pero deben entenderse sin perjuicio de los requisitos de información establecidos en otros actos legislativos de la Unión aplicables <sup>(1)</sup>.
- (28) Los organizadores deben facilitar información general sobre los visados exigidos por el país de destino. La información acerca del tiempo aproximado que debe preverse para la obtención de visados puede facilitarse mediante una referencia a la información oficial del país de destino.
- (29) Teniendo en cuenta las especificidades de los contratos de viaje combinado, deben establecerse los derechos y las obligaciones de las partes contratantes para el período anterior y posterior al inicio del viaje combinado, en particular si el viaje combinado no se ejecuta de manera correcta o si cambian determinadas circunstancias.
- (30) Dado que los viajes combinados se contratan a menudo con gran antelación a su fecha de ejecución, pueden producirse imprevistos. Por lo tanto, el viajero debe tener derecho a ceder, en determinadas condiciones, el contrato de viaje combinado a otro viajero. En tales situaciones, el organizador debe poder recuperar sus gastos, por ejemplo si un subcontratista exige una comisión por cambiar el nombre del viajero o por cancelar un título de transporte y emitir uno nuevo.
- (31) Los viajeros también deben poder poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes de su inicio a cambio del pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable, teniendo cuenta el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Asimismo, deben tener derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por terminación cuando se den circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje. Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado.
- (32) En situaciones concretas, el organizador también debe tener derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes de su inicio sin pagar indemnización, por ejemplo, si no se alcanzara el número mínimo de participantes y cuando tal posibilidad haya sido prevista en el contrato. En tal caso, el organizador debe reembolsar todos los pagos realizados con respecto al viaje combinado.
- (33) En determinados casos los organizadores deben estar autorizados a introducir modificaciones unilaterales al contrato de viaje combinado. No obstante, los viajeros deben tener derecho a poner fin al contrato de viaje combinado si las modificaciones alteran sustancialmente las características principales de los servicios de viaje. Podría darse este caso, por ejemplo, si disminuye la calidad o el valor de los servicios de viaje. La modificación de

<sup>(1)</sup> Véanse la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1) y la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36), así como el Reglamento (CE) n° 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15), el Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1), el Reglamento (CE) n° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14), el Reglamento (CE) n° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3), el Reglamento (UE) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1), y el Reglamento (UE) n° 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

las horas de salida o llegada indicadas en el contrato de viaje combinado debe considerarse significativa, por ejemplo, si impone al viajero una incomodidad considerable o gastos adicionales, por ejemplo la reorganización del transporte o el alojamiento. Los aumentos de precios solo deben ser posibles si se ha producido un cambio en el coste del combustible o de otras fuentes de energía utilizadas en el transporte de pasajeros, en los impuestos o comisiones exigidos por un tercero no directamente involucrado en la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado o en los tipos de cambio aplicables al viaje combinado y únicamente cuando en el contrato se reserve expresamente la posibilidad de dicho aumento del precio y se indique que el viajero tiene derecho a una reducción del precio correspondiente a la disminución de dichos gastos. Si el organizador propone un aumento del precio superior al 8 % del precio total, el viajero debe tener derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

- (34) Conviene establecer normas específicas en materia de vías de recurso en lo que respecta a la falta de conformidad en la ejecución del contrato de viaje combinado. El viajero debe tener derecho a que se resuelvan sus problemas y, cuando una proporción significativa de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado no pueda prestarse, se le deben ofrecer fórmulas alternativas que sean adecuadas. Si el organizador no subsana la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, este debe poder hacerlo por su cuenta y exigir el reembolso de los gastos necesarios. En algunos casos no ha de ser necesario especificar un plazo, en particular cuando sea necesaria una solución inmediata. Así sucedería, por ejemplo, en el supuesto de que, debido al retraso de un autobús facilitado por el organizador, el viajero tenga que tomar un taxi para llegar a su vuelo a tiempo. Los viajeros también deben tener derecho a una reducción del precio, a poner fin al contrato de viaje combinado y/o a una indemnización por daños y perjuicios. La indemnización debe cubrir también los perjuicios morales, en particular la indemnización por la pérdida de disfrute del viaje o vacación por causa de problemas sustanciales en la ejecución de los servicios de viaje de que se trate. El viajero debe tener la obligación de informar al organizador sin demoras indebidas, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, de cualquier falta de conformidad que advierta durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado. El incumplimiento de esta obligación puede ser tenido en cuenta al determinar la reducción del precio o la indemnización por daños y perjuicios adecuada en aquellos casos en que dicha notificación hubiera evitado o reducido los daños y perjuicios.
- (35) Para garantizar la coherencia, conviene armonizar las disposiciones de la presente Directiva con los convenios internacionales en materia de servicios de viaje y con la legislación de la Unión sobre los derechos de los pasajeros. El organizador que sea responsable de la no ejecución o de la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado debe poder invocar la responsabilidad limitada de los prestadores de servicios establecida en dichos convenios internacionales, como el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional <sup>(1)</sup>, el Convenio de 1980 relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF) <sup>(2)</sup> y el Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar <sup>(3)</sup>. En caso de que, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, sea imposible garantizar el retorno a tiempo de los viajeros al lugar de salida, el organizador ha de asumir el coste del alojamiento necesario de los viajeros durante tres noches por viajero como máximo, a menos que la legislación vigente o futura de la Unión sobre derechos de los pasajeros establezca un período más largo.
- (36) La presente Directiva no debe afectar a los derechos de los viajeros de presentar reclamaciones al amparo tanto de la presente Directiva como de otros actos legislativos de la Unión o convenios internacionales aplicables, de manera que los viajeros sigan teniendo la posibilidad de presentar reclamaciones al organizador, al transportista o a cualquier otra parte responsable, o, en su caso, a varias partes. Debe aclararse que, a fin de evitar indemnizaciones excesivas, las indemnizaciones o reducciones de precios concedidas en virtud de la presente Directiva y las concedidas en virtud de otros actos legislativos de la Unión o convenios internacionales aplicables deben deducirse unas de otras. La responsabilidad del organizador debe entenderse sin perjuicio del derecho a exigir indemnizaciones a terceros, incluidos los prestadores de servicios.
- (37) Si el viajero se halla en dificultades durante el viaje o vacación, el organizador debe estar obligado a prestar una asistencia adecuada sin demora indebida. Dicha asistencia debe consistir, sobre todo, en proporcionar, en su caso, información sobre aspectos tales como los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, así como en ayuda práctica, por ejemplo para las comunicaciones a distancia y las fórmulas alternativas de viaje.

<sup>(1)</sup> Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2001, p. 38).

<sup>(2)</sup> Decisión 2013/103/UE del Consejo, de 16 de junio de 2011, relativa a la firma y a la celebración entre la Unión Europea y la Organización Intergubernamental para los Transportes Internacionales por Ferrocarril de la adhesión de la Unión Europea al Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF) de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo de Vilnius de 3 de junio de 1999 (DO L 51 de 23.2.2013, p. 1).

<sup>(3)</sup> Decisión 2012/22/UE del Consejo, de 12 de diciembre de 2011, sobre la adhesión de la Unión Europea al Protocolo de 2002 al Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 1974, a excepción de sus artículos 10 y 11 (DO L 8 de 12.1.2012, p. 1).

- (38) En su Comunicación de 18 de marzo de 2013 titulada «Protección de los pasajeros en caso de insolvencia de las compañías aéreas», la Comisión estableció un conjunto de medidas destinadas a mejorar la protección de los viajeros en caso de insolvencia de las compañías aéreas, incluida una mejor aplicación del Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> y del Reglamento (CE) n° 1008/2008 y un diálogo con las partes interesadas del sector, indicando que, de no ser eficaces, podría considerarse una medida legislativa. La Comunicación se refiere a la adquisición de un componente individual, en concreto los servicios de transporte aéreo, y, por lo tanto, no trata sobre la protección frente a la insolvencia en caso de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados.
- (39) Los Estados miembros deben garantizar que los viajeros que contratan un viaje combinado estén plenamente protegidos frente a la insolvencia del organizador. Los Estados miembros en los que estén establecidos los organizadores deben asegurarse de que estos garanticen el reembolso de todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre y, en caso de que el viaje combinado incluya el transporte de pasajeros, la repatriación del viajero en caso de insolvencia del organizador. No obstante, ha de ser posible ofrecer a los viajeros la continuación del viaje combinado. Aun conservando su discrecionalidad en cuanto a la forma que revista la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros deben garantizar que la protección sea efectiva. Por «efectiva» se entiende que la protección debe estar disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador, los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse, o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios exijan su pago a los viajeros. Los Estados miembros deben poder exigir que los organizadores faciliten a los viajeros un certificado que acredite el derecho a reclamar directamente al que sea garante en caso de insolvencia.
- (40) A fin de que la protección frente a la insolvencia sea efectiva, debe cubrir los importes previsibles que puedan generarse por la insolvencia de un organizador y, en su caso, el coste previsible de la repatriación. Esto significa que la protección ha de ser suficiente para cubrir todos los pagos previsibles realizados por los viajeros o en su nombre respecto de viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período transcurrido entre la recepción de los pagos y la finalización del viaje o vacación, así como, en su caso, el coste previsible de la repatriación. Eso va a suponer en general que la garantía haya de cubrir un porcentaje lo suficientemente elevado del volumen de negocios del organizador en concepto de viajes combinados, y pueda depender de factores tales como el tipo de viajes combinados que venda, incluido el modo de transporte, el destino y cualesquiera restricciones jurídicas, así como los compromisos del organizador en cuanto a la cuantía de los pagos anticipados que pueda aceptar y el calendario de los mismos antes del inicio del viaje combinado. Si bien la cobertura necesaria puede calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, por ejemplo el volumen de negocios realizado en el ejercicio anterior, el organizador debe adaptar la protección frente a la insolvencia en caso de que aumenten los riesgos, por ejemplo debido a un incremento importante de la venta de viajes combinados. No obstante, no procede que la protección efectiva frente a la insolvencia deba tener en cuenta riesgos extremadamente remotos, por ejemplo la insolvencia simultánea de varios de los organizadores más importantes, porque ello afectaría desproporcionadamente al coste de la protección, obstaculizando así su efectividad. En tales casos, la garantía de los reembolsos puede ser limitada.
- (41) Dadas las diferencias entre los Derechos nacionales y entre las prácticas en cuanto a las partes en los contratos de viaje combinado y a la recepción de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre, los Estados miembros deben poder exigir a los minoristas que también estén protegidos frente a la insolvencia.
- (42) En consonancia con la Directiva 2006/123/CE, conviene establecer normas a fin de evitar que las obligaciones de protección frente a la insolvencia supongan un obstáculo a la libre circulación de servicios y a la libertad de establecimiento. Por lo tanto, los Estados miembros deben estar obligados a reconocer la protección frente a la insolvencia con arreglo a la legislación del Estado miembro de establecimiento. Para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores y, si ha lugar, de los minoristas que operan en distintos Estados miembros en relación con la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros deben estar obligados a designar puntos de contacto centrales.
- (43) Debe obligarse a los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados a informar a los viajeros de que no están contratando un viaje combinado y de que los prestadores de servicios únicamente son responsables de la correcta ejecución de sus contratos. Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deben, además, estar obligados a prestar protección frente a la insolvencia para la devolución de los pagos que perciban y, en la medida en que sean responsables del transporte de pasajeros, para la repatriación de estos, y deben informar a los viajeros en consecuencia. Los empresarios responsables de la ejecución de cada uno de los distintos contratos constitutivos de unos servicios de viaje vinculados están sujetos a la legislación general de la Unión en materia de defensa de los consumidores y a la legislación sectorial específica.

<sup>(1)</sup> Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

- (44) Cuando se establezcan normas sobre los sistemas de protección frente a la insolvencia en relación con los viajes combinados y servicios de viaje vinculados, no se debe impedir a los Estados miembros que tengan en cuenta la situación especial de las empresas de pequeño tamaño a la vez que se garantiza el mismo nivel de protección a los viajeros.
- (45) Los viajeros deben estar protegidos frente a los errores que se produzcan en el proceso de reserva de viajes combinados y de servicios de viaje vinculados.
- (46) Procede confirmar que los viajeros no pueden renunciar a los derechos que emanan de la presente Directiva y que los organizadores o empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados no pueden rehuir sus obligaciones alegando que actúan como simples prestadores de servicios de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad.
- (47) Los Estados miembros deben establecer normas sancionadoras por infracción de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva y garantizar su ejecución. Dichas sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (48) La adopción de la presente Directiva exige adaptar determinados actos legislativos de la Unión en materia de protección de los consumidores. En particular debe aclararse que el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> se aplica a las infracciones de la presente Directiva. Asimismo, dado que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup> no se aplica en su forma actual a los contratos regulados por la Directiva 90/314/CEE, es preciso modificar la Directiva 2011/83/UE para garantizar que se siga aplicando a cada uno de los servicios de viaje que formen parte de unos servicios de viaje vinculados, en la medida en que cada uno de esos servicios no estén excluidos de otro modo del ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE, y que determinados derechos de los consumidores establecidos en dicha Directiva se apliquen también a los viajes combinados.
- (49) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de las normas relativas a la protección de datos personales establecidas en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(3)</sup> y de las normas de la Unión en materia de Derecho internacional privado, en particular el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(4)</sup>.
- (50) Conviene aclarar que los requisitos normativos de la presente Directiva en relación con la protección frente a la insolvencia y la información relativa a los servicios de viaje vinculados deben aplicarse también a los empresarios no establecidos en un Estado miembro que dirijan por cualquier medio sus actividades, en la acepción del Reglamento (CE) n° 593/2008 y del Reglamento (UE) n° 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(5)</sup>, a uno o más Estados miembros.
- (51) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a su dimensión, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.
- (52) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La presente Directiva, en particular, respeta la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la citada Carta, garantizando al mismo tiempo un nivel elevado de protección de los consumidores en la Unión, de conformidad con su artículo 38.

(1) Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») (DO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

(2) Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

(3) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

(4) Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (DO L 177 de 4.7.2008, p. 6).

(5) Reglamento (UE) n° 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, p. 1).



- (53) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos <sup>(1)</sup>, en casos justificados, los Estados miembros se comprometen a adjuntar a la notificación de las medidas de transposición uno o varios documentos que expliquen la relación entre los componentes de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Tratándose de la presente Directiva, el legislador considera justificada la transmisión de dichos documentos.
- (54) Procede, por lo tanto, derogar la Directiva 90/314/CEE.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

#### CAPÍTULO I

### OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y NIVEL DE ARMONIZACIÓN

#### Artículo 1

##### Objeto

La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados y a servicios de viaje vinculados.

#### Artículo 2

##### Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplica a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los servicios de viaje vinculados facilitados por empresarios a viajeros.
2. La presente Directiva no se aplica a:
  - a) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la pernoctación;
  - b) los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros;
  - c) los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.
3. La presente Directiva no afecta a las disposiciones generales del Derecho contractual nacional, por ejemplo a las normas sobre validez, formalización o efectos de los contratos, en la medida en que esos aspectos generales del Derecho contractual no estén regulados en la presente Directiva.

#### Artículo 3

##### Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «servicio de viaje»:
  - a) el transporte de pasajeros;
  - b) el alojamiento cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros y no tenga fines residenciales;

<sup>(1)</sup> DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

- c) alquiler de turismos, otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, punto 11, de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup>, o motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3, letra c), de la Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup>;
- d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) o c);
- 2) «viaje combinado»: la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:
- a) son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios, o
- b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:
- i) son contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,
- ii) son ofrecidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,
- iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,
- iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o
- v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios, con el o los que se celebra un contrato a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los tipos de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el punto 1, letra d), no se considerarán un viaje combinado si estos servicios turísticos:

- a) no representan una proporción significativa del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial de esta, o
- b) solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c);
- 3) «contrato de viaje combinado»: el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado;
- 4) «inicio del viaje combinado»: el comienzo de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado;
- 5) «servicios de viaje vinculados»: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje contratados para el mismo viaje o vacación, para los que se celebren contratos distintos con cada uno de los prestadores de servicios de viaje, si un empresario facilita:
- a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y pago por separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

<sup>(1)</sup> Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de septiembre de 2007, por la que se crea un marco para la homologación de los vehículos de motor y de los remolques, sistemas, componentes y unidades técnicas independientes destinados a dichos vehículos (Directiva marco) (DO L 263 de 9.10.2007, p. 1).

<sup>(2)</sup> Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 2006, sobre el permiso de conducción (DO L 403 de 30.12.2006, p. 18).

- b) de manera específica, la contratación con otro empresario de como mínimo un servicio de viaje adicional siempre que se celebre un contrato con ese otro empresario a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiera no más de un tipo de servicio de viaje a que se refiere el punto 1, letras a), b) o c), y uno o varios de los servicios turísticos de viaje a que se refiere el punto 1, letra d), no constituirán servicios de viaje vinculados si los segundos no representan una proporción significativa del valor combinado de los servicios y no se anuncian como una característica esencial de la combinación o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación;

- 6) «viajero»: toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar con arreglo a un contrato celebrado en el ámbito de aplicación de la presente Directiva;
- 7) «empresario»: toda persona física o toda persona jurídica, ya sea de titularidad privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje;
- 8) «organizador»: un empresario que combina y vende u ofrece viajes combinados, directamente o a través de otro empresario o junto con él, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el punto 2, letra b), inciso v);
- 9) «minorista»: empresario distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador;
- 10) «establecimiento»: un establecimiento según se define en el artículo 4, punto 5, de la Directiva 2006/123/CE;
- 11) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al viajero o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro durante un período acorde con los fines de esa información, y que permita reproducir sin alteraciones la información almacenada;
- 12) «circunstancias inevitables y extraordinarias»: una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;
- 13) «falta de conformidad»: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado;
- 14) «menor»: toda persona menor de 18 años;
- 15) «punto de venta»: todo local de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta minorista o un dispositivo de venta minorista en línea similar, incluso cuando los sitios web de venta minorista o dispositivos de venta minorista en línea se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico;
- 16) «repatriación»: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

#### Artículo 4

#### Nivel de armonización

Salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva, los Estados miembros no mantendrán ni establecerán, en su Derecho nacional, disposiciones contrarias a las establecidas en la presente Directiva, en particular disposiciones más o menos estrictas que den a los viajeros un nivel diferente de protección.

## CAPÍTULO II

## OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y CONTENIDO DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

## Artículo 5

**Información precontractual**

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este, proporcionen al viajero la información normalizada mediante el correspondiente formulario que figura en el anexo I, parte A o B, y, en caso de ser aplicable al viaje combinado, la información siguiente:

a) las principales características de los servicios de viaje:

- i) el destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas,
- ii) los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración y los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.

Si la hora exacta está aún por determinar, el organizador y, en su caso, el minorista informarán al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso,

- iii) la ubicación, principales características y, si ha lugar, categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del país de destino,
  - iv) las comidas servidas,
  - v) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado,
  - vi) en caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo,
  - vii) si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios, y
  - viii) si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero;
- b) el nombre comercial y la dirección geográfica del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y, en su caso, la dirección de correo electrónico de ambos;
- c) el precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar;
- d) las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero;
- e) el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 12, apartado 3, letra a), antes del inicio del viaje combinado para la posible terminación del contrato si no se alcanza dicho número;

- f) información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el país de destino;
- g) indicación de que el viajero puede poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 12, apartado 1;
- h) información sobre un seguro facultativo u obligatorio que cubra los gastos de terminación del contrato por el viajero o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Para los contratos de viaje combinado celebrados por teléfono, el organizador y, en su caso, el minorista facilitarán al viajero la información normalizada que figura en el anexo I, parte B, y la información indicada en las letras a) a h) del párrafo primero.

2. Tratándose de los viajes combinados definidos en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o cualquier oferta correspondiente, la información indicada en el apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), del presente artículo, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador facilitará también al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo I, parte C.
3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada. Cuando se facilite por escrito, dicha información será legible.

#### Artículo 6

##### **Carácter vinculante de la información precontractual y celebración del contrato de viaje combinado**

1. Los Estados miembros garantizarán que la información facilitada al viajero con arreglo al artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a), c), d), e) y g), forme parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modifique salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, comunicarán de forma clara, comprensible y destacada al viajero, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, todos los cambios de la información precontractual.
2. Si el organizador, y en su caso el minorista, no cumple con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales contemplados en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letra c), antes de la celebración del contrato de viaje combinado, el viajero no tendrá que soportar dichas comisiones, recargos u otros costes.

#### Artículo 7

##### **Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se han de entregar antes del inicio del viaje combinado**

1. Los Estados miembros garantizarán que los contratos de viaje combinado estén redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, que sean legibles. En el momento de la celebración del contrato de viaje combinado o sin demora después de su celebración, el organizador o minorista proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia en papel del contrato de viaje combinado si este se ha celebrado en presencia física simultánea de las partes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento como se definen en el artículo 2, punto 8, de la Directiva 2011/83/UE, el viajero recibirá una copia en soporte papel del contrato de viaje combinado o de su confirmación, o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

2. Se estipulará en el contrato de viaje combinado o en su confirmación el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letras a) a h), y la información siguiente:
  - a) las necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador;

- b) indicación de que el organizador:
- i) es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 13, y
  - ii) está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 16;
- c) el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección geográfica, y, si ha lugar, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin por el Estado miembro de que se trate y sus datos de contacto;
- d) el nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero ponerse rápidamente en contacto con el organizador y comunicarse con él eficazmente, pedir asistencia en caso de tener dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado;
- e) indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 13, apartado 2;
- f) en el caso de que viajen menores, no acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, basándose en un contrato de viaje combinado que incluya alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del menor en el lugar de estancia de este;
- g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de conformidad con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución de litigios que se apliquen al empresario y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea a que se refiere el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup>;
- h) información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero con arreglo al artículo 9.
3. En referencia a los viajes combinados como se definen en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), el empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la elaboración del viaje combinado. El empresario facilitará al organizador la información necesaria para cumplir sus obligaciones de organizador.

Tan pronto como el organizador haya sido informado de la elaboración del viaje combinado, el organizador facilitará al viajero en un soporte duradero la información a la que se refiere el apartado 2, letras a) a h).

4. La información a que se hace referencia en los apartados 2 y 3 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada.

5. Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información relativa a la hora de salida programada y, si ha lugar, la hora límite de facturación y la hora programada de las escalas, las conexiones de transporte y de la llegada.

#### Artículo 8

#### Carga de la prueba

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente capítulo recaerá en el empresario.

<sup>(1)</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

<sup>(2)</sup> Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

## CAPÍTULO III

**MODIFICACIONES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE***Artículo 9***Cesión del contrato de viaje combinado a otro viajero**

1. Los Estados miembros garantizarán que, si media preaviso razonable dado al organizador en un soporte duradero antes del inicio del viaje combinado, el viajero pueda ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. Se considerará razonable en todo caso un preaviso de al menos siete días con respecto al inicio del viaje combinado.
2. El cedente del contrato de viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente del pago del saldo del precio, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador informará al cedente de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador como consecuencia de la cesión del contrato de viaje combinado.
3. El organizador proporcionará al cedente la prueba de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato de viaje combinado.

*Artículo 10***Modificación del precio**

1. Los Estados miembros garantizarán que tras la celebración del contrato de viaje combinado, los precios únicamente puedan incrementarse si se reserva expresamente en el contrato esa posibilidad y se indica en él expresamente que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso, el contrato de viaje combinado indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio. Únicamente podrán practicarse incrementos de precios como consecuencia directa de cambios en:
  - a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía;
  - b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas turísticas, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o
  - c) los tipos de cambio aplicables al viaje combinado.
2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado 1 del presente artículo excede del 8 % del precio total del viaje combinado se aplicará lo dispuesto en el artículo 11, apartados 2 a 5.
3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador lo notifica al viajero de modo claro y comprensible, lo justifica y le proporciona un cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.
4. Si el contrato de viaje combinado estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en el apartado 1, letras a), b) y c), que se produzca en el período comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.
5. En caso de disminución del precio, el organizador tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador aportará la prueba de estos gastos administrativos.

*Artículo 11***Alteración de otras cláusulas del contrato de viaje combinado**

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes del inicio del viaje combinado, el organizador no pueda modificar unilateralmente las cláusulas del contrato de viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 10, salvo si:

- a) el organizador se ha reservado este derecho en el contrato;
- b) el cambio es insignificante, y
- c) el organizador informa al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si, antes del inicio del viaje combinado, el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 5, apartado 1, párrafo primero, letra a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 7, apartado 2, letra a), o propone aumentar el precio del viaje combinado en más del 8 % de conformidad con el artículo 10, apartado 2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador:

- a) aceptar el cambio propuesto, o
- b) poner fin al contrato sin pagar penalización.

El viajero que ponga fin al contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. El organizador comunicará sin demora al viajero de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

- a) las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado;
- b) un plazo razonable, en el que el viajero deberá informar al organizador de su decisión con arreglo al apartado 2;
- c) las consecuencias de que el viajero no responda dentro del plazo indicado en la letra b), con arreglo al Derecho nacional aplicable, y
- d) en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado indicadas en el apartado 2, párrafo primero, o el viaje combinado sustitutivo mencionados en el apartado 2, párrafo segundo, den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de terminación del contrato de viaje combinado en virtud del apartado 2, párrafo primero, letra b), del presente artículo y de no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días a partir de la terminación del contrato. Se aplicará, *mutatis mutandis*, el artículo 14, apartados 2, 3, 4, 5 y 6.

*Artículo 12***Terminación del contrato de viaje combinado y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje**

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. Cuando el viajero ponga fin a dicho contrato de conformidad con el presente apartado, podrá exigirsele que pague al organizador una penalización por terminación que sea adecuada y justificable. El contrato del viaje combinado podrá especificar una penalización tipo por terminación que sea razonable, basada en la antelación de la terminación del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo por terminación, el importe de la penalización por terminación equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador deberá facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización por terminación.



2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar ninguna penalización de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En caso de terminación del contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.
3. El organizador podrá poner fin al contrato de viaje combinado y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado por el viaje combinado, pero no será responsable de ninguna indemnización adicional, si:
- a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la terminación del contrato dentro del plazo fijado en el contrato, pero a más tardar:
    - i) veinte días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,
    - ii) siete días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,
    - iii) 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración,
  - o
  - b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y notifica su terminación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.
4. El organizador proporcionará cualesquiera reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre por el viaje combinado menos la penalización adecuada por terminación. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días después de la terminación del contrato de viaje combinado.
5. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, los Estados miembros podrán disponer en su Derecho interno que el viajero disponga de un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

#### CAPÍTULO IV

### EJECUCIÓN DEL VIAJE COMBINADO

#### Artículo 13

#### **Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado**

1. Los Estados miembros garantizarán que el responsable de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado sea el organizador, con independencia de que estos servicios vayan a ser ejecutados por el organizador o por otros prestadores de servicios de viaje.

Los Estados miembros podrán mantener o establecer en su Derecho nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado. En ese caso, las disposiciones del artículo 7 y del capítulo III, del presente capítulo y del capítulo V que sean aplicables al organizador se aplicarán también, *mutatis mutandis*, al minorista.

2. El viajero informará al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato de viaje combinado.
3. Si cualquiera de los servicios del viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato de viaje combinado, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo:
- a) si resulta imposible, o
  - b) si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados.

Se aplicará el artículo 14 si el organizador, de conformidad con las letras a) o b), no subsana la falta de conformidad.

4. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado 3, si el organizador no subsana la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será necesario que el viajero especifique un plazo si el organizador se niega a subsanar la falta de conformidad o si se precisa una solución inmediata.

5. Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Cuando las fórmulas alternativas propuestas representen un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato de viaje combinado, el organizador aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción de precio concedida es inadecuada.

6. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por terminación y solicitar, en su caso, una reducción del precio y/o una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con el artículo 14.

Si no es posible encontrar fórmulas alternativas o el viajero rechaza las fórmulas alternativas propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo tercero, del presente artículo, este tendrá derecho, en su caso, a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 14, sin poner fin al contrato de viaje combinado.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador, en los casos indicados en los párrafos primero y segundo, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional para este.

7. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato de viaje combinado debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la legislación de la Unión sobre derechos de los pasajeros aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

8. La limitación de los costes a que se refiere el apartado 7 del presente artículo no se aplicará a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) nº 1107/2006, y a sus acompañantes, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido notificadas al organizador, al menos 48 horas antes del inicio del viaje combinado. El organizador no podrá invocar circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad conforme al apartado 7 del presente artículo si el correspondiente transportista no puede acogerse a esas circunstancias en virtud de la legislación de la Unión aplicable.

#### Artículo 14

### **Reducción de precio e indemnización por daños y perjuicios**

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero tenga derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador demuestra que la falta de conformidad:

- a) es imputable al viajero;
- b) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado y es imprevisible o inevitable, o
- c) se debe a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores. En la medida en que los convenios internacionales que no vinculan a la Unión limiten la indemnización que deben pagar los prestadores de servicios, los Estados miembros podrán limitar en consecuencia la indemnización que deben pagar los organizadores. En los demás casos, el contrato de viaje combinado podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje combinado.

5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de la presente Directiva no afectará a los derechos de los viajeros en virtud del Reglamento (CE) n° 261/2004, del Reglamento (CE) n° 1371/2007, del Reglamento (CE) n° 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup>, del Reglamento (UE) n° 1177/2010 y del Reglamento (UE) n° 181/2011, así como de convenios internacionales. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y de dichos reglamentos y convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la presente Directiva y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

6. El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo al presente artículo no podrá ser inferior a dos años.

#### *Artículo 15*

### **Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda enviar directamente al minorista a través del cual fue contratado el viaje combinado mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado. El minorista transmitirá sin demora indebida dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador.

A efectos del cumplimiento de términos o de plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas a que se refiere el párrafo primero se considerará acuse de recibo por el organizador.

#### *Artículo 16*

### **Obligación de prestar asistencia**

Los Estados miembros garantizarán que el organizador proporcione asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en las circunstancias contempladas en el artículo 13, apartado 7, en particular mediante:

- a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y
- b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionalmente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador.

<sup>(1)</sup> Reglamento (CE) n° 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente (DO L 131 de 28.5.2009, p. 24).

## CAPÍTULO V

## PROTECCIÓN FRENTE A LA INSOLVENCIA

*Artículo 17***Efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia**

1. Los Estados miembros garantizarán que los organizadores establecidos en su territorio constituyan una garantía que permita reembolsar todos los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en la medida en que los servicios correspondientes no se hayan ejecutado por causa de la insolvencia del organizador. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación de los viajeros. Podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado.

Los organizadores que no estén establecidos en un Estado miembro y que vendan u ofrezcan viajes combinados en un Estado miembro, o que por el medio que sea dirijan actividades de ese tipo a un Estado miembro, estarán obligados a constituir la garantía de conformidad con la legislación de ese Estado miembro.

2. La garantía a que se refiere el apartado 1 será efectiva y cubrirá los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá los importes de los pagos realizados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes combinados, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre los pagos de la entrada y los pagos finales y la terminación de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia del organizador.

3. La protección frente a la insolvencia del organizador beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida o dónde se ha vendido el viaje combinado, y sin tener en cuenta el Estado miembro en que está situada la entidad garante en caso de insolvencia.

4. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

5. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

*Artículo 18***Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa**

1. Los Estados miembros reconocerán como cumplimiento de los requisitos de sus medidas nacionales de transposición del artículo 17 toda protección frente a la insolvencia constituida por un organizador conforme a dichas medidas del Estado miembro de su establecimiento.

2. Los Estados miembros designarán puntos de contacto centrales para facilitar la cooperación administrativa y el control de los organizadores que operan en distintos Estados miembros. Los Estados miembros notificarán los datos de esos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.

3. Los puntos de contacto centrales se facilitarán recíprocamente toda la información necesaria sobre sus requisitos nacionales de protección frente a la insolvencia y la identidad de la entidad o entidades garantes en caso de insolvencia para organizadores establecidos en su territorio. Dichos puntos de contacto se concederán mutuo acceso a todo listado disponible que indique los organizadores que cumplen con sus obligaciones de protección frente a la insolvencia. Todo listado de este tipo será de acceso público, incluido el acceso en línea.

4. Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento del organizador. Los Estados miembros responderán a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, remitirán una primera respuesta a más tardar en un plazo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.

## CAPÍTULO VI

## SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

## Artículo 19

**Requisitos de protección frente a la insolvencia y de información para servicios de viaje vinculados**

1. Los Estados miembros velarán por que los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados constituyan una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros, en la medida en que un servicio de viaje que forme parte de unos servicios de viaje vinculados no se ejecute como consecuencia de la insolvencia del empresario. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. Se aplicarán, *mutatis mutandis*, el artículo 17, apartado 1, el artículo 17, apartados 2 a 5, y el artículo 18.

2. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a la elaboración de unos servicios de viaje vinculados, o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilita servicios de viaje vinculados, incluso si no está establecido en un Estado miembro pero destina, por cualquier medio, tales actividades a un Estado miembro, indicará de forma clara, comprensible y destacada:

- a) que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados en virtud de la presente Directiva y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y
- b) que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el apartado 1.

A fin de cumplir con lo dispuesto en el presente apartado el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados proporcionará al viajero dicha información mediante el formulario normalizado correspondiente que figura en el anexo II, o, cuando el carácter especial de los servicios de viaje vinculados no esté contemplado por ninguno de los formularios que figuran en dicho anexo, proporcionará la información contenida en el mismo.

3. Si el empresario que facilita servicios de viaje vinculados no ha cumplido con los requisitos establecidos en los apartados 1 y 2 del presente artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 9 y 12 y en el capítulo IV, en relación con los servicios de viaje que forman parte de unos servicios de viaje vinculados.

4. Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato.

## CAPÍTULO VII

## DISPOSICIONES GENERALES

## Artículo 20

**Obligaciones específicas del minorista cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, cuando el organizador esté establecido fuera del Espacio Económico Europeo, el minorista establecido en un Estado miembro estará sujeto a las obligaciones impuestas a los organizadores en los capítulos IV y V, salvo que el minorista pruebe que el organizador cumple con lo dispuesto en dichos capítulos.

## Artículo 21

**Responsabilidad por errores en la reserva**

Los Estados miembros se asegurarán de que un empresario sea responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que se le sean atribuibles y, cuando el empresario haya aceptado organizar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de unos servicios de viaje vinculados, de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

Un empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

*Artículo 22***Derecho a resarcimiento**

En los casos en que un organizador o, de conformidad con el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, o con el artículo 20, un minorista abone una indemnización, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que le impone la presente Directiva, los Estados miembros velarán por que el organizador o el minorista tenga derecho a pedir ser resarcido a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la indemnización, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

*Artículo 23***Carácter imperativo de la Directiva**

1. Si el organizador de un viaje combinado o un empresario que facilita servicios de viaje vinculados declara que actúa exclusivamente como prestador de servicios de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad, o que un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados no constituyen un viaje combinado o unos servicios de viaje vinculados, tal declaración no eximirá a tal organizador o empresario de las obligaciones que les impone la presente Directiva.
2. Los viajeros no podrán renunciar a los derechos que les confieran las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva.
3. Toda cláusula contractual o declaración del viajero que suponga una renuncia o limitación directa o indirecta de los derechos conferidos a los viajeros por la presente Directiva o que tenga por objeto eludir su aplicación no será vinculante para el viajero.

*Artículo 24***Ejecución**

Los Estados miembros garantizarán la existencia de medios adecuados y eficaces para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

*Artículo 25***Sanciones**

Los Estados miembros establecerán las normas relativas a sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

*Artículo 26***Información por parte de la Comisión y revisión**

A más tardar el 1 de enero de 2019, la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre las disposiciones de la presente Directiva que se aplican a las reservas en línea realizadas en distintos puntos de venta y la calificación de dichas reservas como viajes combinados, servicios de viaje vinculados o servicios de viaje autónomos, en particular sobre la definición de viaje combinado establecida en el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), y sobre si procede un ajuste o ampliación de esta definición.

A más tardar el 1 de enero de 2021, la Comisión remitirá un informe general sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo.

Los informes a que se refieren los párrafos primero y segundo irán acompañados, en caso necesario, de propuestas legislativas.

## Artículo 27

**Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004 y de la Directiva 2011/83/UE**

1. En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004, el punto 5 se sustituye por el texto siguiente:

«5. Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo (\*).

(\*) Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 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 (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).».

2. En el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 2011/83/UE, la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) sobre viajes combinados tal y como se definen en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo (\*\*).

El artículo 6, apartado 7, el artículo 8, apartados 2 y 6, y los artículos 19, 21 y 22 de la presente Directiva se aplicarán, *mutatis mutandis*, a los viajes combinados tal y como se definen en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302 en relación con los viajeros en el sentido del artículo 3, punto 6, de dicha Directiva.

(\*\*) Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) nº 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 (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).».

## CAPÍTULO VIII

**DISPOSICIONES FINALES**

## Artículo 28

**Transposición**

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 1 de enero de 2018, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.
2. Aplicarán dichas disposiciones a partir del 1 de julio de 2018.
3. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.
4. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

## Artículo 29

**Derogación**

La Directiva 90/314/CEE queda derogada con efectos a partir del 1 de julio de 2018.

Las referencias a la Directiva derogada se entenderán hechas a la presente Directiva con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo III.

*Artículo 30***Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 31***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el 25 de noviembre de 2015.

*Por el Parlamento Europeo*

*El Presidente*

M. SCHULZ

*Por el Consejo*

*El Presidente*

N. SCHMIT

---



## ANEXO I

## Parte A

**Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces**

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

## Parte B

### **Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A**

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

#### Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

### Parte C

#### **Formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario de conformidad con el artículo 3, punto 2, letra b), inciso v)**

Si usted celebra un contrato con la empresa AB antes de que se cumplan 24 horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje ofrecido por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa XY está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Más información sobre derechos principales con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre los servicios de viaje antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

---

## ANEXO II

## Parte A

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para devolverle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY, y, en caso necesario, para su repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia — por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

*Nota:* La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

## Parte B

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), sea un empresario distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para devolverle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un HIPERENLACE]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia — por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

*Nota:* La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

#### Parte C

**Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 3, punto 5, letra a), en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero**

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita o contacto con nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para devolverle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia — por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

*Nota:* La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

#### Parte D

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra b), sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si usted reserva unos servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la recepción de la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para devolverle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY y, en caso necesario, a efectos de repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia — por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

*Nota:* La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que pueden ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

#### Parte E

**Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 3, punto 5, letra b), sea un empresario distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta**

Si usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la UE, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para devolverle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia — por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

*Nota:* La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional. [HIPERENLACE]

## ANEXO III

## Tabla de correspondencias

Directiva 90/314/CEE	Presente Directiva
Artículo 1	Artículo 1
Artículo 2, apartado 1	Artículo 3, punto 2, y artículo 2, apartado 2, letra a)
Artículo 2, apartado 2	Artículo 3, punto 8
Artículo 2, apartado 3	Artículo 3, punto 9
Artículo 2, apartado 4	Artículo 3, punto 6
Artículo 2, apartado 5	Artículo 3, punto 3
Artículo 3, apartado 1	Suprimido
Artículo 3, apartado 2	Suprimido, aunque con elementos principales incorporados en los artículos 5 y 6
Artículo 4, apartado 1, letra a)	Artículo 5, apartado 1, letra f)
Artículo 4, apartado 1, letra b)	Artículo 5, apartado 1, letra h), y artículo 7, apartado 2, letras d) y f), y apartado 4
Artículo 4, apartado 2, letra a)	Artículo 7, apartado 2
Artículo 4, apartado 2, letra b)	Artículo 5, apartado 3, y artículo 7, apartados 1 y 4
Artículo 4, apartado 2, letra c)	Suprimido
Artículo 4, apartado 3	Artículo 9
Artículo 4, apartado 4	Artículo 10
Artículo 4, apartado 5	Artículo 11, apartados 2 y 3
Artículo 4, apartado 6	Artículo 11, apartados 2, 3 y 4, y artículo 12, apartados 3 y 4
Artículo 4, apartado 7	Artículo 13, apartados 5, 6 y 7
Artículo 5, apartado 1	Artículo 13, apartado 1
Artículo 5, apartado 2	Artículo 14, apartados 2, 3, y 4, y artículo 16
Artículo 5, apartado 3	Artículo 23, apartado 3
Artículo 5, apartado 4	Artículo 7, apartado 2, letra e), y artículo 13, apartado 2
Artículo 6	Artículo 13, apartado 3
Artículo 7	Artículos 17 y 18
Artículo 8	Artículo 4
Artículo 9, apartado 1	Artículo 28, apartado 1
Artículo 9, apartado 2	Artículo 28, apartado 4
Artículo 10	Artículo 31
Anexo, letra a)	Artículo 5, apartado 1, letra a), inciso i)
Anexo, letra b)	Artículo 5, apartado 1, letra a), inciso ii)
Anexo, letra c)	Artículo 5, apartado 1, letra a), inciso iii)



Directiva 90/314/CEE	Presente Directiva
Anexo, letra d)	Artículo 5, apartado 1, letra e)
Anexo, letra e)	Artículo 5, apartado 1, letra a), inciso i)
Anexo, letra f)	Artículo 5, apartado 1, letra a), inciso v)
Anexo, letra g)	Artículo 5, apartado 1, letra b)
Anexo, letra h)	Artículo 5, apartado 1, letra c), y artículo 10, apartado 1
Anexo, letra i)	Artículo 5, apartado 1, letra d)
Anexo, letra j)	Artículo 7, apartado 2, letra a)
Anexo, letra k)	Artículo 13, apartado 2