



Consejo de la
Unión Europea

Bruselas, 21 de mayo de 2015
(OR. en)

8969/15

**Expediente interinstitucional:
2013/0246 (COD)**

**CONSOM 82
MI 319
TOUR 7
JUSTCIV 119
CODEC 732**

NOTA

De: Secretaría General del Consejo

A: Comité de Representantes Permanentes/Consejo

Asunto: *Preparación del Consejo («Competitividad») de los días 28 y 29 de mayo de 2015*

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje conexos, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE

- Acuerdo político

Propuesta de

DIRECTIVA 2015/.../UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje conexos, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE

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 Europeo¹,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario²,

Considerando lo siguiente:

¹ DO C ... de ..., p. ...

² 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...(no publicada aún en el Diario Oficial).

- 1) La Directiva 90/314/CEE³ del Consejo 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 operadores en relación con la ejecución del viaje combinado y la protección contra 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 las economías de la Unión y los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados («viajes combinados») representan una parte significativa del mercado de 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 para ofrecer servicios de viajes. Los servicios de viaje no solo se combinan en forma de viajes combinados preestablecidos tradicionales, sino que con frecuencia se combinan a la medida. Muchas de esas combinaciones de servicios de viaje se encuentran en una situación de indefinición jurídica o no están claramente cubiertos por la Directiva 90/314/CEE. La presente Directiva tiene por objeto adaptar el alcance de la protección a esta evolución, aumentar la transparencia y acrecentar la seguridad jurídica de los viajeros y operadores.
- 3) El artículo 169 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 del artículo 114 TFUE.
- 4) La Directiva 90/314/CEE deja un amplio margen de apreciación a los Estados miembros para su transposición; por ello, subsisten divergencias significativas entre las legislaciones de estos. La fragmentación jurídica supone mayores costes para las empresas y obstáculos para los operadores transfronterizos, limitando de este modo las opciones de los consumidores.

³ 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).

- 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 están 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 de viaje combinado y los servicios de viaje conexos 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 adquieran viajes combinados y servicios de viaje conexos 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 consumidores y las empresas 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 los servicios de viaje conexos.
- 7) La mayoría de los viajeros que adquieren viajes combinados son consumidores en el sentido del acervo 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 similar de protección. En cambio, hay empresas u organizaciones más grandes que organizan sus viajes sobre la base de un convenio general, celebrado a menudo para la organización de múltiples viajes o para un periodo específico, por ejemplo, con una agencia de viajes. Este último tipo de viajes 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 miembros de profesiones liberales, trabajadores autónomos y otras personas jurídicas, 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» en otras Directivas relativas a la protección de los consumidores, las personas amparadas por la presente Directiva se denominarán «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 los viajes combinados, en particular cuando distintos servicios de viaje se agrupan 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 Europea⁴, no debe haber diferencia entre la combinación de los servicios de viaje antes de cualquier contacto con el viajero o a petición del viajero o según la selección realizada por éste. Deben aplicarse los mismos principios con independencia de que la reserva se efectúe a través de una agencia de viajes o en línea.
- 9) En aras de la transparencia, deben distinguirse los viajes combinados de los servicios de viaje conexos –en los que agentes de viajes ayudan presencialmente o en línea a los viajeros en la adquisición de servicios de viaje que llevan al viajero a celebrar contratos con distintos proveedores de servicios de viaje, también mediante procesos de reserva conexos–, que no presentan las características de los viajes combinados y a los que no sería apropiado imponer todas las obligaciones exigibles a estos últimos.

⁴ Véase la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 30 de abril de 2012, en el asunto C400/00, *Club Tour, Viagens e Turismo SA contra Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido y Club Med Viagens Ld*, Rec. 2002, p. I04051.

- 10) En vista de la evolución del mercado, conviene, por lo tanto, definir mejor los viajes combinados sobre la base de otros criterios objetivos que en su mayor parte se refieren a la manera en que los servicios de viaje se presentan o adquieren y para los que los viajeros pueden esperar una protección razonable de la presente Directiva. Tal es el caso, por ejemplo, cuando se seleccionan diferentes servicios de viaje para el mismo viaje o vacación desde un único punto de venta y antes de que el viajero acepte pagar, cuando tales servicios se ofrecen 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 bien «oferta global».
- 11) Deben distinguirse, por otra parte, los servicios de viaje conexos de los servicios de viaje que los viajeros reservan de manera autónoma, a menudo en diferentes momentos, aunque formen parte de un mismo viaje o vacación. También deben distinguirse los servicios de viaje conexos de los enlaces a sitios web conectados 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 operadores 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.
- 12) La adquisición de un servicio de transporte de manera autónoma, como servicio de viaje único, no constituye un viaje combinado ni un servicio de viaje conexo.

- 13) Por lo tanto, deben establecerse normas específicas para las agencias de viajes tradicionales y en línea que ayudan a los viajeros, en una única visita o contacto con su punto de venta, a celebrar contratos separados con proveedores de servicios individuales, y para los minoristas en línea que, por ejemplo a través de procesos de reserva en línea conexos, facilitan la adquisición de servicios de viaje adicionales de otro operador de manera específica, cuando los contratos se celebran como muy tarde 24 horas después de la confirmación del primer servicio de viaje. Esos servicios de facilitación suelen basarse en una relación comercial que entraña una remuneración, sea cual sea su método de cálculo (que puede basarse, por ejemplo, en el número de clics o en el volumen de ventas), entre el operador que facilita la adquisición de servicios de viaje adicionales y el otro operador. Estas 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 consumidor recibe una invitación para reservar un servicio de viaje adicional disponible en el destino del viaje, como el alojamiento en un hotel, con un enlace al sitio de reserva de otro proveedor de servicios o intermediario. Aunque estos servicios no constituyen combinaciones en el sentido de la presente Directiva, pues no cabe duda que un único organizador asume la responsabilidad de los servicios de viaje, dichos servicios conexos constituyen un modelo de negocio alternativo que a menudo mantiene una fuerte competencia con los viajes combinados.
- 14) Con el fin de garantizar una competencia equitativa y proteger a los consumidores, la obligación de proporcionar pruebas suficientes de la garantía del reembolso de los pagos anticipados y de la repatriación de los viajeros en caso de insolvencia debe aplicarse también a los servicios de viaje conexos.

- 15) Para que las condiciones estén más claras para los viajeros y estos puedan elegir con conocimiento de causa, conviene exigir a los operadores que indiquen claramente y de forma destacada si lo que ofrecen es un viaje combinado o un servicio de viaje conexo, así como el nivel de protección aplicable, antes de que el viajero acepte pagar. La declaración del operador sobre la naturaleza jurídica del producto de viaje comercializado debe corresponder a la auténtica naturaleza jurídica del producto en cuestión. Las autoridades deben intervenir en caso de que el operador no ofrezca información precisa a los viajeros.
- 16) Solo la combinación de diferentes 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 un servicio de viaje conexo. 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 intrínsecamente forman parte 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 en taxi 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.

- 17) 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 en 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 creación de un viaje combinado o de un servicio de viaje conexo si representan una proporción significativa del precio total del viaje combinado o servicio de viaje conexo, o si se han publicitado como un elemento esencial del viaje o vacación o constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación. Si otros servicios turísticos representan el 25 % o más de la combinación, debe considerarse que esos servicios constituyen una parte significativa del viaje combinado o del servicio de viaje conexo. Conviene aclarar que si, después de llegar el viajero al hotel, se añaden, por ejemplo, otros servicios turísticos al alojamiento en el hotel, reservados como servicio independiente, esto no constituiría un servicio de viaje combinado. Lo anterior no ha de dar lugar a que se eludan las disposiciones de la presente Directiva, como sucedería si los organizadores o minoristas ofrecen al viajero que elija anticipadamente servicios turísticos adicionales y a continuación tan solo ofrecen la celebración del contrato de dichos servicios después de que se ha iniciado la ejecución del primer servicio de viaje.
- 18) También debe aclararse que los contratos en virtud de los cuales el operador permite al viajero, después de la celebración del contrato, elegir entre una selección de diferentes tipos de servicios de viaje, como es el caso de una caja de regalo de un viaje combinado, debe constituir 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 transfieren entre los operadores a más tardar transcurridas 24 horas desde que se confirmó la reserva del primer servicio y los contratos se celebran en el mismo plazo.

19) Dado que existe una menor necesidad de proteger a los viajeros en los viajes de corta duración, y con el fin de evitar cargas innecesarias para los operadores, los viajes de menos de 24 horas que no incluyan alojamiento, así como los viajes combinados o los servicios de viaje conexos que se ofrecen o facilitan de manera ocasional y sin ánimo de lucro a un grupo limitado de viajeros deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de la presente Directiva. Dentro de este último grupo pueden estar incluidos, 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 esta exclusión, a fin de que los operadores y viajeros estén correctamente informados de que este tipo de servicios combinados o servicios de viaje conexos no están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.

19 bis) La decisión de aplicar 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 pues mantener o establecer normas de Derecho interno que correspondan a todas o algunas de las disposiciones de la presente Directiva respecto de contratos no incluidos en el ámbito de aplicación de esta. Por ejemplo, los Estados miembros pueden mantener o establecer disposiciones análogas a las de la presente Directiva para ciertos contratos independientes sobre servicios de viaje únicos (por ejemplo, el alquiler de casas de vacaciones) o para viajes combinados y servicios de viaje conexos que se organicen sin ánimo de lucro para un grupo limitado de viajeros y únicamente de modo ocasional, o para viajes combinados y servicios de viaje conexos que abarquen un periodo menor de 24 horas y que no incluyan el alojamiento.

- 20) La principal característica de los viajes combinados es que hay un solo operador responsable, como organizador, de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. El operador, normalmente un agente de viajes o un operador en línea, únicamente debe poder actuar como mero minorista o intermediario, sin asumir responsabilidad como organizador, en aquellos casos en que otro operador actúe como organizador de un viaje combinado. El hecho de que un operador actúe como organizador de un determinado viaje combinado depende de su participación en la elaboración de ese viaje, tal como se define en la presente Directiva, y no de la denominación bajo la que desarrolle su actividad. A la hora de considerar si un operador es un organizador o un minorista, ha de resultar indiferente si ese operador actúa por la parte del suministro o si se presenta como un agente que actúa por cuenta del viajero.
- 20 bis) La Directiva 90/314/CEE ha otorgado a los Estados miembros poderes discrecionales para definir si los minoristas o los organizadores o los minoristas y organizadores conjuntamente deben ser responsables de la correcta ejecución del viaje combinado. Esa flexibilidad ha generado ambigüedad en algunos Estados miembros respecto de si los vendedores implicados en un viaje combinado eran responsables de la ejecución de los servicios pertinentes. Por lo tanto, debe aclararse en la presente Directiva que los organizadores son responsables de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato, a menos que la legislación nacional establezca que tanto el organizador como el minorista son responsables.
- 21) En relación con los viajes combinados, los minoristas serán responsables junto con el organizador de facilitar información precontractual. Para facilitar la comunicación, en particular en los casos transfronterizos, los viajeros deben tener la posibilidad de ponerse en contacto con el organizador también a través del minorista por conducto del cual adquirieron el viaje combinado.

- 22) El viajero debe recibir toda la información necesaria antes de adquirir 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 esta información, el operador debe tener en cuenta aquellas necesidades específicas de los viajeros particularmente vulnerables por razón de su edad o enfermedad física que dicho operador pueda prever razonablemente.
- 23) 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 y destacada al viajero antes de la celebración del contrato. Sin embargo, a la luz de las nuevas tecnologías de la comunicación, que permiten actualizaciones con facilidad, ya no es necesario establecer normas específicas sobre los folletos, aunque conviene asegurarse de que, en determinadas circunstancias, los cambios que afectan a la ejecución del contrato se comuniquen entre las partes en un soporte duradero, de modo que sea accesible a efectos de su posterior consulta. Debe ser siempre posible modificar la información precontractual si ambas partes convienen expresamente en ello en el contrato.

- 24) 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 aplicables⁵.
- 24 bis) 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.
- 25) Teniendo en cuenta las especificidades de los contratos de viajes combinados, deben establecerse los derechos y las obligaciones de las partes 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.
- 26) Puesto que los viajes combinados se adquieren 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 viaje combinado a otro viajero. En tales situaciones, el organizador debe poder recuperar sus gastos, por ejemplo si un subcontratista exige una tasa por cambiar el nombre del viajero o por cancelar un título de transporte y emitir uno nuevo.

⁵ 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.º 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 n.º 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.º 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.º 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.º 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.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1), y el Reglamento (UE) n.º 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.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

- 26 bis) Los viajeros también deben tener la posibilidad de rescindir el contrato en cualquier momento antes del comienzo del viaje combinado mediante el pago de una tasa adecuada de rescisión, teniendo cuenta los ahorros de costes previstos y justificables y los ingresos procedentes del despliegue alternativo de los servicios de viaje. Asimismo, deben tener derecho a rescindir el contrato sin cargo alguno cuando se den circunstancias extraordinarias e inevitables que afecten significativamente a la realización del viaje combinado. 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 el desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato.
- 27) En situaciones concretas, también el organizador debe tener derecho a rescindir el contrato antes del comienzo del viaje combinado sin pagar indemnización, por ejemplo, si no se alcanzara el número mínimo de participantes y cuando tal posibilidad haya sido prevista en el contrato. El organizador debe reembolsar todos los pagos realizados con respecto al viaje combinado.
- 28) 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 rescindir el contrato si las modificaciones propuestas 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 las horas de salida o llegada indicadas en el contrato debe considerarse significativa, por ejemplo, si impone al viajero una incomodidad considerable o gastos adicionales, por ejemplo volver a solucionar el 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 para el transporte de pasajeros, en los impuestos o tasas exigidos por un tercero no directamente involucrado en la prestación de los servicios de viaje en cuestión o en los tipos de cambio pertinentes para el viaje combinado, siempre que el contrato prevea expresamente la revisión del precio al alza y a la baja. Si el organizador propone un aumento del precio superior al 8 %, el viajero debe tener derecho a rescindir el contrato.

29) 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 parte significativa de los servicios de viaje incluidos en el contrato no pueda prestarse, deben ofrecerse soluciones alternativas al viajero. 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 debería ser necesario especificar un plazo, en particular si es necesaria una solución inmediata. Se estaría en este caso, por ejemplo, si, debido al retraso de un autobús facilitado por el organizador, el viajero tiene que tomar un taxi para llegar a su vuelo a tiempo. Los viajeros deben tener derecho igualmente a una reducción del precio, a la rescisión del contrato y [...] a una indemnización por daños y perjuicios. La indemnización debe cubrir también los daños no materiales, 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. El incumplimiento de esta obligación puede ser tenido en cuenta al determinar la reducción del precio o indemnización por daños y perjuicios adecuada en aquellos casos en que dicha notificación hubiera evitado o reducido los daños y perjuicios.

- 30) 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. Cuando el organizador sea responsable de la falta de ejecución o de la ejecución inapropiada de los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado, deberá poder invocar la responsabilidad limitada de los proveedores de servicios establecida en dichos convenios internacionales, como el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional⁶, el Convenio de 1980 relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF)⁷ y el Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar⁸. Si, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, fuera imposible garantizar el retorno oportuno de los viajeros al lugar salida, el organizador deberá asumir el coste del alojamiento necesario de los viajeros durante tres noches por viajero como máximo, a menos que la legislación existente o futura de la Unión sobre derechos de los pasajeros establezca un periodo más largo.

⁶ 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).

⁷ 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).

⁸ 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).

- 31) La presente Directiva no debe afectar a los derechos de los viajeros de presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y en virtud de cualquier otro acto legislativo de la UE o convenio internacional pertinente, de manera que los viajeros seguirán 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, para evitar compensaciones excesivas, no deben poder acumularse las indemnizaciones o reducciones de precio concedidas en virtud de la presente Directiva y las concedidas en virtud de otros actos jurídicos. La responsabilidad del organizador se entiende sin perjuicio del derecho a exigir indemnizaciones a terceros, incluidos los proveedores de servicios.
- 32) 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 soluciones alternativas de viaje.
- 33) 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.º 1008/2008⁹ y del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁰, 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, se entiende sin perjuicio de las normas vigentes en materia de viajes combinados y no impide al legislador extender la protección contra la insolvencia a los compradores de otras combinaciones modernas de servicios de viaje.

⁹ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

¹⁰ Reglamento (CE) n.º 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.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

- 34) Los Estados miembros deben garantizar que los viajeros que adquieren un viaje combinado estén plenamente protegidos contra 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 y, en caso de que el viaje combinado incluya el transporte de pasajeros, su repatriación en caso de insolvencia del organizador. No obstante, podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado. Aun conservando su discrecionalidad en cuanto a la forma en que está organizada la protección contra la insolvencia, los Estados miembros deben garantizar que la protección es eficaz. Por "eficaz" se entiende que la protección debe estar disponible tan pronto como, a consecuencia de los problemas de liquidez del organizador, los servicios de viaje hayan dejado o vayan a dejar de realizarse, o vayan a realizarse solo parcialmente, o cuando los proveedores de servicios exijan a los viajeros el pago de los mismos. Los Estados miembros podrán exigir que los organizadores faciliten a los viajeros un certificado que acredite un derecho en relación con el prestador de protección frente a la insolvencia.
- 34 bis) A fin de que la protección frente a la insolvencia sea eficaz, debe cubrir los importes previsibles que puedan generarse por la insolvencia de un operador y, en su caso, el coste previsible de la repatriación.
- 34 ter) Ello significa que la protección ha de ser suficiente para cubrir todos los pagos previsibles efectuados por cuenta de los viajeros 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. Esto debe suponer en general que la garantía ha de cubrir un porcentaje lo suficientemente elevado del volumen de negocios del organizador en concepto de viajes combinados, y puede 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 comienzo 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 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 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, obstaculizado así su efectividad. En tales casos, la garantía de los reembolsos puede ser limitada.

- 34 quater) En función de las particularidades nacionales en cuanto a las partes en los contratos de viaje combinado y a la recepción de los pagos efectuados por cuenta de los viajeros, los Estados miembros deben poder exigir también a los minoristas que contraten protección frente a la insolvencia.
- 35) En consonancia con la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 contra la insolvencia con arreglo a la legislación del Estado miembro de establecimiento. Para facilitar la cooperación administrativa y el control de las empresas que operan en distintos Estados miembros en relación con la protección contra la insolvencia, los Estados miembros deben estar obligados a designar puntos de contacto centrales.
- 36) Los operadores que faciliten servicios de viaje conexos deben estar obligados a informar a los viajeros de que no están adquiriendo un viaje combinado y de que los proveedores de servicios únicamente son responsables de ejecutar sus contratos. Los operadores que faciliten servicios de viaje conexos 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 de ello a los viajeros. Los operadores responsables de la ejecución de cada uno de los contratos concretos que formen parte de un servicio de viaje conexo están sujetos a la legislación general de la Unión en materia de defensa de los consumidores y a la legislación sectorial específica.

- 36 bis) Cuando se establezcan normas sobre los sistemas de protección frente a la insolvencia en relación con los viajes combinados y servicios de viaje conexos, no se debe impedir a los Estados miembros que tengan en cuenta la situación especial de las empresas de pequeño tamaño sin dejar de garantizar el mismo nivel de protección a los viajeros.
- 37) Conviene proteger a los viajeros en relación con los errores que se produzcan en el proceso de reserva respecto de viajes combinados y servicios de viajes conexos.
- 38) Conviene también confirmar que los viajeros no pueden renunciar a los derechos que emanan de la presente Directiva y que los organizadores u operadores que facilitan servicios de viaje conexos no pueden rehuir sus obligaciones alegando que actúan como simples proveedores de servicios de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad.
- 39) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por la infracción de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Dichas sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

- 40) La adopción de la presente Directiva exige adaptar determinados actos legislativos de protección de los consumidores. Dado que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹¹, en su forma actual, no se aplica 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 forman parte de un servicio de viaje conexo, en la medida en que tales servicios individuales 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.
- 40 bis) La presente Directiva se entiende sin perjuicio de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹² y de las normas de la Unión en materia de Derecho internacional privado, en particular el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo¹³.
- 40 ter) Conviene aclarar que los requisitos reglamentarios de la presente Directiva en relación con la protección frente a la insolvencia y la información relativa a los servicios de viaje conexos deben aplicarse también a los operadores no establecidos en un Estado miembro que dirijan por cualquier medio sus actividades, en la acepción del Reglamento (CE) n.º 593/2008 y del Reglamento (UE) n.º 1215/2012, a uno o más Estados miembros.

¹¹ 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).

¹² 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).

¹³ Reglamento (CE) n.º 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).

- 41) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el Derecho contractual nacional para los aspectos no regulados por ella. Dado que los objetivos de la presente Directiva, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y al logro de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, por el contrario, debido a su dimensión pueden lograrse mejor a nivel 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 enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- 42) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «la Carta»). La presente Directiva, en particular, respeta la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la Carta, garantizando al mismo tiempo un nivel elevado de protección de los consumidores en la Unión, de conformidad con su artículo 38.
- 43) De conformidad con la Declaración política conjunta, de 28 de septiembre de 2011, de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos¹⁴, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Respecto a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada,

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

¹⁴ DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

CAPÍTULO I

Objeto, nivel de armonización, ámbito de aplicación y definiciones

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 de viajes combinados y los servicios de viaje conexos celebrados entre viajeros y operadores.

Artículo 1 bis

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 lugar a un nivel de protección de los consumidores diferente.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los contratos de viaje combinado, con excepción del artículo 17, y a los servicios de viaje conexos, con excepción de los artículos 4 a 14, y 18, ofrecidos para la venta o vendidos por operadores a viajeros.

2. La presente Directiva no se aplicará a:
- a) los viajes combinados y los servicios de viaje conexos de duración inferior a 24 horas, a menos que se incluya la noche de hotel;
 - a bis) los viajes combinados ofrecidos o los servicios de viaje conexos facilitados sin ánimo de lucro:
 - únicamente a un grupo limitado de viajeros y
 - solo ocasionalmente;
 - c) a los viajes combinados y los servicios de viaje conexos adquiridos sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un operador y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;
3. La presente Directiva no afectará 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 con fines no residenciales cuando no sea parte intrínseca del transporte de pasajeros,

- c) alquiler de turismos u otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, apartado 11 de la Directiva 2007/46/CE¹⁵ o de 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/CE¹⁶;
 - d) cualquier otro servicio turístico que no forme parte de manera intrínseca de un servicio de viaje de los definidos en las letras a), b) y 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 operador, 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 separados con diferentes proveedores de servicios de viaje, esos servicios:
 - i) son adquiridos 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,

¹⁵ DO ...«Vehículo de motor»: todo vehículo autopropulsado que se mueva por sus propios medios, que tenga por lo menos cuatro ruedas, ya sea completo, completado o incompleto, y con una velocidad máxima de diseño superior a 25 km/h.

¹⁶ DO ...

- iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el operador permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje,
- v) son adquiridos a operadores independientes a través de procesos de reserva en línea conexos en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección electrónica son transmitidos por el operador con el que se celebra el primer contrato a otro u otros operadores con quienes se celebra un contrato, a más tardar, 24 horas después de la confirmación del primer servicio de viaje.

Las combinaciones de servicios de viaje en las que se combine como máximo uno de los servicios de viaje a que se refiere el apartado 1, letras a), b) o c), con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere el apartado 1, letra d), no se considerarán viajes combinados si estos últimos servicios:

- no representan una proporción significativa del valor de la combinación, se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación,
- o solo han sido seleccionados y adquiridos después de que se haya iniciado la prestación de un servicio de viaje de los definidos en el apartado 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 diferentes contratos, todos los contratos que cubran los servicios incluidos en el viaje combinado;
- 4) «inicio del viaje combinado»: el comienzo de la ejecución del primer servicio de viaje incluido en el viaje combinado;

- 5) «servicio conexo»: al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos para el mismo viaje o vacación que no constituyan un viaje combinado a los efectos del apartado 2, letra b), y que den lugar a la celebración de contratos separados con cada uno de los proveedores de servicios de viaje, si un operador facilita:
- a) con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separados de cada servicio de viaje por los viajeros, o[
 - b) de manera específica, la adquisición de como mínimo un servicio de viaje adicional a otro operador [...] y siempre que se celebre un contrato con este otro operador no más de 24 horas después de la confirmación del primer servicio de viaje.

Cuando no se adquiere más de un tipo de servicios de viaje a que se refiere el apartado 1, letras a), b) o c), y uno o varios de los servicios de viaje a que se refiere el apartado 1, letra d), no se considerarán viajes combinados si dichos servicios no representan una proporción significativa del valor de la combinación, no se anuncian como tales o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación.

- 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) «operador»: toda persona física y toda persona o jurídica, ya sea 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, operador que facilita un servicio de viaje conexo o como prestador de servicios de viaje;
- 8) «organizador»: un operador que combina y vende u ofrece viajes combinados como los definidos en el apartado 2, directamente o a través de otro operador o junto con él, o el operador que transmite los datos del viajero a otro operador a efectos de lo indicado en el apartado 2, letra b), inciso v);
- 9) «minorista»: operador distinto del organizador que vende u ofrece viajes combinados compuestos por un organizador;
- 9 bis) «establecimiento»: un establecimiento como se define en el artículo 4, apartado 5 de la Directiva 2006/123/CE¹⁷
- 10) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al viajero o al operador 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;

¹⁷ DO ...

- 11) «circunstancias extraordinarias e inevitables»: una situación fuera del control de la parte que alega esta situación, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;
- 12) «falta de conformidad»: la no ejecución o la ejecución inapropiada de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado;
- 12 bis) «menor»: toda persona menor de 18 años;
- 12 ter) «punto de venta»: todo local de venta al por menor, tanto móvil como inmóvil, o una página web de venta minorista o un dispositivo de venta minorista en línea similar, incluso cuando las páginas web de venta minorista o dispositivos de venta minorista en línea se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico;
- 12 quater) «repatriación»: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes.

Capítulo II

Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado

Artículo 4

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, cuando el viaje combinado se venda a través de un minorista, también minorista, proporcionen al viajero el formulario con la información pertinente relativa al viaje combinado indicada en el anexo Ibis, parte A o B y la que figura a continuación cuando sea aplicable al viaje combinado:
 - 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, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.

- si la hora exacta está aún por determinar, el operador informará 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 correspondiente país anfitrión;
 - iv) las comidas servidas;
 - v) las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado;
 - v bis) 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;
 - vi) 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
 - vii) si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, también información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de las necesidades del viajero;

- b) el nombre comercial y la dirección postal 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 tasas, gastos 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 10, apartado 3, letra a), antes del comienzo del viaje combinado para la posible rescisión 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 bis) indicación de que el viajero puede rescindir el contrato en cualquier momento antes del comienzo del viaje combinado previo pago de una indemnización razonable de conformidad con el artículo 10, apartado 1, y, si ha lugar, las tarifas aplicadas por este concepto por el organizador;

f bis) información sobre la posibilidad o la obligación de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación por el viajero o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Para los contratos celebrados por teléfono, el organizador facilitará al viajero la información pertinente como figura en el Anexo Ibis, Parte A y los requisitos informativos que figuran en las letras a) a f *bis*) del presente apartado.

1 *bis*. En cuanto a los viajes combinados como se definen en el artículo 3, apartado 2, letra b) inciso v), el organizador y el operador a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilita, antes de que el viajero esté obligado por un contrato o cualquier oferta correspondiente, la información enumerada en las letras a) a f *bis*) del apartado 1 en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador también facilitará, al mismo tiempo, la información especificada en el anexo 1bis, parte C.

2. La información a que se hace referencia en el apartado 1 se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada. Cuando dicha información se facilite por escrito, será legible.

Artículo 5

Carácter vinculante de la información precontractual y celebración del contrato

1. Los Estados miembros garantizarán que la información facilitada al viajero con arreglo al artículo 4, apartado 1, letras a), c), d), e), g) y g bis), forme parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modifique salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. Todos los cambios de la información precontractual se comunicarán al viajero de forma clara y destacada antes de la celebración del contrato.
2. Si la información sobre las tasas, gastos y otros costes adicionales mencionada en el artículo 4, apartado 1, letra c), no se proporciona antes de la celebración del contrato, el viajero no tendrá que soportar esas tasas, gastos u otros costes.

Artículo 6

Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje combinado

1. Los Estados miembros garantizarán que los contratos de viaje combinado están redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, que son legibles. En el momento de la celebración del contrato 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 si este se ha celebrado en presencia del organizador o minorista. Si el contrato no se negocia o celebra en un establecimiento comercial, el viajero deberá recibir el contrato en papel o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

2. El contrato o su confirmación recogerá la totalidad del contenido del contrato, incluida toda la información mencionada en el artículo 4, apartado 1, letras a) a g *bis*) 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 los servicios de viaje incluidos en el contrato, y
 - ii) está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 14;
 - b *bis*) el nombre de la entidad que proporciona la protección contra la insolvencia y sus datos de contacto, incluida su dirección postal;
 - c) el nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador, un punto de contacto o un servicio de emergencia que permita al viajero ponerse rápidamente en contacto con el organizador y comunicarse con él eficazmente, pedir asistencia en caso de dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la realización del viaje combinado;

- c *bis*) indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la realización del viaje combinado de conformidad con el artículo 11, apartado *Ibis*);
- f) en el caso de que viajen menores, no acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, basándose en un contrato de un viaje combinado que incluya alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable en el lugar de estancia del menor;
- 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 y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución de litigios que se apliquen al operador y sobre la plataforma de resolución de litigios en línea a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;
- h) información sobre el derecho del viajero a ceder el contrato a otro viajero con arreglo al artículo 7.

2 *bis*. En referencia a los viajes combinados como se definen en el artículo 3, apartado 2, letra b), inciso v), el operador al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la creación del viaje combinado. Facilitará al organizador la información necesaria para cumplir sus obligaciones de organizador.

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

3. La información a que se hace referencia en los apartados 2 y 2 *bis* se proporcionará de manera clara, comprensible y destacada.
4. Con tiempo suficiente antes del inicio del viaje combinado, el organizador proporcionará al viajero los recibos, vales o 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 6bis

Carga de la prueba

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en el presente capítulo incumbirá al operador.

Capítulo III

Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado

Artículo 7

Cesión del contrato a otro viajero

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda, tras haberlo notificado al organizador en un soporte duradero con una antelación razonable respecto del inicio del viaje combinado, ceder el contrato a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. Debe considerarse razonable en todo caso un preaviso de al menos siete días con respecto al inicio del viaje combinado.
2. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente del pago del saldo del precio, así como de cualquier tasa, gasto 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.
- 2 bis. Corresponderá al organizador probar la existencia y cuantía de las tasas, gastos u otros costes derivados de la cesión del contrato.

Artículo 8

Modificación del precio

1. Los Estados miembros garantizarán que tras la celebración del contrato los precios únicamente puedan incrementarse si el contrato prevé expresamente esta posibilidad e indica expresamente que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso el contrato indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio. Únicamente se podrán practicarse incrementos de precios como consecuencia directa de cambios en:
 - a) el precio de los servicios de transporte de pasajeros derivados del coste del combustible u otras fuentes de energía,
 - b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos, 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 excede del 8 % del precio del viaje combinado se aplicará lo dispuesto en el artículo 9, apartados 2 y 4.
3. Con independencia de su cuantía, los aumentos de precio solo serán posibles si el organizador los notifica al viajero de modo claro y comprensible, con una justificación y su cálculo en un soporte duradero, a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado.

4. Si el contrato 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 las letras a), b) y c) del apartado 1 que se produzca en el periodo 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 presentará la prueba de estos gastos administrativos.

Artículo 9

Alteración de otras cláusulas del contrato

1. Los Estados miembros garantizarán que, antes del inicio del viaje combinado, el organizador no pueda modificar unilateralmente las cláusulas del contrato, con excepción del precio de conformidad con el artículo 8, 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, tal como se estipula en el artículo 4, apartado 1, letra a), o alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 6, apartado 2, letra a), o a aumentar el precio del viaje combinado en más del 8 % de conformidad con el artículo 8, apartado 2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador:

- a) aceptar el cambio propuesto, o
- b) rescindir el contrato sin pagar un cargo por rescisión.

El viajero que rescinda el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo si el organizador lo ofrece, si fuera posible de calidad equivalente o superior.

2 bis. 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 3, 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, y
- c) las consecuencias de que el viajero no responda dentro de ese plazo con arreglo a la legislación nacional aplicable, y
- d) en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

3. Cuando las modificaciones del contrato o el viaje combinado sustitutivo mencionados en el apartado 2 den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción apropiada del precio.
4. En caso de rescisión del contrato en virtud del apartado 2, letra b) y de que el viajero no acepte el viaje combinado sustitutivo, el organizador deberá reembolsar todos los pagos recibidos del viajero sin demoras indebidas y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días a partir de la rescisión del contrato. Los apartados 2, 3, 4, 5 y 6 del artículo 12 se aplicarán por analogía.

Artículo 10

Rescisión del contrato y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje combinado

1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda rescindir el contrato antes del inicio del viaje combinado. Cuando el viajero rescinda el contrato de conformidad con el presente apartado, podrá exigírsele que pague una tasa de rescisión adecuada y justificable al organizador. El contrato podrá especificar una tasa tipo de rescisión razonable basada en el momento de la rescisión con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos previstos como consecuencia de la posibilidad de ofrecer los servicios de viaje a un tercero. En ausencia de una tasa tipo de rescisión, el importe de la tasa de rescisión equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la posibilidad de ofrecer el servicio de viaje a un tercero. El organizador deberá facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la tasa de rescisión.

2. Una vez celebrado el contrato de viaje, el viajero tendrá derecho a rescindir el contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar tasa de rescisión alguna en caso de que concurren circunstancias extraordinarias e inevitables en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa al viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En caso de rescisión con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados, pero no a una indemnización adicional.
3. El organizador podrá rescindir el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado por el viaje combinado, pero no será responsable de indemnización adicional alguna, 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 rescisión 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 caso de viajes de un día de duración;

o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias extraordinarias e inevitables y notifica al viajero su rescisión sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

4. El organizador ofrecerá cualesquiera reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o reembolsará todo pago con respecto al apartado 1, que el viajero haya realizado por el viaje combinado menos la tasa de rescisión adecuada. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días.

5. En lo que se refiere a los contratos que se negocien o celebren fuera de un establecimiento comercial, los Estados miembros podrán disponer en su Derecho interno que el viajero tenga un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento del contrato, sin necesidad de justificación.

Capítulo IV Ejecución del viaje combinado

Artículo 11

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 sea el organizador, con independencia de que estos servicios vayan a ser prestados por el organizador o por otros proveedores de servicios.

Los Estados miembros podrán mantener o establecer en su legislación nacional disposiciones que estipulen que también el minorista es responsable de la ejecución del viaje combinado. En ese caso, todas las disposiciones aplicables al organizador con arreglo al artículo 6 y a los capítulos III, IV y V se aplicarán también al minorista.

- 1 bis.* 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.

2. Si cualquiera de los servicios del viaje no se presta de conformidad con el contrato, 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.

Si el organizador, de conformidad con la letra a) o la letra b) del párrafo primero, no subsana la falta de conformidad, se aplicará el artículo 12.

2 bis. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado 2, 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 que soporte para ello. 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.

3. Cuando una parte significativa de los servicios no pueda proporcionarse según lo convenido en el contrato, el organizador deberá ofrecer, sin coste adicional alguno para el viajero, adoptar disposiciones alternativas adecuadas, 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 partida no se efectúe según lo acordado.

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

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

4. 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 rescindir el contrato gratuitamente y, si procede, pedir una reducción del precio y una indemnización por los daños y perjuicios causados de conformidad con el artículo 12.

Si no es posible tomar disposiciones alternativas o el viajero rechaza las disposiciones alternativas propuestas de conformidad con el apartado 3, el viajero, en su caso, tendrá derecho a una reducción de precio y a una indemnización por los daños y perjuicios de conformidad con el artículo 12, incluso sin resolución del contrato.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador, en ambos casos, deberá además, proporcionar la repatriación del viajero con el transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin costo adicional.

5. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador deberá asumir el costo de alojamiento necesario, si es posible de categoría equivalente, que no exceda de tres noches por viajero. Cuando la legislación de la Unión sobre derechos de los pasajeros aplicable a los medios pertinentes de transporte para el regreso del viajero prevea periodos más largos, se aplicarán dichos períodos.
6. Esta limitación de los costes a que se refiere el apartado 5 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) n.º 1107/2006, y a sus acompañantes, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, así como 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 las circunstancias extraordinarias e inevitables a efectos de la limitación de responsabilidad mencionada en el apartado 5 del presente artículo si el correspondiente transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la legislación aplicable de la Unión.

Artículo 12

Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios

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

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización por daños y perjuicios del organizador por cualquier daño 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 es:
 - a) es imputable al viajero,
 - b) es imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados y es imprevisible o inevitable, o
 - c) se debe a circunstancias extraordinarias e inevitables.
4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión limiten el alcance o las condiciones en las que un proveedor que preste un servicio que forme parte de un viaje combinado deba pagar una indemnización, las mismas limitaciones se aplicarán al organizador. En la medida en que los convenios internacionales que no vinculan a la Unión limiten la indemnización que debe pagar un proveedor de servicios, los Estados miembros podrán limitar en consecuencia la indemnización que debe pagar el organizador. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales ni a los perjuicios causados de forma intencional 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.º 261/2004, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Reglamento (CE) n.º 392/2009, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, del Reglamento (UE) n.º 181/2011 y de convenios internacionales. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones al amparo de la presente Directiva y de dichos actos jurídicos. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la presente Directiva y la indemnización o reducción del precio concedida en virtud de otros actos jurídicos se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

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

Artículo 13

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, apartado 1, párrafo segundo, los Estados miembros garantizarán que el viajero pueda enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los plazos o períodos de prescripción, el acuse de recibo de las notificaciones por el minorista se considerará acuse de recibo por el organizador.

Artículo 14
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 11, apartado 5, 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 de ayuda para encontrar disposiciones alternativas de viaje.

El organizador deberá poder cobrar una tasa razonable por dicha asistencia si la situación se ha originado por negligencia o dolo del viajero. Dicha tasa no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador.

Capítulo V

Protección contra la insolvencia

Artículo 15

Eficacia y alcance de la protección contra la insolvencia

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

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 será efectiva y cubrirá los costes razonablemente previsibles. Cubrirá los importes de los pagos efectuados en nombre de los viajeros en relación con viajes combinados, teniendo en cuenta la duración del periodo 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.
- 2 bis. La protección contra 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 establecido el operador o la entidad que ofrece la protección.

2 *ter.* Cuando sea evidente que la realización del viaje combinado se ve afectada por la insolvencia del organizador, la garantía se movilizará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

2 *quater.* Los reembolsos correspondientes a los servicios del viaje que no se hayan realizado se efectuarán sin demora indebida tras la solicitud del viajero.

Artículo 16

Reconocimiento mutuo de la protección contra la insolvencia y cooperación administrativa

1. Los Estados miembros reconocerán como cumplimiento de los requisitos de sus normas nacionales de transposición del artículo 15 toda protección contra la insolvencia constituida por un organizador conforme a las normas de transposición del artículo 15 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 estos 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 contra la insolvencia y la identidad del organismo u organismos que ofrezcan protección contra la insolvencia para organizadores establecidos en su territorio. Se concederán mutuamente acceso a todo listado disponible de los organizadores que cumplan sus obligaciones de protección contra la insolvencia. Todo listado de este tipo será de acceso público, incluido el acceso en red.

4. Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección contra 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 conexos

Artículo 17

Requisitos de protección contra la insolvencia y de información para los servicios de viaje conexos

0. Los Estados miembros velarán por que los operadores que facilitan servicios de viaje conexos en el sentido del artículo 3, apartado 5, 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 un servicio de viaje conexo no se realice como consecuencia de la insolvencia del operador. Si dichos operadores son parcialmente responsables del transporte de pasajeros, la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. Se aplicarán en consecuencia el artículo 15, apartado 1, párrafo segundo, y apartados 2 a 2 *quater*, y el artículo 16.
1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a la creación de un servicio de viaje conexo [...] o por cualquier oferta correspondiente, el operador que facilita servicios de viaje conexos, incluso si no está establecido en un Estado miembro sino que, por el medio que sea, dirige tales actividades a un Estado miembro, comunicará de forma clara y destacada:
 - a) que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que la presente Directiva otorga exclusivamente a los viajeros de viajes combinados y que cada proveedor de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y

- b) que el viajero gozará de la protección contra la insolvencia contemplada en el apartado 0.

Con el fin de dar cumplimiento a este apartado el operador deberá utilizar el formulario de información estándar correspondiente establecido en el Anexo I *ter*, o, cuando el carácter especial del servicio de viaje conexo no esté contemplado por ninguno de los formularios, proporcionará la información contenida en el mismo.

2. Si el operador que facilite los servicios de viaje conexo no ha cumplido con los requisitos establecidos en los apartados 0 y 1 del presente artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 7 y 10 y en el capítulo IV, en relación con los servicios de viaje incluidos en el servicios de viaje conexo.
3. Cuando un servicio de viaje conexo sea el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un operador que no facilita el servicio de viaje conexo, dicho operador informará al operador que facilita el servicio de viaje conexo de la celebración del contrato en cuestión.

Capítulo VII

Disposiciones generales

Artículo 18

Obligaciones particulares del minorista cuando el organizador esté establecido fuera del EEE

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11, apartado 1, cuando el organizador esté establecido fuera del EEE, 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 19

Responsabilidad por errores en la reserva

Los Estados miembros se asegurarán de que un operador sea responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que se le deban achacar y, cuando el operador haya aceptado organizar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que sean parte de servicios de viaje conexos, por los errores cometidos durante el proceso de reserva.

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

Artículo 20

Derecho de indemnización

En los casos en que un organizador o, de conformidad con el párrafo segundo del artículo 11, apartado 1, o con el artículo 18, un minorista abone la indemnización, aplique 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 reparación a terceros que contribuyeron al acontecimiento que dio lugar a la indemnización, la rebaja del precio u otras obligaciones.

Artículo 21

Carácter imperativo de la Directiva

1. La declaración realizada por un organizador de un viaje combinado o un operador que facilite un servicio de viaje conexo según la cual actúa exclusivamente como proveedor de un servicio de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad, o de que un viaje combinado o un servicio de viaje conexo en el sentido de la presente Directiva no constituye un viaje combinado o un servicio de viaje conexo, no eximirá a dichos operadores 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 22

Ejecución

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

Artículo 23

Sanciones

Los Estados miembros establecerán las normas relativas a las 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 24

Información por parte de la Comisión y revisión

A más tardar [3 años después de su entrada en vigor], 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 conexos o servicios de viajes autónomos, y en particular, sobre el artículo 3, apartado 2, letra b), inciso v) y si procede un ajuste o ampliación de esta definición.

A más tardar [5 años después de su entrada en vigor], la Comisión remitirá un informe general sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo.

Dicho informe irá acompañado, en caso necesario, de propuestas legislativas.

Artículo 25

Modificación del Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y de la Directiva 2011/83/UE

1. El punto 5 del anexo del Reglamento (CE) n.º 2004/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁸ se sustituye por el texto siguiente:

«5. Directiva .../...UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁹

2. La letra g) del apartado 3 del artículo 3 de la Directiva 2011/83/CE se sustituye por el texto siguiente:

'g) sobre viajes combinados tal y como se define en el punto 2 del artículo 3 de la Directiva .../.../UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

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

¹⁸ Reglamento (CE) n.º 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).

¹⁹ Directiva .../...UE del Parlamento Europeo y del Consejo de ... relativa a los viajes combinados y a los servicios asistidos de viaje conexos, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE (DO L ...).

Capítulo VIII

Disposiciones finales

Artículo 26

Derogaciones

La Directiva 90/314/CE queda derogada a partir de [30 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva].

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

Artículo 27

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar 24 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas medidas.
2. Aplicarán dichas disposiciones a más tardar 30 meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva
3. Cuando los Estados miembros adopten dichas medidas, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros determinarán cómo ha de hacerse dicha mención.

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 28

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 29

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en ...,

Por el Parlamento Europeo

Por el Consejo

El Presidente

El Presidente

ANEXOS

ANEXO I^{20*}

Numeración de los artículos de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados	Numeración de los artículos de la presente Directiva
Artículo 1	Artículo 1 (modificado)
Artículo 2, apartado 1	Artículo 3, apartado 2 (modificado) y artículo 2, apartado 2, letra a)
Artículo 2, apartado 2	Artículo 3, apartado 8 (modificado)
Artículo 2, apartado 3	Artículo 3, apartado 9 (modificado)
Artículo 2, apartado 4	Artículo 3, apartado 6 (modificado)
Artículo 2, apartado 5	Artículo 3, apartado 3 (modificado)
Artículo 3, apartado 1	Suprimido
Artículo 3, apartado 2	Suprimido, aunque elementos principales se han incorporado en los artículos 4 y 5 (modificados)
Artículo 4, apartado 1	Artículo 4, apartado 1 (modificado), artículo 6, apartado 2 (modificado) y artículo 6, apartado 4 (modificado)

²⁰ Esta lista se proporciona con fines exclusivamente informativos. Cuando se indica que un artículo de la presente Directiva corresponde a un artículo de la Directiva 90/314/CEE, ello significa que al menos algunos elementos de una norma de la Directiva 90/314/CEE pueden encontrarse asimismo en la presente Directiva, pero ello no significa que el texto de las disposiciones pertinentes sea idéntico.

* [Esta tabla se adaptará en la revisión de los juristas-lingüistas]

Artículo 4, apartado 1, letra b), inciso iv)	Suprimido
Artículo 4, apartado 2, letra a)	Artículo 6, apartado 2 (modificado)
Artículo 4, apartado 2, letra b)	Artículo 5, apartado 3 (modificado) y artículo 6, apartados 1 y 3 (modificados)
Artículo 4, apartado 2, letra c)	Suprimido
Artículo 4, apartado 3	Artículo 7 (modificado)
Artículo 4, apartado 4	Artículo 8 (modificado)
Artículo 4, apartado 5	Artículo 9, apartado 2 (modificado)
Artículo 4, apartado 6	Artículo 9, apartados 3 y 4 (modificados) y artículo 10, apartados 3 y 4 (modificados)
Artículo 4, apartado 7	Artículo 11, apartados 3, 4 y 7 (modificados)
Artículo 5, apartado 1	Artículo 11, apartado 1 (modificado)
Artículo 5, apartado 2	Artículo 12, apartados 2, 3, y 4 (modificados) y artículo 14 (modificado)
Artículo 5, apartado 3	Artículo 21, apartado 3 (modificado)
Artículo 5, apartado 4	Artículo 6, apartado 2, letra c) (modificado) y artículo 12, apartado 3, letra b) (modificado)
Artículo 6	Artículo 11, apartado 2 (modificado)
Artículo 7	Artículo 15 (modificado) y artículo 16 (modificado)
Artículo 8	Suprimido
Artículo 9, apartado 1	Artículo 27, apartados 1, 2 y 3 (modificados)
Artículo 9, apartado 2	Artículo 27, apartado 4 (modificado)
Artículo 10	Artículo 29

A. Información que debe proporcionarse cuando se celebre un contrato de viaje combinado por medio de comunicación a distancia

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, usted disfrutará de todos los derechos que reconoce la UE a los viajeros de viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje o vacación en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY tendrá(n) una garantía de protección en vigor para reembolsar a los viajeros y garantizar la repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud de la Directiva de la UE relativa a viajes combinados

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre la vacación antes de la firma del contrato.
- Habrá siempre una parte responsable de la correcta ejecución de todos los servicios incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número 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 una antelación razonable y en su caso con sujeción al pago de una tasa.
- El precio del viaje solo puede modificarse por motivos específicos, si está previsto expresamente en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento excede del 8%, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en las mismas circunstancias.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin coste adicional 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. En caso de que, antes del inicio del viaje combinado, el operador responsable de la vacación cancele el viaje combinado, los viajeros tendrán derecho al reembolso del dinero abonado y, cuando proceda, a una indemnización.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin coste adicional antes del inicio del viaje combinado en circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar a la vacación.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en toda circunstancia mediante el pago de una tasa de rescisión adecuada.
- En caso de que, después del inicio del viaje combinado, no puedan prestarse elementos significativos del servicio de viaje combinado contratado, deberán ofrecerse alternativas adecuadas, sin coste adicional.
- El organizador deberá brindar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Los viajeros tendrán derecho a una reducción del precio y/o compensación en caso de incumplimiento (de partes) del contrato por el organizador.
- En caso de que el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurra 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 cuando el viaje o vacación incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ [datos de contacto de la compañía de seguros / del organismo que ofrezca la garantía de protección contra la insolvencia]. En caso de que debido a la insolvencia de XY se denieguen servicios, los viajeros pueden ponerse en contacto con dicha compañía u organismo.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

B. Ficha descriptiva que debe proporcionarse cuando se celebre un contrato de viaje combinado en presencia de un operador

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, usted disfrutará de todos los derechos que reconoce la UE a los viajeros de viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje o vacación en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY tendrá(n) una garantía de protección en vigor para reembolsar a los viajeros y garantizar la repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Principales derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre la vacación antes de firmar el contrato.
- Habrá siempre al menos una parte responsable de la correcta ejecución de todos los servicios incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número 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 una antelación razonable y en su caso con sujeción al pago de una tasa.
- El precio del viaje solo puede modificarse por motivos específicos, si está previsto expresamente en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento excede del 8%, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en las mismas circunstancias.
- Los viajeros podrán rescindir el contrato sin coste adicional 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. En caso de que, antes del inicio del viaje combinado, el operador responsable de la vacación cancele el viaje combinado, los viajeros tendrán derecho al reembolso del dinero abonado y, cuando proceda, a una indemnización.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin coste adicional antes del inicio del viaje combinado en circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar a la vacación.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en toda circunstancia mediante el pago de una tasa de rescisión adecuada.
- En caso de que, después del inicio del viaje combinado, no puedan prestarse elementos significativos del servicio de viaje combinado contratado, deberán ofrecerse alternativas adecuadas, sin coste adicional.
- El organizador deberá brindar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Los viajeros tendrán derecho a una reducción del precio y/o compensación en caso de incumplimiento (de partes) del contrato por el organizador.
- En caso de que el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurra 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 cuando el viaje o vacación incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ [datos de contacto de la compañía de seguros / del organismo que ofrezca la garantía de protección contra la insolvencia]. En caso de que debido a la insolvencia de XY se denieguen servicios, los viajeros pueden ponerse en contacto con dicha compañía u organismo.

[Sitio web en donde se encuentra la Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente.]

C. Información que debe proporcionarse cuando un organizador de viajes combinados transmita datos a otro operador 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 de la UE relativa a viajes combinados.

En este caso, usted disfrutará de todos los derechos que reconoce la UE a los viajeros de viajes combinados.

La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje o vacación en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY tendrá(n) una garantía de protección en vigor para reembolsar a los viajeros y garantizar la repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud de la Directiva de la UE relativa a viajes combinados

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre la vacación en cuanto se haya creado el viaje combinado.
- Habrá siempre al menos una parte responsable de la correcta ejecución de todos los servicios incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número 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 una antelación razonable y en su caso con sujeción al pago de una tasa.
- El precio del viaje solo puede modificarse por motivos específicos, si está previsto expresamente en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento excede del 8%, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en las mismas circunstancias.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin coste adicional 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. En caso de que, antes del inicio del viaje combinado, el operador responsable de la vacación cancele el viaje combinado, los viajeros tendrán derecho al reembolso del dinero abonado y, cuando proceda, a una indemnización.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin coste adicional antes del inicio del viaje combinado en circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar a la vacación.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en toda circunstancia mediante el pago de una tasa de rescisión adecuada.
- En caso de que, después del inicio del viaje combinado, no puedan prestarse elementos significativos del servicio de viaje combinado contratado, deberán ofrecerse alternativas adecuadas, sin coste adicional. De no ser así, los viajeros podrán poner fin al contrato.
- El organizador deberá brindar asistencia a los viajeros en caso de que estos se encuentren en dificultades.
- Los viajeros tendrán derecho a una reducción del precio y/o compensación en caso de incumplimiento (de partes) del contrato por el organizador.
- En caso de que el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurra 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 cuando el viaje o vacación incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ [datos de contacto de la compañía de seguros / del organismo que ofrezca la garantía de protección contra la insolvencia]. En caso de que debido a la insolvencia de XY se denieguen servicios, los viajeros pueden ponerse en contacto con dicha compañía u organismo.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

A. Información que debe proporcionarse si el operador que presta el servicios de viaje conexo en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), es un transportista que vende el billete de regreso.

Si usted reserva algún servicio adicional de viaje en este(os) enlace(s), NO le amparan los derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, la empresa XY no será responsable de la correcta ejecución de estos servicios adicionales de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el proveedor de servicios pertinente.

Sin embargo, si usted reserva algún servicio adicional de viaje en este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la confirmación de su contrato con XY, dicho servicio formará parte de un servicio de viaje conexo. En este caso, la empresa XY tiene, como exige la legislación de la UE, una garantía de protección en vigor para la devolución de los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan prestado por insolvencia de XY, y, en su caso, para la repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios pertinente.

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ (datos de contacto, entre otros nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono, del organismo encargado de la protección de insolvencia, por ejemplo un fondo de garantía o una compañía de seguros).

En caso de que, por incurrir XY en insolvencia, se denieguen servicios que haya usted contratado, sírvase ponerse en contacto con este organismo.

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con terceros que pueden cumplirse pese a la insolvencia de XY.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

B. Información que debe proporcionarse en caso de reserva en línea si el operador que presta el servicios de viaje conexo en línea en el sentido del artículo 3, punto 5), letra b), es un operador distinto del transportista que vende el billete de regreso.

Si usted reserva algún servicio adicional de viaje en este enlace, NO le amparan los derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, la empresa XY no será responsable de la correcta ejecución de los servicios adicionales de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el proveedor de servicios pertinente.

Sin embargo, si usted reserva algún servicio adicional de viaje en este(os) enlace(s) antes de 24 horas desde la confirmación de su contrato con XY, dicho servicio formará parte de un servicio de viaje conexo. En este caso, la empresa XY tiene, como exige la legislación de la UE, una garantía de protección en vigor para la devolución de los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan prestado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios pertinente.

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ (datos de contacto, entre otros nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono, del organismo encargado de la protección de insolvencia, por ejemplo un fondo de garantía o una compañía de seguros).

En caso de que, por incurrir XY en insolvencia, se denieguen servicios que haya usted contratado, sírvase ponerse en contacto con este organismo.

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con terceros que pueden cumplirse pese a la insolvencia de XY.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

C. Información que debe proporcionarse para servicios de viaje conexos en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), prestados en línea por un transportista que vende el billete de regreso.

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva algún servicio adicional para su viaje o vacación en nuestra empresa/XY, NO le amparan los derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, nuestra empresa XY no será responsable de la correcta ejecución de cada servicio de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el proveedor de servicios pertinente.

Sin embargo, si usted reserva algún servicio adicional de viaje durante la misma visita del sitio de reserva de nuestra empresa/XY, los servicios de viaje formarán parte de un servicio de viaje conexo. En este caso, la empresa XY tiene, como exige la legislación de la UE, una garantía de protección en vigor para la devolución de los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan prestado por insolvencia de XY, y, en su caso, para la repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios pertinente.

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ (datos de contacto, entre otros nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono, del organismo encargado de la protección de insolvencia, por ejemplo un fondo de garantía o una compañía de seguros).

En caso de que, por incurrir XY en insolvencia, se denieguen servicios que haya usted contratado, sírvase ponerse en contacto con este organismo.

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con terceros que pueden cumplirse pese a la insolvencia de XY.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

D. Información que debe proporcionarse para servicios de viaje conexos en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), prestados en línea por un operador distinto del transportista que vende el billete de regreso.

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva algún servicio adicional para su viaje o vacación en nuestra empresa/XY, NO le amparan los derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, nuestra empresa XY no será responsable de la correcta ejecución de cada servicio de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el proveedor de servicios pertinente.

Sin embargo, si usted reserva algún servicio adicional de viaje durante la misma visita del sitio de reserva de nuestra empresa/XY, los servicios de viaje formarán parte de un servicio de viaje conexo. En este caso, la empresa XY tiene, como exige la legislación de la UE, una garantía de protección en vigor para la devolución de los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan prestado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios pertinente.

Más información

Siguiendo el enlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ (datos de contacto, entre otros nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono, del organismo encargado de la protección de insolvencia, por ejemplo un fondo de garantía o una compañía de seguros).

En caso de que, por incurrir XY en insolvencia, se denieguen servicios que haya usted contratado, sírvase ponerse en contacto con este organismo.

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con terceros que pueden cumplirse pese a la insolvencia de XY.

Directiva 2015/XX/UE incorporada al Derecho nacional pertinente [ENLACE]

E. Ficha descriptiva para servicios de viaje conexos en el sentido del artículo 3, punto 5), letra a), cuando los contratos se celebren en presencia del operador (distinto del transportista que vende el billete de regreso).

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva algún servicio adicional para su viaje o vacación en nuestra empresa/XY, NO le amparan los derechos reconocidos por la Directiva de la UE relativa a viajes combinados.

Por lo tanto, nuestra empresa XY no será responsable de la correcta ejecución de cada servicio de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el proveedor de servicios pertinente.

Sin embargo, si usted reserva algún servicio adicional de viaje durante la misma visita o contacto con nuestra empresa/la empresa XY, los servicios de viaje formarán parte de un servicio de viaje conexo. En este caso, la empresa XY tiene, como exige la legislación de la UE, una garantía de protección en vigor para la devolución de los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan prestado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá a la devolución en caso de insolvencia del prestador de servicios pertinente.

XY ha suscrito una garantía de protección contra la insolvencia con YZ (datos de contacto, entre otros nombre, dirección postal, correo electrónico y número de teléfono, del organismo encargado de la protección de insolvencia, por ejemplo un fondo de garantía o una compañía de seguros).

En caso de que, por incurrir XY en insolvencia, se denieguen servicios que haya usted contratado, sírvase ponerse en contacto con este organismo.

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con terceros que pueden cumplirse pese a la insolvencia de XY.