



UNIÓN EUROPEA

EL PARLAMENTO EUROPEO

EL CONSEJO

**Estrasburgo, 29 de abril de 2026
(OR. en)**

**2023/0435(COD)
LEX 2511**

**PE-CONS 4/1/26
REV 1**

**CONSUM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55**

**DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO
POR LA QUE SE MODIFICA LA DIRECTIVA (UE) 2015/2302
PARA HACER MÁS EFICAZ LA PROTECCIÓN DE LOS VIAJEROS
Y SIMPLIFICAR Y ACLARAR DETERMINADOS ASPECTOS DE DICHA DIRECTIVA**

DIRECTIVA (UE) 2026/...
DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 29 de abril de 2026

**por la que se modifica la Directiva (UE) 2015/2302
para hacer más eficaz la protección de los viajeros
y simplificar y aclarar determinados aspectos de dicha Directiva**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

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,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario²,

¹ DO C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Posición del Parlamento Europeo de 12 de marzo de 2026 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 30 de marzo de 2026.

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo³ modernizó el marco jurídico de los viajes combinados a la luz de la evolución del mercado y los avances tecnológicos. Dicha Directiva pretendía abordar las nuevas formas de reservar servicios de viaje, en particular las combinaciones a medida de servicios de viaje, que no estaban amparadas por la Directiva 90/314/CEE del Consejo⁴ o se encontraban en un limbo jurídico, y reforzaba al mismo tiempo los derechos de los viajeros en varios aspectos. La Directiva (UE) 2015/2302 también tenía por objetivo garantizar una competencia más justa entre los distintos tipos de empresas de viajes que operan en el mercado de los viajes combinados.
- (2) Para lograr esos objetivos, la Directiva (UE) 2015/2302 amplió la definición del término «viaje combinado» en comparación con la definición que figuraba en la Directiva 90/314/CEE. La Directiva (UE) 2015/2302 aclaró en mayor medida los derechos de que gozaban los viajeros e introdujo derechos nuevos, incluido el derecho de los viajeros a poner fin al contrato de viaje combinado en determinadas condiciones, en el supuesto de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias, sin pagar penalización. Además, la Directiva (UE) 2015/2302 introdujo el concepto de «servicios de viaje vinculados».

³ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Aunque la Directiva (UE) 2015/2302 ha cumplido en general su cometido, han surgido varias dificultades desde el inicio de su aplicación el 1 de julio de 2018. En particular, la pandemia de COVID-19 y las medidas gubernamentales conexas tuvieron grandes repercusiones tanto para el sector de los viajes como para los viajeros y pusieron de manifiesto que debían aclararse determinadas disposiciones de la Directiva, como las relativas a la información que debe proporcionarse a los viajeros.
- (4) Por lo tanto, es necesario colmar las lagunas detectadas en las normas actuales, así como aclarar y simplificar determinados conceptos y disposiciones, mejorando así la eficacia de la Directiva (UE) 2015/2302 en beneficio de los viajeros y las empresas de viajes, entre las que hay un gran número de microempresas y pequeñas y medianas empresas.
- (5) En general, se considera que la definición actualizada de «viaje combinado» de la Directiva (UE) 2015/2302 ha sido eficaz. En cambio, las normas sobre «servicios de viaje vinculados», también introducidas en dicha Directiva, han complicado considerablemente el marco legislativo, también en lo que respecta a la información que debe proporcionarse a los viajeros. Esta complejidad adicional ha generado incertidumbre jurídica en lo relativo a la delimitación entre viajes combinados y servicios de viaje vinculados, así como entre servicios de viaje vinculados y servicios de viaje distintos. Nada atestigua que las normas sobre los servicios de viaje vinculados hayan redundado en beneficios tangibles para los viajeros. Por consiguiente, conviene simplificar la Directiva (UE) 2015/2302 eliminando las disposiciones relativas a los servicios de viaje vinculados, eliminando su anexo II, el cual consta de cinco formularios de información para servicios de viaje vinculados, y haciendo determinados ajustes en la definición de «viaje combinado».

- (6) El principio en el que se basa la definición de «viaje combinado» debe seguir siendo que existe un estrecho vínculo entre los distintos servicios de viaje que se hayan reservado a efectos de un mismo viaje o vacación.
- (7) Los viajeros deben recibir información clara sobre si una combinación determinada de servicios de viaje constituye un viaje combinado o no, puesto que en determinados contextos de reserva puede no quedarles claro. Por lo tanto, en aras de una mayor seguridad jurídica, en los contextos de reserva en los que no se reúnan las condiciones de un viaje combinado, pero en los que los empresarios inviten a los viajeros a contratar tipos adicionales de servicios de viaje para un mismo viaje o vacación, es necesario que se exija a los empresarios que informen a los viajeros de que los servicios de viaje correspondientes no constituirán un viaje combinado y de que los viajeros no estarán amparados por la Directiva (UE) 2015/2302. Esta obligación debe ser aplicable cuando al viajero se le invite a contratar tipos adicionales de servicios de viaje antes de que contrate un primer tipo de servicio de viaje, pero también cuando se le invite a contratarlos después de que haya reservado un primer tipo de servicio de viaje. Cuando al viajero se le invite a contratar tipos adicionales de servicios de viaje antes de que realice una primera reserva y, a continuación, reserve los servicios de viaje correspondientes en un plazo de veinticuatro horas y en el mismo punto de venta, existe un estrecho vínculo entre dichas reservas aunque no se reúnan todas las condiciones de un viaje combinado, como la presentación de un precio a tanto alzado o global o la selección de servicios de viaje antes de que el viajero acepte pagar. Por lo tanto, si en tales casos el empresario no informa claramente al viajero, en el momento de la invitación, de que la combinación de servicios de viaje no constituye un viaje combinado, tal combinación debe considerarse un viaje combinado amparado por la Directiva (UE) 2015/2302 y el empresario debe considerarse el organizador de dicho viaje combinado.

- (8) En contextos de reserva en los que el empresario invite al viajero a contratar servicios de viaje adicionales, por «invitar» debe entenderse cualquier situación en la que el empresario aliente o incite al viajero a reservar tipos de servicios de viaje adicionales para el viaje o vacación previstos. Puede tratarse, por ejemplo, de un correo electrónico con un enlace a un sistema de reserva, de una indicación integrada en el proceso de reserva o de una llamada telefónica. En tales casos, el empresario habitualmente proporciona al viajero una selección de ofertas basadas en el interés del viajero en un determinado destino y período de viaje. Cuando tales ofertas adopten la forma de una invitación a comprar en el sentido de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo⁵, es decir, la forma de una comunicación comercial que indique las características del producto o servicio y su precio, se debe considerar un indicio sólido de que se trata de una invitación. Tales invitaciones a comprar incluyen casos en los que el empresario pida al viajero que manifieste un interés en tipos adicionales de servicio de viaje para el mismo viaje o vacación, con el fin de ofrecerle tales servicios de viaje en forma de una invitación a comprar, tal como se define en la Directiva 2005/29/CE, directamente durante la primera reserva o una vez que esta se haya confirmado. Por otro lado, no debe considerarse suficiente para constituir una invitación a comprar servicios de viaje adicionales la mera disponibilidad en el sitio web o la aplicación del empresario, o bien en sus instalaciones comerciales, de sistemas de reserva para otros servicios de viaje, una referencia general a tales sistemas de reserva o la publicidad de servicios de viaje generada a partir de metadatos de anteriores búsquedas de servicios de viaje.

⁵ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales) (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/2022-05-28>).

- (9) Ha quedado demostrado que una de las definiciones de viaje combinado es muy restrictiva, concretamente la definición del artículo 3, punto 2, letra b), inciso v), de la Directiva (UE) 2015/2302, que obliga a transmitir de un empresario a otro el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico. Por lo tanto, procede considerar reservas de diferentes tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación como viaje combinado aquellas en las que el empresario que es parte del primer contrato transmite a otro empresario o empresarios que son parte de un segundo contrato o contrato ulterior los datos personales del viajero que permitan su identificación como parte contratante, así como aquellas en las que el contrato o contratos con el otro empresario o empresarios se celebran a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje. Estos datos deben permitir a los empresarios en cuestión determinar que el mismo viajero es parte de los contratos pertinentes y pueden incluir, por ejemplo, el nombre, los datos de pago, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o la cuenta en medios sociales del viajero. No deben considerarse suficientes los datos que no permitan a los empresarios en cuestión determinar que el mismo viajero es parte de los contratos pertinentes, como la dirección IP de un dispositivo. La referencia a la transmisión de los datos personales del viajero pretende que la definición tenga aplicabilidad en un futuro. Esta transmisión indica un estrecho vínculo entre los contratos pertinentes y la posterior creación del viaje combinado.

- (10) Por lo que respecta a los viajes combinados en los que, por ejemplo, el alojamiento se combina con «otros servicios turísticos», pero que no incluyen transporte alguno de pasajeros, el criterio general de la «proporción significativa» del valor de la combinación aplicable a los servicios turísticos debe sustituirse por el criterio más específico de «al menos el 25 %» del valor de la combinación, a fin de aumentar la seguridad jurídica. Cabe recordar asimismo que otros servicios turísticos que forman parte intrínseca de los servicios de viaje, como otros servicios turísticos relativos al alojamiento, no se consideran servicios de viaje por sí mismos. En consecuencia, su inclusión no puede dar lugar a la elaboración de un viaje combinado, aunque su valor suponga al menos el 25 % del precio total. En los considerandos de la Directiva (UE) 2015/2302 se recogen ejemplos de servicios que pueden considerarse parte intrínseca de los servicios de viaje, como el acceso a determinadas instalaciones del hotel o de otros tipos de alojamiento. Además, cabe recordar que otros servicios turísticos seleccionados y contratados exclusivamente una vez que haya comenzado la ejecución de un servicio de viaje, como el alojamiento, no darán lugar a la elaboración de un viaje combinado, incluso cuando su valor suponga al menos el 25 % del precio total.

- (11) Como se ha demostrado en particular durante la pandemia de COVID-19, la ausencia de normas sobre los reembolsos entre empresas a los organizadores de viajes combinados por los servicios de viaje cancelados o no prestados por los prestadores de servicios, la ausencia de normas sobre los vales, y la incertidumbre acerca de si las solicitudes de reembolso y los vales por los viajes combinados cancelados están amparados por la protección frente a la insolvencia, pueden generar dificultades para el reembolso a los viajeros, especialmente cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias que dan lugar a numerosas cancelaciones y que afectan a muchos destinos turísticos. Por lo tanto, es importante garantizar que los pagos de los viajeros estén efectivamente protegidos en todo momento, incluso en tiempos de crisis. Además, debe garantizarse que los sistemas nacionales de protección frente a la insolvencia sean resilientes y ofrezcan una protección más uniforme.
- (12) Si bien la Directiva (UE) 2015/2302 obliga a los organizadores a informar a los viajeros de las modalidades de pago, incluido cualquier anticipo que deba abonarse, no establece ninguna norma que limite el importe de dichos anticipos o que regule los plazos para abonar el saldo. Los Estados miembros pueden regular tales aspectos siempre que dichas normas sean conformes al Derecho de la Unión.

- (13) Cuando se cancele o no se preste un servicio de viaje incluido en un viaje combinado y se hayan abonado anticipos al prestador de servicios correspondiente, los organizadores deben tener derecho a recibir el reembolso de los pagos por parte del prestador de servicios de viaje en un plazo de siete días. La finalidad de este derecho a reembolso es permitir a los organizadores cumplir su obligación de efectuar el reembolso a los viajeros en un plazo de catorce días en los casos en que se ponga fin al contrato de viaje combinado en su conjunto. Cuando un prestador de servicios de viaje cancele o no preste un servicio incluido en un viaje combinado pero el contrato de viaje combinado siga vigente, el derecho a reembolso en un plazo de siete días permite a los organizadores ofrecer fórmulas alternativas.

- (14) En determinadas situaciones, los vales voluntarios pueden ser una alternativa útil a los reembolsos. Los vales pueden ofrecer más flexibilidad a los organizadores, particularmente cuando están obligados a efectuar numerosos reembolsos en un breve período de tiempo. Al mismo tiempo, los vales pueden ser una buena solución para los viajeros que no requieran un reembolso inmediato, siempre que existan garantías jurídicas concretas. Por lo tanto, deben establecerse normas claras para tales garantías. Entre dichas garantías debe contarse la obligatoriedad de proporcionar información sobre el carácter voluntario y las características del vale, incluida información clara sobre la suspensión del derecho a reembolso del viajero únicamente cuando este acepte expresamente el vale. El requisito de que el viajero debe aceptar expresamente el vale implica que tal aceptación no puede ser tácita, sino que el viajero debe expresarla activamente y mediante un soporte duradero. Para la emisión de los vales debe utilizarse un soporte duradero e incluirse información sobre las características del vale y los derechos del viajero. Dicha información debe incluir el importe que el viajero tenga derecho a recibir en concepto de reembolso (en lo sucesivo, «derecho a reembolso del viajero») y el valor del vale. Los organizadores deben poder hacer que los vales sean más atractivos, por ejemplo, aumentando su valor en comparación con el derecho a reembolso del viajero. En tales casos, la protección frente a la insolvencia debe limitarse al importe del derecho a reembolso del viajero.

- (15) Por motivos de seguridad jurídica deben establecerse normas sobre el plazo de validez de los vales y las prórrogas posibles. También resulta adecuado establecer que, durante el plazo de validez de los vales, se suspende el derecho a reembolso del viajero, y especificar los casos en que acaba dicha suspensión y el viajero recupera tal derecho a reembolso. Dado que los vales tienen un valor monetario específico, resulta adecuado establecer que puedan utilizarse para cualquiera de los servicios de viaje que ofrezca el organizador, que puedan canjearse parcialmente en varias ocasiones y que puedan ser cedidos a otra persona una sola vez sin que los organizadores puedan imponer una tasa por la cesión. Para que la cesión sea válida, el viajero que cede el vale debe informar al organizador de la identidad del cesionario, de modo que este pueda canjear el vale o recibir el reembolso. Debe ser posible que la confirmación de la cesión adopte la forma de una marca en el vale, por ejemplo física o electrónica, que indique claramente que ha tenido lugar la cesión.
- (16) Los Estados miembros pueden establecer mecanismos que garanticen el reembolso a los viajeros de conformidad con los requisitos legales en los casos en que los viajes combinados se cancelen debido a circunstancias inevitables y extraordinarias y cuando los organizadores no puedan cumplir sus obligaciones de reembolso. Para aumentar la transparencia, los Estados miembros que introduzcan o mantengan tales mecanismos deben estar obligados a notificarlos a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros. Normalmente, estos mecanismos se financian exclusivamente con las contribuciones de los organizadores. Estos mecanismos solo pueden ser cofinanciados por los Estados miembros en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas, y su introducción debe respetar las normas de la Unión en materia de ayudas estatales.

- (17) Debe aclararse que se puede poner fin al contrato de viaje combinado cuando quepa esperar razonablemente que su ejecución se verá significativamente afectada por circunstancias inevitables y extraordinarias. La evaluación de si las circunstancias inevitables y extraordinarias tendrán efectos significativos en la ejecución del viaje combinado debe basarse en una predicción, en el momento de poner fin al contrato de viaje combinado, de la probabilidad de que tales circunstancias inevitables y extraordinarias afecten significativamente a la ejecución del viaje combinado, lo que requiere una evaluación caso por caso. Cuando un viajero ponga fin al contrato de viaje combinado, dicha evaluación debe efectuarse desde la perspectiva de un viajero medio, que está normalmente informado y es razonablemente atento y perspicaz, sobre la base de la información disponible en la fecha en que se ponga fin al contrato de viaje combinado en cuestión. Deben tenerse en cuenta los efectos de las circunstancias inevitables y extraordinarias que se produzcan en el lugar de salida o se produzcan en el lugar de destino o sus inmediaciones, o que afecten al viaje hacia o desde el destino, incluidos los distintos lugares vinculados con el inicio y el regreso del viaje en cuestión, cuando afecten significativamente a la ejecución de los servicios de viaje que forman parte del contrato de viaje combinado. El lugar de salida debe entenderse como el lugar en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje en virtud del contrato de viaje combinado. Las circunstancias que afecten únicamente al viaje hacia el destino o al viaje de vuelta no deben tenerse en cuenta si dicho viaje no forma parte del contrato de viaje combinado, incluido el transporte del pasajero al lugar de salida acordado. Las circunstancias que, en el momento de celebrar el contrato de viaje combinado, el viajero ya conociera o previera, y que no se hayan deteriorado significativamente desde entonces, no pueden constituir el fundamento para ejercer el derecho a poner fin al contrato sin pagar una penalización.

- (18) Entre las circunstancias inevitables y extraordinarias se incluyen situaciones objetivas, 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, terremotos o condiciones meteorológicas, que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado. Las circunstancias inevitables y extraordinarias deben comprender no solo las circunstancias que hagan objetivamente imposible la ejecución de un viaje combinado, sino también aquellas que, sin impedir su ejecución, hagan que el viaje combinado no pueda ejecutarse sin exponer a los viajeros afectados a riesgos para su salud y seguridad. En este contexto, determinados riesgos pueden afectar de manera particularmente grave a determinados grupos de viajeros por su vulnerabilidad.

- (19) Las declaraciones o recomendaciones oficiales que emitan las autoridades competentes de un Estado miembro aconsejando a los viajeros no viajar a una determinada zona pueden tener, por su naturaleza, un efecto probatorio considerable de la existencia, en los países a los que estas se refieran, de circunstancias inevitables y extraordinarias y de sus consecuencias para la ejecución del viaje combinado en cuestión. Tales declaraciones o recomendaciones, o el hecho de que los viajeros sean objeto de importantes restricciones en el lugar de destino o en el Estado miembro de residencia o de salida después de regresar del viaje o vacación, como las obligaciones de cuarentena durante un período significativo, pueden ser, junto con otros factores, elementos importantes que tener en cuenta al considerar si está justificado poner fin al contrato de viaje combinado por circunstancias inevitables y extraordinarias. Debe considerarse caso por caso si una declaración o recomendación oficial concreta es pertinente para poner fin al contrato de viaje combinado en cuestión, teniendo en cuenta, entre otros factores, la naturaleza de las circunstancias de que se trate y el período de tiempo entre el momento en que se pone fin a dicho contrato y el inicio programado del viaje combinado, y, en consecuencia, la probabilidad de que se produzca un cambio significativo en tales circunstancias. No obstante, la existencia de dichas declaraciones o recomendaciones no debe ser una condición para determinar la existencia de circunstancias inevitables y extraordinarias o los efectos de tales circunstancias en la ejecución del viaje combinado.

- (20) También debe aclararse que el período de reembolso de catorce días que comienza a computarse cuando se pone fin al contrato de viaje combinado se aplica con independencia de que el viajero solicite expresamente el reembolso.
- (21) A fin de garantizar la protección eficaz y uniforme de los viajeros y la igualdad de condiciones para los organizadores, debe establecerse que la protección frente a la insolvencia de los organizadores cubra todos los pagos efectuados por los viajeros o en su nombre en caso de insolvencia del organizador, incluso cuando el viajero tuviera derecho a reembolso o hubiera recibido un vale del organizador previo a su insolvencia.
- (22) Dentro de los parámetros establecidos en la Directiva (UE) 2015/2302, los Estados miembros deben definir los sistemas de protección frente a la insolvencia aplicables en su territorio, incluidos los procedimientos asociados y los métodos para proporcionar información sobre la protección frente a la insolvencia a través de los canales de comunicación más eficaces disponibles. Es importante exigir que, tan pronto como se produzca una insolvencia, se facilite a los viajeros toda la información necesaria. En consecuencia, los Estados miembros han de designar a la entidad o entidades pertinentes responsables de facilitar la información necesaria.

- (23) A fin de garantizar la eficacia de la protección frente a la insolvencia de los viajeros en todo momento, debe establecerse que la garantía sea suficiente para cubrir el coste del reembolso y, en su caso, de la repatriación. Tal garantía debe tener en cuenta que dicha insolvencia puede producirse en un momento en que el organizador tenga en su poder los importes más elevados de los pagos. Debe tenerse en cuenta cualquier aumento de estos importes debido a un mayor volumen de viajes combinados vendidos en un período determinado con respecto al volumen de ventas estimado. Debe aclararse que los Estados miembros deben supervisar la protección frente a la insolvencia de los organizadores y vigilar la disponibilidad de la protección frente a la insolvencia. En caso de ser necesario para garantizar una protección efectiva frente a la insolvencia, los Estados miembros deben poder exigir mecanismos adicionales, como un fondo de reserva, que complementen la protección que proporcionan, por ejemplo, las pólizas de seguro. Normalmente, estos fondos de reserva se financian exclusivamente con las contribuciones de los organizadores y solo deben ser cofinanciados por los Estados miembros en circunstancias excepcionales y debidamente justificadas. Se aplican las normas de la Unión sobre ayudas estatales en la medida en que dichas medidas constituyan ayudas estatales.
- (24) Por lo que se refiere a los reembolsos de los pagos de los viajeros en caso de insolvencia del organizador, debe especificarse con mayor detalle el plazo para efectuar tales reembolsos tras la presentación de la documentación necesaria. La información que debe facilitarse a los viajeros en caso de insolvencia del organizador debe incluir información sobre la documentación que los viajeros deben presentar para solicitar el reembolso de sus pagos. Los viajeros deben tener que presentar solamente aquella documentación que sea necesaria para examinar la solicitud de conformidad con las disposiciones nacionales y teniendo en cuenta los requisitos de la entidad o autoridad específica encargada de tramitar de forma segura y eficiente las solicitudes de reembolso.

- (25) También procede establecer que los Estados miembros puedan exigir a los minoristas que suscriban una garantía de protección frente a la insolvencia.
- (26) Debe aclararse que los puntos de contacto centrales son responsables del intercambio de información sobre la protección frente a la insolvencia y las cuestiones conexas, incluido cualquier mecanismo que garantice el cumplimiento de los plazos de reembolso cuando se pone fin a contratos de viaje combinado.

(27) Es importante que los viajeros estén adecuadamente informados de sus derechos, puedan comprender la información que se les comunique y puedan consultarla cuando la necesiten. Por consiguiente, deben introducirse algunos cambios en las obligaciones de información precontractual, el contenido de los contratos de viaje combinado y los formularios de información normalizada que figuran en el anexo I de la Directiva (UE) 2015/2302. Por ejemplo, estos formularios de información normalizada deben especificar quién es el empresario responsable de realizar los reembolsos cuando se ponga fin a un contrato de viaje combinado. El derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar penalización debido a circunstancias inevitables y extraordinarias debe presentarse junto a la posibilidad de poner fin a dicho contrato previo pago de una penalización. Además, los organizadores deben estar obligados a adjuntar al contrato de viaje combinado el formulario de información normalizada para que esté a disposición de los viajeros tras la celebración de dicho contrato, junto con los datos de contacto de los empresarios pertinentes. A los viajeros se les debe facilitar la información de manera clara y comprensible y, cuando proceda, conforme a los requisitos de accesibilidad establecidos en la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo⁶. Debe recordarse que cuando los servicios en cuestión entren en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/882 se debe garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad conforme a los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de dicha Directiva.

⁶ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) A fin de mejorar la eficacia de la Directiva (UE) 2015/2302, los organizadores deben tener que cumplir determinadas normas al tramitar las reclamaciones, como la obligación de acusar recibo en un plazo de siete días y la obligación de proporcionar una respuesta razonada en un plazo de sesenta días. Cuando la comunicación se realice por correo postal, se debe considerar que los organizadores han cumplido esas obligaciones si la fecha del matasellos se sitúa dentro de los plazos correspondientes.

- (29) El acceso a mecanismos de resolución de litigios justos y eficaces también es importante para garantizar el cumplimiento de los derechos de los viajeros en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302. La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁷, en la que se establecen los requisitos mínimos relativos a los organismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de los que debe disponer cada Estado miembro, se aplica también a los litigios entre viajeros y empresarios en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302. La Directiva (UE) 2025/2647 del Parlamento Europeo y del Consejo⁸, que modifica la Directiva 2013/11/UE con el fin de reforzar el acceso de los consumidores a la resolución alternativa de litigios, obliga a los Estados miembros a fomentar la participación de empresarios y consumidores en la resolución alternativa de litigios. En sus considerandos se menciona que se debe prestar especial atención a la participación de empresarios y consumidores de determinados sectores en la resolución alternativa de litigios. Debe seguir siendo obligatorio que los contratos de viajes combinados contengan información sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios en virtud de la Directiva 2013/11/UE y, en su caso, sobre la entidad de resolución alternativa de la que dependa el empresario. Los empresarios deben informar a los viajeros de los mecanismos de resolución alternativa de litigios también cuando respondan negativamente a las reclamaciones que presenten los viajeros.

⁷ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Directiva (UE) 2025/2647 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2025, por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828 tras la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (DO L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. La presente Directiva, en particular, respeta la libertad de empresa establecida en el artículo 16 de la citada Carta, garantizando al mismo tiempo un nivel elevado de protección de los consumidores en la Unión, de conformidad con su artículo 38.
- (31) La Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva en un plazo de cinco años a partir de su entrada en vigor. Si bien se ha evaluado cuidadosamente la incidencia de la presente Directiva en las empresas de viajes, en particular en los organizadores que sean microempresas o pymes, en dicho informe conviene tener en cuenta la incidencia de su aplicación en tales organizadores. Además, dicho informe debe incluir una evaluación de la aplicación del artículo 5 *bis* de la Directiva (UE) 2015/2302. En su caso, dicho informe debe ir acompañado de propuestas legislativas.

- (32) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior en relación con los viajes combinados y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible en dicho sector, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a la dimensión y efectos de la acción requerida, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (33) Procede, por tanto, modificar la Directiva (UE) 2015/2302 en consecuencia.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1

Modificaciones de la Directiva (UE) 2015/2302

La Directiva (UE) 2015/2302 se modifica como sigue:

- 1) El título se sustituye por el texto siguiente:

«Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo».

- 2) El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 1

Objeto

La presente Directiva tiene por objeto contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y a la consecución de un nivel de protección de los consumidores elevado y lo más uniforme posible mediante la aproximación de determinados aspectos de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en relación con los contratos entre viajeros y empresarios relativos a viajes combinados, determinados aspectos de los contratos entre organizadores de viajes combinados y prestadores de servicios de viaje y los requisitos específicos de información aplicables a determinadas situaciones que no dan lugar a la elaboración de un viaje combinado.».

3) El artículo 2 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. La presente Directiva se aplica a los viajes combinados ofrecidos para la venta o vendidos por empresarios a viajeros y a los requisitos específicos de información aplicables a determinadas situaciones que no dan lugar a la elaboración de un viaje combinado. También se aplica al derecho de los organizadores al reembolso por parte de los prestadores de servicios de viaje en caso de cancelación o no prestación de un servicio que forme parte de un viaje combinado.»;

b) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. La presente Directiva no se aplica a:

- a) los viajes combinados de una duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya la pernoctación;
- b) los viajes combinados que se ofrezcan de manera ocasional y sin ánimo de lucro únicamente a un grupo limitado de viajeros;
- c) los viajes combinados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.».

4) El artículo 3 se modifica como sigue:

a) el punto 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. "viaje combinado": la combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si:

- a) esos servicios son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un contrato único por la totalidad de los servicios; o si
- b) con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:
 - i) son contratados en un único punto de venta y han sido seleccionados antes de que el viajero acepte pagar;
 - ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global, independientemente de que se facturen por separado;
 - iii) son anunciados o vendidos como "viaje combinado" o bajo una denominación similar;

- iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje; o
- v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el empresario con el que se celebra el primer contrato transmite a otro u otros empresarios los datos personales que permiten identificar al viajero como parte contratante y en los que a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje se celebra un contrato con ese otro u otros empresarios.

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

- a) no suponen al menos el 25 % del valor de la combinación y no se anuncian como una característica esencial de la combinación ni constituyen por alguna otra razón una característica esencial de esta; o
- b) solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en el punto 1, letras a), b) o c);»;

b) se suprime el punto 5;

c) el punto 7 se sustituye por el texto siguiente:

«7. "empresario": toda persona física o toda persona jurídica, ya sea de titularidad privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva, como organizador, minorista o prestador de servicios de viaje;»;

d) el punto 12 se sustituye por el texto siguiente:

«12. "circunstancias inevitables y extraordinarias": circunstancias objetivas que están fuera del control de la parte que las alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables;».

5) En el artículo 5, el apartado 1 se modifica como sigue:

a) en la letra a), el inciso viii) se sustituye por el texto siguiente:

«viii) si los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado son, en general, accesibles para personas con movilidad reducida, independientemente de si dicha movilidad reducida es resultado de una discapacidad o de otras causas e independientemente de si dicha movilidad reducida es permanente o temporal, y, a petición del viajero, información adicional sobre la accesibilidad o idoneidad del viaje combinado en vista de las necesidades específicas que comunique el viajero;»;

b) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) el nombre comercial y la dirección geográfica del organizador y, en su caso, del minorista, así como su número de teléfono y, en su caso, una dirección electrónica, para que el viajero pueda ponerse rápidamente en contacto con el organizador y, en su caso, el minorista con prontitud y comunicarse con ellos de manera eficaz;»;

c) la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) las modalidades de pago, incluidos, en su caso, los puntos de fidelidad u otros beneficios de un sistema de recompensas, así como 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;»;

d) la letra f) se sustituye por el texto siguiente:

«f) información general pertinente sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios de los países de destino y de tránsito;»;

e) la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) la indicación de que el viajero tiene derecho a poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada y justificable o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 12, apartado 1, y de que el viajero tiene derecho a poner fin al contrato de viaje combinado sin pagar ninguna penalización por razón de circunstancias inevitables y extraordinarias, de conformidad con el artículo 12, apartado 2;».

6) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 5 bis

Información precontractual en contextos de reserva específicos

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 23, en los contextos de reserva que no dan lugar a la elaboración de un viaje combinado, cuando un empresario invite al viajero a contratar un tipo de servicio de viaje adicional para un mismo viaje o vacación, le informará, en el momento de la invitación, de manera clara, comprensible y destacada de que, si acepta pagar un tipo adicional de servicio de viaje después de haber aceptado pagar el primer tipo de servicio de viaje, este y el tipo adicional de servicio de viaje no constituirán un viaje combinado y no se beneficiará de los derechos aplicables a los viajes combinados en virtud de la presente Directiva.
2. Cuando un empresario realice la invitación a que se refiere el apartado 1 antes de que el viajero acepte pagar el primer tipo de servicio de viaje pero no proporcione la información a que se refiere dicho apartado y el viajero posteriormente acepte pagar un tipo adicional de servicio de viaje en el mismo punto de venta y en un plazo de veinticuatro horas después de aceptar pagar el primer tipo de servicio de viaje, los servicios de viaje en cuestión constituirán un viaje combinado y el empresario se considerará el organizador de dicho viaje combinado.».

7) El artículo 7 se modifica como sigue:

a) en el apartado 2, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) indicación de que:

- i) el organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje combinado de conformidad con el artículo 13, de los reembolsos debidos por poner fin a dicho contrato o modificarlo, y de prestar asistencia de conformidad con el artículo 16 si el viajero se halla en dificultades;
- ii) en su caso, el viajero también puede ponerse en contacto con el organizador a través del minorista;»;

b) en el apartado 2, la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) información sobre los procedimientos de tramitación de reclamaciones, incluidos el idioma o idiomas en que pueden presentarse y tramitarse las reclamaciones y la dirección física o electrónica en la que deben presentarse las reclamaciones, así como información sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios en virtud de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo* y, en su caso, sobre la entidad de resolución alternativa de la que dependa el empresario;

* Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).»;

c) se inserta el apartado siguiente:

«2 bis. Se adjuntará al contrato de viaje combinado el formulario de información pertinente que figura en el anexo I, el cual se pondrá a disposición del viajero en un soporte duradero en el momento de celebración de dicho contrato. El contrato de viaje combinado incluirá una referencia clara a dicho formulario de información.».

8) El artículo 12 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros garantizarán que el viajero tenga derecho a poner fin al contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. Cuando el viajero ponga fin a dicho contrato en virtud del presente apartado, podrá exigírsele que pague al organizador una penalización que sea adecuada y justificable, siempre que el contrato estipule que se puede imponer tal penalización.

El contrato de viaje combinado a que se refiere el párrafo primero podrá:

- a) especificar una penalización tipo que sea razonable, basada en la antelación con la que se pone fin al contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje, en forma de importes fijos o de porcentajes del precio del viaje combinado, o mediante un método de cálculo similar; o
- b) especificar que la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos correspondientes derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, o a un importe inferior, según acuerden las partes.

Cuando el contrato de viaje combinado estipule que puede imponerse una penalización pero no contenga ninguna especificación adicional, la penalización corresponderá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos correspondientes derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, o a un importe inferior, según acuerden las partes.

El organizador facilitará al viajero que lo solicite una justificación de la penalización aplicable.»;

b) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el viajero tendrá derecho a poner fin al contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización cuando sea razonablemente previsible que la ejecución del contrato de viaje combinado se verá significativamente afectada por circunstancias inevitables y extraordinarias que se produzcan en el lugar de destino o se produzcan en el lugar de salida o sus inmediaciones, o que afecten al desplazamiento del viajero hacia o desde el lugar de destino. Si se pone fin al contrato de viaje combinado con arreglo al presente apartado, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualesquiera pagos realizados por el viaje combinado, pero no a una indemnización adicional.»;

c) el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. El organizador efectuará los reembolsos exigidos por los apartados 2 y 3, o, con respecto del apartado 1, reembolsará los pagos realizados por el viajero o en su nombre por el viaje combinado, menos la penalización adecuada y justificable. El organizador efectuará dichos reembolsos al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días después de haberse puesto fin al contrato de viaje combinado, sin que el viajero deba solicitarlo previamente. Cuando los datos de pago del viajero ya no sean válidos, el plazo de catorce días para el reembolso empezará a contar a partir del momento en que el viajero proporcione al organizador los datos de pago correctos.

Cuando, en un plazo de catorce días después de haberse puesto fin al contrato de viaje combinado en virtud de los apartados 1, 2 o 3, el organizador y el viajero acuerden un viaje combinado sustitutivo de calidad equivalente o superior, el viajero no tendrá derecho a reembolso. Si el viajero acepta un viaje combinado sustitutivo de calidad o coste inferior, el organizador reembolsará al viajero el importe correspondiente a la diferencia entre el precio más alto abonado y el precio más bajo del viaje combinado sustitutivo a más tardar catorce días después de acordar el viaje combinado sustitutivo.

Cuando los Estados miembros introduzcan o mantengan mecanismos para garantizar que los reembolsos a los viajeros se efectúen tras ponerse fin al contrato de viaje combinado de conformidad con los apartados 2 y 3 del presente artículo en el plazo establecido en el párrafo primero del presente apartado, informarán de dichos mecanismos a la Comisión y a los puntos de contacto centrales de los demás Estados miembros a que se refiere el artículo 18, apartado 2. ».

9) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 12 bis*

Vales

1. Los Estados miembros garantizarán que, en caso de que se ponga fin al contrato de viaje combinado con arreglo a los artículos 10, 11 o 12, el organizador tenga derecho a ofrecer al viajero la opción de aceptar, en lugar del reembolso, un vale cuyo valor corresponda, como mínimo, al importe del reembolso al que el viajero tiene derecho (en lo sucesivo, "derecho a reembolso del viajero"). El organizador podrá ofrecer un vale de un valor superior al derecho a reembolso del viajero.
2. El viajero podrá utilizar el vale para cualquiera de los servicios de viaje ofertados por el organizador y podrá canjearlo por partes.
3. Los organizadores no dispensarán a los titulares de un vale un trato menos favorable, al reservar servicios de viaje, que al resto de los viajeros.

4. Al ofrecer un vale al viajero, y antes de que este lo acepte expresamente, el organizador le informará de manera clara y destacada, en un soporte duradero, de lo siguiente:
- a) el hecho de que el viajero tiene derecho a reembolso en un plazo de catorce días y de que no está obligado a aceptar un vale;
 - b) el valor del vale;
 - c) el importe del derecho a reembolso del viajero y el hecho de que dicho importe está cubierto por la protección frente a la insolvencia del organizador;
 - d) el hecho de que el vale puede emplearse íntegramente o por partes y de que puede usarse para cualquiera de los servicios de viaje que oferte el organizador, y de que, en caso de usar el vale para reservar un único servicio de viaje, dicho contrato no estará cubierto por la protección prevista en la presente Directiva;
 - e) el plazo de validez del vale;
 - f) el hecho de que el vale puede ser cedido a otra persona una sola vez y de forma gratuita;
 - g) el hecho de que, si no se ha canjeado el vale por el importe total del derecho a reembolso del viajero antes de que expire su plazo de validez, al viajero se le abonará el importe restante dicho derecho a reembolso a más tardar catorce días después del fin de ese plazo de validez, sin que deba solicitarlo previamente.

5. El vale se expedirá en un soporte duradero e incluirá, de manera clara y comprensible, la información enumerada en el apartado 4, letras b) a g). Indicará asimismo el nombre comercial del organizador, la información que los viajeros deben proporcionar al organizador para que la cesión del vale a otra persona sea válida y la fecha de inicio y fin del plazo de validez.
6. El vale será válido por un período máximo de doce meses a partir de la fecha en que el viajero lo acepte expresamente de conformidad con el apartado 4. Este plazo de validez podrá ampliarse una sola vez, hasta doce meses adicionales, siempre que ambas partes acuerden expresamente en un soporte duradero dicha ampliación.
7. El derecho a reembolso del viajero se suspenderá durante el plazo de validez del vale siempre que el viajero haya recibido la información a que se refiere el apartado 4 y haya aceptado el vale expresamente en un soporte duradero, en lugar del reembolso. Las partes podrán acordar en cualquier momento el reembolso íntegro o parcial antes de que se canjee el vale o de que venza su plazo de validez. El derecho a reembolso del viajero vencerá cuando el vale se haya canjeado por un importe equivalente al importe total del derecho a reembolso.
8. La suspensión del derecho a reembolso del viajero expirará:
 - a) cuando venza el plazo de validez del vale, si el vale no se ha canjeado por el importe correspondiente al derecho a reembolso del viajero; o

- b) cuando, antes de que venza el plazo de validez del vale, las partes acuerden el reembolso del importe restante del derecho a reembolso del viajero; o
 - c) en caso de insolvencia del organizador.
9. El organizador efectuará el reembolso al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar catorce días tras el final de la suspensión del derecho a reembolso del viajero, de conformidad con el apartado 8, letras a) y b), sin que el viajero deba solicitarlo previamente.
10. Los viajeros podrán ceder el vale a otra persona una sola vez. La cesión solo será válida si el viajero que cede el vale informa en un soporte duradero al organizador acerca de la cesión y le facilita aquellos datos personales del cesionario que son necesarios para que este canjee el vale o reciba un reembolso al final de su plazo de validez. El organizador confirmará la cesión del vale sin demora indebida y en un soporte duradero. Los organizadores no podrán cobrar ninguna tasa por la cesión.».

10) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis

Tramitación de reclamaciones

1. El organizador se asegurará de que se pueda contactar fácilmente con él a través de los puntos de contacto indicados de conformidad con el artículo 7, apartado 2, letra d), y de que pueda responder de forma eficaz a las preguntas formuladas por los viajeros o en su nombre, en particular las relativas a la prestación de asistencia en virtud del artículo 16 cuando un viajero se halle en dificultades o las relativas a la falta de conformidad durante la ejecución del viaje combinado y las vías de recurso establecidas en el artículo 13.
2. El organizador dispondrá también de mecanismos para el tratamiento eficaz de tipos de reclamaciones distintos de los mencionados en el apartado 1.

El organizador acusará el recibo de tales reclamaciones, en un soporte duradero y en un plazo de siete días a partir de su recepción, y proporcionará al viajero una respuesta razonada, en un soporte duradero y en un plazo de sesenta días después de la fecha de la reclamación.

Los Estados miembros podrán establecer plazos más cortos a los indicados en el párrafo segundo del presente apartado.

3. A menos que acepte plenamente la reclamación del viajero, el organizador informará al viajero, mediante una respuesta razonada, de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de los que dispone en virtud de la Directiva 2013/11/UE para el asunto de que se trate.».

11) El artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 17

Efectividad y alcance de la protección frente a la insolvencia

1. Los Estados miembros garantizarán que los organizadores establecidos en su territorio constituyan una garantía que permita reembolsar todos los pagos efectuados por los viajeros o en su nombre en caso de insolvencia del organizador. Dicha garantía incluirá la protección de los pagos efectuados en caso de que el viaje combinado no se ejecute total o parcialmente como consecuencia de la insolvencia del organizador o cuando el viajero tenga derecho a reembolso. Cuando el viajero reciba un vale, la garantía solo cubrirá el importe del derecho a reembolso del viajero. Si el viaje de vuelta está incluido en el contrato de viaje combinado, los organizadores constituirán asimismo una garantía para la repatriación del viajero. Podrá ofrecerse la continuación del viaje combinado.

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

2. La garantía a que se refiere el apartado 1 será efectiva y cubrirá los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá los importes de los pagos efectuados por los viajeros o en su nombre en relación con viajes combinados, teniendo en cuenta la duración del período comprendido entre la recepción de los pagos y la ejecución de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia del organizador. La garantía será suficiente en todo momento para cubrir el coste de los reembolsos y, en su caso, las repatriaciones. La garantía tendrá en cuenta el hecho de que la insolvencia pueda producirse cuando los organizadores tengan en su poder el importe más elevado de los pagos. La garantía tendrá en cuenta asimismo los cambios en el volumen de ventas de viajes combinados.
3. Para garantizar la efectividad de la protección frente a la insolvencia, los Estados miembros supervisarán los mecanismos de protección frente a la insolvencia de los organizadores establecidos en su territorio y vigilarán la disponibilidad de soluciones de protección frente a la insolvencia.
4. La protección frente a la insolvencia del organizador beneficiará a los viajeros con independencia de su lugar de residencia, el lugar de salida o dónde se ha vendido el viaje combinado, y con independencia del Estado miembro en que está situada la entidad garante en caso de insolvencia.
5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, la financiación del alojamiento previo a la repatriación.

6. Los viajeros recibirán el reembolso de los pagos que hayan efectuado sin demora indebida y, a más tardar, en un plazo de seis meses después de la presentación de la documentación necesaria para el examen de su solicitud.

El reembolso de los pagos se efectuará en un plazo de nueve meses después de la presentación de la documentación necesaria en casos excepcionales y debidamente justificados, como cuando la entidad o autoridad encargada de la tramitación de la solicitud reciba un número de solicitudes excepcionalmente elevado en un breve período de tiempo o cuando la insolvencia del organizador afecte a viajeros de varios Estados miembros.

Los Estados miembros podrán establecer plazos más cortos que los indicados en los párrafos primero y segundo.

7. Los Estados miembros garantizarán que, en caso de insolvencia del organizador, se informe a los viajeros, sin demora indebida y a través de los canales de comunicación adecuados, al menos sobre:
 - a) la insolvencia del organizador;
 - b) el nombre y los datos de contacto de la entidad garante en caso de insolvencia o, en su caso, el nombre y los datos de contacto de la autoridad competente;

- c) sus derechos en relación con los viajes combinados que ya se hayan iniciado o que aún puedan ejecutarse; y
 - d) la documentación que los viajeros deben presentar para solicitar el reembolso.
8. Cada Estado miembro garantizará la actualidad y la accesibilidad pública de los registros en línea de todos los organizadores y, en su caso, minoristas establecidos en su territorio y amparados por la protección frente a la insolvencia en virtud de las disposiciones nacionales de transposición de la presente Directiva. Los Estados miembros transmitirán a la Comisión los enlaces a los sitios web de sus registros cuando notifiquen las disposiciones nacionales que transpongan la presente Directiva y comunicarán sin demora a la Comisión cualquier cambio en dichos enlaces. La Comisión publicará en su sitio web una lista de los enlaces que haya recibido de los Estados miembros. La Comisión actualizará la lista sin demora indebida cada vez que un Estado miembro le comunique un nuevo enlace.
9. Cuando ello esté justificado por los pagos que reciban los minoristas, los Estados miembros podrán exigir a estos, además de a los organizadores, que suscriban una garantía de protección frente a la insolvencia, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo.».

12) El artículo 18 se modifica como sigue:

a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«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 e intercambiar información sobre la protección frente a la insolvencia y los mecanismos implantados para garantizar la eficacia de los reembolsos cuando se ponga fin a contratos de viaje combinado. Los Estados miembros notificarán los datos de esos puntos de contacto a los demás Estados miembros y a la Comisión.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los puntos de contacto centrales se facilitarán recíprocamente toda la información necesaria sobre sus requisitos nacionales de protección frente a la insolvencia y la identidad de la entidad o entidades garantes en caso de insolvencia para organizadores concretos establecidos en su territorio.»;

c) el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. Si un Estado miembro tiene dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador pedirá 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, en la primera respuesta se incluirá la identidad del organizador o, en su caso, del minorista, y de la entidad o entidades garantes en caso de insolvencia. La primera respuesta se remitirá a más tardar en un plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.».

13) Se suprime el capítulo VI, conformado por el artículo 19.

14) En el artículo 21, el párrafo primero se sustituye por el texto siguiente:

«Los Estados miembros garantizarán que un empresario sea responsable de los errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas que le sean atribuibles y, cuando el empresario haya aceptado organizar la reserva de un viaje combinado, de los errores cometidos durante el proceso de reserva.».

15) El artículo 22 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 22

Derecho a resarcimiento y derecho de los organizadores al reembolso

1. En los casos en que un organizador o, de conformidad con el artículo 13, apartado 1, párrafo segundo, o con el artículo 20, un minorista abone una indemnización, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que le impone la presente Directiva, los Estados miembros velarán por que el organizador o el minorista tenga derecho a reclamar resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dé lugar a indemnización, a reducción del precio o a otras obligaciones.
2. Los Estados miembros velarán por que, cuando un prestador de servicios de viaje cancele o no preste un servicio que forme parte de un viaje combinado, este reembolse al organizador los pagos efectuados por el organizador por ese servicio en un plazo de siete días. El plazo de siete días comenzará a computarse el día siguiente al de la cancelación del servicio o el día en que debía prestarse el servicio, si este fuera anterior.».

16) En el artículo 23, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

- «1. Si el organizador de un viaje combinado declara que actúa exclusivamente como prestador de servicios de viaje, como intermediario o en cualquier otra calidad, o que un viaje combinado no constituye un viaje combinado, tal declaración no eximirá a tal organizador de las obligaciones que le impone la presente Directiva.».

- 17) El anexo I se sustituye por el texto del anexo de la presente Directiva.
- 18) Se suprime el anexo II.

Artículo 2

Información por parte de la Comisión y revisión

A más tardar el ... [cinco años después la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. Dicho informe incluirá, en particular, una evaluación de la aplicación del artículo 5 *bis* de la Directiva (UE) 2015/2302, introducido mediante el artículo 1, apartado 6, de la presente Directiva, y tendrá en cuenta la incidencia en los organizadores que sean microempresas o pymes.

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

Artículo 3

Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el ... [veintiocho meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa], las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del ... [treinta y cuatro meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa].

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. 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 4

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 5

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el ...

Por el Parlamento Europeo

La Presidenta

Por el Consejo

La Presidenta / El Presidente

ANEXO

«ANEXO I

Parte A

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

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS VIAJEROS

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

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY, como organizadora del viaje combinado, [(cuando proceda en virtud de la normativa nacional aplicable) y la empresa XZ, como minorista,]¹ será[n] plenamente responsable[s] de la correcta ejecución del viaje combinado.

Además, como exige la normativa aplicable, los pagos que usted realice a la empresa XY [(cuando proceda) y a la empresa YZ¹] están garantizados y, si el viaje de vuelta está incluido en el viaje combinado, su repatriación está asegurada aun cuando esta[s] empresa[s]¹ se vuelva[n] insolvente[s].

Puede consultar aquí [añádase hiperenlace] más información sobre los principales derechos que le otorga la Directiva (UE) 2015/2302, en particular en materia de modificaciones contractuales, cancelaciones, reembolsos, responsabilidad por la incorrecta ejecución de los servicios y protección frente a la insolvencia, así como sobre los interlocutores a los que hay que dirigirse.

¹ Los Estados miembros deben escoger la alternativa que corresponda en función de cómo transpongan la Directiva.

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

Información

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado, incluida la información sobre el precio y los pagos que haya que realizar en el momento de la reserva.
- Después de celebrar el contrato de viaje combinado, los viajeros recibirán el contrato en un soporte duradero (por ejemplo, en papel o por correo electrónico).

Empresario responsable y puntos de contacto

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado. Dicho empresario es el organizador del viaje combinado, especificado en el texto del cuadro anterior y en el contrato. El contrato debe incluir los datos de contacto del organizador.
- Cuando se venda un viaje combinado por medio de un minorista (por ejemplo, un agente de viajes), los viajeros también podrán ponerse en contacto con el minorista si hay problemas o para transmitir mensajes al organizador. Los datos de contacto del minorista también se recogen en el contrato. Según la normativa nacional aplicable, los minoristas también podrán ser responsables de la ejecución del viaje combinado.

- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto al que puedan acudir para ponerse en contacto con el organizador o el minorista mientras estén de viaje o de vacaciones.

Cesión del contrato

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, en su caso previo pago de una tasa. El viajero debe comunicarlo con una antelación razonable al organizador o, cuando proceda, al minorista.

Aumento del precio

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se incrementan gastos específicos (por ejemplo, los precios de los combustibles) y está expresamente estipulado en el contrato, y a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato y, en tal caso, recuperar su dinero. Si, en el contrato, el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a la reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

Extinción del contrato antes del inicio del viaje combinado

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado o si se aumenta el precio por encima del 8 % del precio del viaje combinado.
- Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho a reembolso y, cuando proceda, a una indemnización.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización si se dan circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente al viaje o vacación. Son ejemplos de circunstancias inevitables y extraordinarias las catástrofes naturales, los problemas graves de seguridad o los riesgos para la salud pública que pueda esperarse razonablemente que afecten al viaje combinado.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato, también por motivos personales, en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización que sea adecuada y justificable. Los viajeros deben ser informados sobre dicha penalización antes de celebrar el contrato y dicha información debe quedar reflejada en el contrato.

Reembolsos

- En los supuestos en que el organizador o los viajeros cancelen el viaje combinado, los viajeros deben recibir el reembolso de sus pagos (cuando proceda, previo pago de penalización) en un plazo de catorce días, excepto cuando las partes acuerden un viaje combinado sustitutivo dentro de dicho plazo de catorce días. El organizador del viaje combinado es responsable de efectuar los reembolsos. Cuando intervenga un minorista y cuando lo exija la normativa nacional aplicable, el minorista también será responsable de efectuar los reembolsos.
- Cuando el organizador ofrezca un vale para cualquiera de los servicios de viaje que oferte en vez del reembolso en el plazo de catorce días, se proporcionará a los viajeros información sobre sus derechos en relación con el vale, y estos podrán aceptarlo o no.

Problemas durante el viaje o la vacación

- El organizador está obligado a solucionar los problemas que se produzcan durante la ejecución del viaje combinado. Los viajeros deben informar al organizador de los problemas que surjan.
- Si no pueden prestarse elementos significativos del viaje combinado de la manera acordada, el organizador debe ofrecer fórmulas alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios de viaje conforme a lo estipulado en el contrato cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio o indemnización por daños y perjuicios, o a ambas, en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje, con arreglo a las condiciones fijadas en la Directiva (UE) 2015/2302.
- El organizador deberá prestar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades, por ejemplo, comunicándole información sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular y ofreciéndole la posibilidad de establecer comunicaciones a distancia.

Protección frente a la insolvencia

- Si el organizador incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos del viajero. En algunos Estados miembros, los pagos a los minoristas también están protegidos frente a la insolvencia. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el viaje de vuelta, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con WX (la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—). Si se deniegan servicios de viaje debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

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

Parte B

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

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS VIAJEROS

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

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY, como organizadora del viaje combinado, [(cuando proceda en virtud de la normativa nacional aplicable) y la empresa XZ, como minorista,]¹ será[n] plenamente responsable[s] de la correcta ejecución del viaje combinado.

Además, como exige la normativa aplicable, los pagos que usted realice a la empresa XY [(cuando proceda) y a la empresa YZ¹] están garantizados y, si el viaje de vuelta está incluido en el viaje combinado, su repatriación está asegurada en el caso de que dicha[s] empresa[s]¹ incurra[n] en insolvencia[s].

Puede consultar a continuación más información sobre los principales derechos que le otorga la Directiva (UE) 2015/2302, en particular en materia de modificaciones contractuales, cancelaciones, reembolsos, responsabilidad por la incorrecta ejecución de los servicios y protección frente a la insolvencia, así como sobre los interlocutores a los que hay que dirigirse.

¹ Los Estados miembros deben escoger la alternativa que corresponda en función de cómo transpongan la Directiva.

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

Información

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado, incluida la información sobre el precio y los pagos que haya que realizar en el momento de la reserva.
- Después de celebrar el contrato de viaje combinado, los viajeros recibirán el contrato en un soporte duradero (por ejemplo, en papel o por correo electrónico).

Empresario responsable y puntos de contacto

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado. Dicho empresario es el organizador del viaje combinado, especificado en el texto del cuadro anterior y en el contrato. El contrato debe incluir los datos de contacto del organizador.
- Cuando se venda un viaje combinado por medio de un minorista (por ejemplo, un agente de viajes), los viajeros también podrán ponerse en contacto con el minorista si hay problemas o para que le transmita mensajes al organizador. Los datos de contacto del minorista también se recogen en el contrato. Según la normativa nacional aplicable, los minoristas también podrán ser responsables de la ejecución del viaje combinado.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto al que puedan acudir para ponerse en contacto con el organizador o el minorista mientras estén de viaje o de vacaciones.

Cesión del contrato

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, en su caso previo pago de una tasa. El viajero debe comunicarlo con una antelación razonable al organizador o, cuando proceda, al minorista.

Aumento del precio

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se incrementan gastos específicos (por ejemplo, los precios de los combustibles) y está expresamente estipulado en el contrato, y a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato y, en tal caso, recuperar su dinero. Si, en el contrato, el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a la reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

Extinción del contrato antes del inicio del viaje combinado

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado o si se aumenta el precio por encima del 8 % del precio del viaje combinado.
- Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho a reembolso y, cuando proceda, a una indemnización.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización si se dan circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente al viaje o vacación. Son ejemplos de circunstancias inevitables y extraordinarias las catástrofes naturales, los problemas graves de seguridad o los riesgos para la salud pública que pueda esperarse razonablemente que afecten al viaje combinado.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato, también por motivos personales, en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización que sea adecuada y justificable. Los viajeros deben ser informados sobre dicha penalización antes de celebrar el contrato y dicha información debe quedar reflejada en el contrato.

Reembolsos

- En los supuestos en que el organizador o los viajeros cancelen el viaje combinado, los viajeros deben recibir el reembolso de sus pagos (cuando proceda, previo pago de penalización) en un plazo de catorce días, excepto cuando las partes acuerden un viaje combinado sustitutivo dentro de dicho plazo de catorce días. El organizador del viaje combinado es responsable de efectuar los reembolsos. Cuando intervenga un minorista y cuando lo exija la normativa nacional aplicable, el minorista también será responsable de efectuar los reembolsos.
- Cuando el organizador ofrezca un vale para cualquiera de los servicios de viaje que oferte en vez del reembolso en el plazo de catorce días, se proporcionará a los viajeros información sobre sus derechos en relación con el vale, y estos podrán aceptarlo o no.

Problemas durante el viaje o la vacación

- El organizador está obligado a solucionar los problemas que se produzcan durante la ejecución del viaje combinado. Los viajeros deben informar al organizador de los problemas que surjan.
- Si no pueden ejecutar elementos significativos del viaje combinado de la manera acordada, el organizador debe ofrecer fórmulas alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios de viaje conforme a lo estipulado en el contrato cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio o indemnización por daños y perjuicios, o a ambas, en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje, con arreglo a las condiciones fijadas en la Directiva (UE) 2015/2302.
- El organizador deberá prestar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades, por ejemplo, comunicándole información sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular y ofreciéndole la posibilidad de establecer comunicaciones a distancia.

Protección frente a la insolvencia

- Si el organizador incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos del viajero. En algunos Estados miembros, los pagos a los minoristas también están protegidos frente a la insolvencia. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el viaje de vuelta, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con WX (la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—). Si se deniegan servicios de viaje debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

(Sitio web en el que puede accederse a la Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional.)

Parte C

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

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Si usted celebra un contrato con la empresa AB a más tardar 24 horas después de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje prestado por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

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

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

Puede consultar aquí [\[añádase hiperenlace\]](#) más información sobre los principales derechos que le otorga la Directiva (UE) 2015/2302, en particular en materia de modificaciones contractuales, cancelaciones, reembolsos, responsabilidad por la incorrecta ejecución de los servicios y protección frente a la insolvencia, así como sobre los interlocutores a los que hay que dirigirse.

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

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

Información

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado, incluida la información sobre el precio y los pagos que haya que realizar en el momento de la reserva.
- Después de celebrar el contrato de viaje combinado, los viajeros recibirán el contrato en un soporte duradero (por ejemplo, en papel o por correo electrónico).

Empresario responsable y puntos de contacto

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado. Dicho empresario es el organizador del viaje combinado, especificado en el texto del cuadro anterior y en el contrato. El contrato debe incluir los datos de contacto del organizador.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o un punto de contacto al que puedan acudir para ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.

Cesión del contrato

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, en su caso previo pago de una tasa. El viajero debe comunicarlo con una antelación razonable al organizador o, cuando proceda, al minorista.

Aumento del precio

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se incrementan gastos específicos (por ejemplo, los precios de los combustibles) y está expresamente estipulado en el contrato, y a más tardar veinte días antes del inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato y, en tal caso, recuperar su dinero. Si, en el contrato, el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a la reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

Extinción del contrato antes del inicio del viaje combinado

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado o si se aumenta el precio por encima del 8 % del precio del viaje combinado.
- Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho a reembolso y, cuando proceda, a una indemnización.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización si se dan circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente al viaje o vacación. Son ejemplos de circunstancias inevitables y extraordinarias las catástrofes naturales, los problemas graves de seguridad o los riesgos para la salud pública que pueda esperarse razonablemente que afecten al viaje combinado.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato, también por motivos personales, en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización que sea adecuada y justificable. Los viajeros deben ser informados sobre dicha penalización antes de celebrar el contrato y dicha información debe quedar reflejada en el contrato.

Reembolsos

- En los supuestos en que el organizador o los viajeros cancelen el viaje combinado, los viajeros deben recibir el reembolso de sus pagos (cuando proceda, previo pago de penalización) en un plazo de catorce días, excepto cuando las partes acuerden un viaje combinado sustitutivo dentro de dicho plazo de catorce días. El organizador del viaje combinado es responsable de efectuar los reembolsos. Cuando intervenga un minorista y cuando lo exija la normativa nacional aplicable, el minorista también será responsable de efectuar los reembolsos.
- Cuando el organizador ofrezca un vale para cualquiera de los servicios de viaje que oferte en vez del reembolso en el plazo de catorce días, se deberá proporcionar a los viajeros información sobre sus derechos en relación con el vale, y estos podrán aceptarlo o no.

Problemas durante el viaje o la vacación

- El organizador está obligado a solucionar los problemas que se produzcan durante la ejecución del viaje combinado. Los viajeros deben informar al organizador de los problemas que surjan.

- Si no pueden prestar elementos significativos del viaje combinado de la manera acordada, el organizador debe ofrecer fórmulas alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios de viaje conforme a lo estipulado en el contrato cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio o indemnización por daños y perjuicios, o a ambas, en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje, con arreglo a las condiciones fijadas en la Directiva (UE) 2015/2302.
- El organizador deberá prestar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades, por ejemplo, comunicándole información sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular y ofreciéndole la posibilidad de establecer comunicaciones a distancia.

Protección frente a la insolvencia

- Si el organizador incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos del viajero. En algunos Estados miembros, los pagos a los minoristas también están protegidos frente a la insolvencia. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el viaje de vuelta, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con WX (la entidad garante en caso de insolvencia —por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros—). Si se deniegan servicios de viaje debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección geográfica, correo electrónico y número de teléfono).

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