

Viatges

Informació general (actualitzada a 12.05.2017)

1. Activitats d'agent de viatges
2. Viatge combinat
 - 2.1. Informació prèvia
 - 2.2. Contracte
 - 2.3. Variacions en els preus
 - 2.4. Costos d'anul·lació per part de l'usuari
 - 2.5. Anul·lació o modificació del viatge per part de l'empresari
3. Serveis de viatge vinculats
 - 3.1. Preus
 - 3.2. Informació prèvia
 - 3.3. Contracte
 - 3.4. Factura
4. Garantia
5. Normativa

1. Activitats d'agent de viatges

Les activitats **d'agent de viatges** i la **d'intermediació en serveis turístics d'allotjaments** són de lliure prestació a Catalunya, sens perjudici del deure de complir la normativa turística que els és aplicable i altra normativa sectorial específica.

L'agent/agència de viatges és la persona, física o jurídica que organitza o comercialitza viatges combinats o altres serveis turístics.

2. Viatge combinat

Viatge combinat o **forfet**: és la combinació prèvia d'almenys dos dels elements següents, venuts o oferts a la venda per un preu global, sempre que la prestació ultrapassi les vint-i-quatre hores o inclogui una nit d'estada, i sens perjudici que es puguin facturar per separat els diferents elements d'un mateix forfait:

- **Primer**: el transport, sens perjudici del que estableix la normativa que el regula.
- **Segon**: l'allotjament.
- **Tercer**: altres serveis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament que representin una part significativa del viatge combinat.

2.1. Informació prèvia

Tenim dret a rebre, per escrit i amb temps suficient abans de la data d'inici del viatge combinat, la informació següent:

- Els horaris, les escales, els enllaços i la categoria dels mitjans de transport. També hem de disposar de les dades del representat local de l'empresa organitzadora en el país o en els països on viatgem. En cas que en aquests països no hi hagi cap representant, l'empresari que organitza o comercialitza viatges combinats ens ha de facilitar un telèfon d'urgència que ens permeti contactar amb l'empresa organitzadora o amb la detallista.
- A més, hem de disposar del document que conté les clàusules contractuals del viatge combinat.
- Els empresaris que organitzen o comercialitzen viatges combinats ens poden demanar fins a un màxim del 40% de l'import total del viatge en concepte de dipòsit, llevat el supòsit que les

condicions del proveïdor imposin el pagament anticipat, contra el qual hauran de lliurar rebut o document justificatiu on constin les quantitats rebudes i els conceptes. En el moment de pagar el preu total, ens han de restar aquesta quantitat avançada.

- La informació escrita proporcionada per un empresari que organitza o comercialitza viatges combinats és vinculant i ha de respondre sempre a criteris d'utilitat, precisió i veracitat. No pot incloure publicitat falsa o enganyosa. Per contra, els empresaris que organitzen o comercialitzen viatges combinats han d'informar entorn les possibilitats de subscriure un contracte d'assegurança, que cobreixi les despeses de cancel·lació ocasionades pel consumidor o d'un contracte d'assistència que cobreixi les despeses de repatriació en cas d'accident o malaltia.
- La informació sobre la garantia (consulteu el punt 4) s'ha de facilitar en la documentació precontractual, que s'ha de lliurar abans de la formalització del contracte del viatge combinat.

2.2. Contracte

Els **contractes de viatges combinats** s'han de formalitzar per escrit, i inclouran com a mínim les dades següents:

- a) **Destinació/destinacions** dels viatges i, en cas de períodes fraccionats d'estada, les destinacions i dates.
- b) **Mitjans**, característiques i categories de transport a utilitzar, les dates, hores i lloc de sortida i tornada.
- c) Si el viatge inclou **allotjament, situació, categoria turística** i característiques principals segons normativa de l'estat membre d'acollida i nombre d'àpats servits.
- d) Si per a la realització del viatge s'exigeix un **nombre mínim de persones** i, en tal supòsit, la data límit d'informació al consumidor en cas de cancel·lació.
- e) **Itinerari**.
- f) **Visites, excursions i altres serveis** inclosos en el preu total del viatge.
- g) **Nom i direcció dels empresaris que organitzen i comercialitzen viatges combinats** que participin com a organitzador i venedor final del viatge.
- h) **Preu del viatge**, així com una indicació de tota possible revisió del preu i d'acord amb la present disposició legal, i indicació dels possibles drets i impostos corresponents als serveis de transport, quan no figurin en el total preu del viatge combinat.
- i) **Calendari i modalitats de pagament** del preu.
- j) Tota **sol·licitud especial** que el consumidor hagi transmès en el moment de la reserva l'organitzador, o al detallista i ambdós hagin acceptat.
- k) Advertiment al consumidor de **l'obligació de comunicar** amb la major brevetat possible al prestador de què es tracti, així com a l'organitzador o al detallista, per escrit o per qualsevol altre mitjà, tot **incomplimenten** l'execució del contracte que hagi comprovat in situ.

En el moment de la formalització del contracte, l'empresari que organitzi o comercialitzi viatges combinats haurà de lliurar a l'usuari o consumidor els **títols, bons o altres documents** corresponents als serveis encarregats, i unir-hi una **factura o document** de cobrament, en què hi haurà de figurar el preu total abonat pel client.

Els contractes que en aplicació del present article lliurin als consumidors i als usuaris els empresaris que organitzen o comercialitzen viatges combinats han d'estar redactats, almenys, en català.

S'ha d'indicar en el contracte l'existència de la garantia (consulteu el punt 4) i la manera de fer-la efectiva.

2.3. Variacions en els preus

Els preus dels viatges combinats establerts en els contractes no podran ser revisats, excepte si **s'hi preveu la possibilitat de ser revisats a l'alta o a la baixa i es defineixen prèviament les modalitats de càlcul**. Els motius del canvi del preu podran tenir en consideració les variacions següents:

- **Cost** dels transport, inclòs el cost de carburants.
- **Taxes i impostos relatius** a determinats serveis, com impostos d'aterratge, de desembarcament en ports i aeroports.

- **Tipus de canvi** aplicats al viatge organitzat que es tracti.

Els **preus** es podran revisar només fins a **20 dies** abans de la data prevista per al viatge. Transcorregut el termini indicat no es podrà revisar el preu determinat en el contracte.

2.4. Costos d'anul·lació per part de l'usuari

En tot moment el consumidor pot desistir del viatge combinat sol·licitat o contractat, i té dret al retorn de les quantitats que hagi abonat tant si es tracta del preu total com del dipòsit, però haurà d'indemnitzar l'empresari que organitza o comercialitza viatges combinats en les quanties següents:

a) Abonará les **despeses de gestió**, les **d'anul·lació degudament justificades**, si s'escau, i una **penalització** consistent en el 5% de l'import total del viatge, si el desistiment es produeix amb més de 10 i menys de 15 dies d'antelació a la data de començament del viatge; el **15%** entre els dies 3 i 10, i del **25%** dins les 48 hores anteriors a la sortida. Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap retorn de la quantitat abonada, excepte que hi hagi un acord entre les parts en altre sentit.

b) En el cas que el **paquet turístic** estigui subjecte a **condicions econòmiques especials de contractació**, com nòlit d'avions, vaixells, tarifes especials o d'altres, les despeses d'anul·lació per desistiment s'establiran d'acord amb les condicions acordades entre les parts.

2.5. Anul·lació o modificació del viatge per part de l'empresari

- Si l'empresari no pot prestar els serveis que li hem contractat per circumstàncies alienes a la seva voluntat, com ara vagues, guerres, aiguats, catàstrofes, s'entén que es produeix una situació de **força major** i que l'empresari queda eximit del compliment dels acords establerts.
- Si la impossibilitat de complir el que hem pactat afecta només **una part dels serveis contractats**, l'empresari té l'obligació d'oferir-nos la possibilitat d'optar entre la devolució de l'import abonat o la substitució del servei per un altre de característiques similars.
- Si els problemes sorgeixen **un cop hem començat el viatge**, l'empresari té l'obligació de facilitar-nos la tornada al punt d'origen i de reintegrar-nos les quantitats que corresponen proporcionalment als serveis no consumits.
- **L'empresari també pot anul·lar un viatge** que no reuneixi el nombre mínim de participants, sempre que aquesta possibilitat hagi estat prèviament anunciada i l'anul·lació se'ns comuniqui, per escrit, dins el termini indicat en la descripció del viatge combinat. Les quantitats a compte se'ns retornaran íntegrament.

Amb caràcter general: si l'usuari opta per resoldre el contracte de viatge combinat sense cap penalització perquè l'organitzador es vegi obligat a **modificar de manera significativa** algun **element essencial del contracte** o **l'organitzador cancel·la el viatge combinat abans de la data de sortida acordada, per qualsevol motiu que no sigui imputable al consumidor i usuari**, aquest té dret, des del moment en què es produeixi la resolució del contracte, al reemborsament de totes les quantitats pagades, d'acord amb el contracte mateix, o bé a la realització d'un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior sempre que l'organitzador o detallista l'hi pugui proposar. En el cas que el viatge ofert sigui de qualitat inferior, l'organitzador o el detallista han de reemborsar al consumidor i usuari, quan sigui procedent en funció de les quantitats ja desemborsades, la diferència de preu, d'acord amb el contracte.

En els casos anteriors, l'organitzador i el detallista són responsables del pagament al consumidor i usuari de la indemnització que, si s'escau, correspongui per incompliment del contracte, que en cap cas pot ser inferior al **5 per cent** del preu total del viatge combinat contractat, si l'incompliment es produeix entre els **dos mesos i quinze dies immediatament anteriors** a la data prevista de realització del viatge; el **10 per cent** si es produeix entre els quinze i els tres dies anteriors, i el **25 per cent** en el cas que l'incompliment esmentat es produeixi en les **48 hores anteriors**.

No hi ha obligació d'indemnitzar en els casos següents:

- a) Quan la cancel·lació es faci perquè el nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior a l'exigit i es comuniqui així per escrit al consumidor i usuari abans de la data límit fixada amb aquesta finalitat en el contracte, que com a mínim ha de ser de 10 dies d'antelació mínima a la data prevista d'iniciació del viatge.
- b) Quan la cancel·lació del viatge combinat, excepte en els casos d'excés de reserves, sigui deguda a motius de força major, entenent per tals les circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no s'haurien pogut evitar, malgrat haver actuat amb la diligència deguda.

3. Serveis de viatge vinculats

Serveis de viatge:

- a. El transport de passatgers.
- b. L'allotjament
- c. Lloguer de turismes o altres vehicles de motor.
- d. Qualsevol altre servei turístic que no formi part d'un servei de viatge dels anteriors.

Serveis de viatge vinculats: almenys dos tipus diferents de serveis de viatge adquirits per al mateix viatge o vacances, que no constitueixin un viatge combinat, i que donin lloc a la celebració de contractes separats amb cadascun dels proveïdors de serveis de viatge.

3.1. Preus

El preu ha d'indicar l'**import total i complet** que s'ha de satisfer i s'han de desglossar, si cal, els diversos conceptes que inclou (impostos, comissions, despeses addicionals repercutibles i altres conceptes). Aquesta informació ha de ser clarament visible abans de contractar, de manera que no indueixi a error o engany.

3.2. Informació prèvia

Abans de contractar un servei teniu dret a rebre **informació suficient i fàcilment accessible** sobre els preus, les tarifes, les condicions de contractació i els conceptes que incrementin el preu, si escau. La informació sobre la **garantia** (consulteu el punt 4) s'ha de facilitar en la **documentació precontractual**, que s'ha de lliurar abans de la formalització del contracte.

3.3. Contracte

Teniu dret a rebre una còpia del **contracte**.

Les clàusules dels contractes han de ser llegibles i accessibles. La dimensió de la lletra del contracte no pot ser inferior al mil·límetre i mig i el document no pot tenir un fons dificultós de lectura.

S'ha d'indicar en el **contracte** l'existència de la **garantia** (consulteu el punt 4) i la manera de fer-la efectiva.

3.4. Factura

Teniu dret a rebre la **factura**, el **rebut** o el **justificant** dels pagaments efectuats on consti, almenys, la identitat personal o social i fiscal del prestador del servei, l'adreça, serveis prestats i imports de cadascun, import total amb els tributs inclosos, desglossant-los si escau, i la data.

4. Garantia

Els empresaris que organitzin o comercialitzin **viatges combinats i serveis de viatges vinculats** estan obligats a mantenir una **garantia** que, en cas d'insolvència, respongui de l'execució correcta del viatge fins que aquest finalitzi i que permeti de reemborsar tots els pagaments efectuats pels viatgers.

La garantia es pot establir per qualsevol negoci jurídic adequat i s'ha de facilitar informació a les persones consumidores en la **documentació precontractual**, que s'ha de lliurar abans de la formalització del contracte del viatge combinat.

També s'ha d'indicar en el **contracte** l'existència de la garantia i la manera de fer-la efectiva.

La **garantia** ha de cobrir l'import dels pagaments efectuats pels usuaris amb relació a tots els viatges fins que finalitzin, i ha de comprendre també totes les despeses de l'allotjament previ i, en el cas que el transport estigui inclòs en el contracte, el retorn del viatger a l'origen.

La garantia s'ha d'activar de **manera efectiva i gratuïta** pel que fa a les despeses del retorn de l'usuari o usuària a l'origen i allotjament previ a aquest retorn.

La **documentació** ha d'incloure, com a mínim, el nom de l'entitat garant, les dades de contacte, l'adreça geogràfica i, si s'escau, el nom de l'autoritat competent designada a tal fi i les seves dades de contacte.

5. Normativa

Legislació catalana

Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).

Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya. (Versió consolidada)

Decret 168/1994, de 30 de maig, de reglamentació de les agències de viatges (versió consolidada).

Legislació estatal

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (versió consolidada).

Legislació comunitària

Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE i la Directiva 1999/44/CE i es deroguen la Directiva 85/577/CEE i la Directiva 97/7/CE.

Directiva 90/314/CEE, de 13 de juny, relativa als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats

LLEI 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni.