

AGÈNCIES DE VIATGES



Classes d'agències

Dins el sector de les agències de viatges es poden distingir tres tipus d'empreses: les majoristes, les detallistes i les majoristes detallistes.

- Les majoristes organitzen viatges i els venen a agències de viatges detallistes, les quals els venen als usuaris.
- Les detallistes es dediquen fonamentalment a comercialitzar serveis turístics aïllats i viatges organitzats per les agències de viatges majoristes. També poden organitzar viatges, però els han de vendre directament als seus clients, és a dir, no els poden comercialitzar a altres agències.
- Les majoristes detallistes organitzen viatges i els poden vendre a altres agències.

La contractació de viatges combinats

Les agències de viatges sovint ofereixen la contractació d'un viatge combinat en què, per un preu global, es combina almenys dos dels elements següents en una estada mínima de 24 hores:

- Transport en vehicle de motor
- Allotjament
- Altres serveis turístics que representin una part significativa del viatge combinat

Informació prèvia en els viatges combinats

El client té dret a rebre, per escrit i amb temps suficient a la data d'inici del viatge, la informació següent:

Els horaris, les escales, els enllaços, la categoria dels mitjans de transport. També ha de disposar de les dades del representant local de l'agència organitzadora al país o països on viatgi. Si no hi ha representant se li ha de facilitar un telèfon d'urgència per contactar amb l'agència o el detallista.

Les agències de viatges poden demanar en concepte de dipòsit del viatge fins a un 40 %.

La informació escrita que s'ha de facilitar al viatger té caràcter vinculant i ha de respondre a criteris d'utilitat, precisió i veracitat. No s'hi pot incloure publicitat falsa o enganyosa.

El contracte

Les condicions del viatge han d'estar recollides per escrit en un contracte, el qual ha de contenir com a mínim les dades següents:

- La data, l'hora i el lloc de sortida.
- Els mitjans de transport, les seves característiques i la seva categoria.
- La destinació o les destinacions dels viatges i les dates.
- La situació de l'allotjament, la categoria i el tipus d'àpats inclosos.
- L'itinerari.
- Les visites i excursions incloses.
- El preu del viatge, el calendari i les modalitats de pagament

- Totes les clàusules que s'hagin pactat en el moment de la reserva.
- L'avertiment a l'usuari de l'obligació de comunicar al més aviat possible a l'agència de viatges els possibles incompliments que observi *in situ*.
- El nom i l'adreça de l'agència organitzadora i venedora final.
- Si la realització del viatge depèn d'un nombre determinat de persones, la data límit de la possible rescissió del contracte.

Variació en els preus dels viatges reservats

El preu del viatge establert en el contracte no es pot revisar a l'alça o a la baixa, excepte si prèviament s'ha esmentat aquesta possibilitat i se n'han definit les modalitats de càlcul.

Els factors que poden provocar canvis en els preus d'un viatge contractat són els següents:

- Les variacions del cost del transport i del preu dels carburants.
- Les variacions de les taxes i dels impostos relatius a determinats serveis, com ara els impostos d'aterratge o de desembarcament.
- Les variacions del tipus del canvi de moneda aplicats al viatge organitzat.

En un d'aquests tres supòsits, l'agència ha de notificar la revisió fins a 20 dies abans de la data d'inici del viatge.

Els costos d'anul·lació

Si un client vol anul·lar el contracte amb l'agència, ha de pagar les despeses de gestió, les d'anul·lació degudament justificades i una penalització, l'import de la qual varia segons els dies que falti per iniciar el viatge.

- Si falten entre 10 i 15 dies la penalització és del 5 % de l'import del viatge.
- Si falten entre 3 i 10 dies la penalització és del 15 %.
- Si l'anul·lació es fa durant les 48 hores anteriors a la sortida és el 25 %.
- En cas de no presentar-se a l'hora de la sortida del dia previst, no es tindrà dret a cap compensació econòmica.

En els viatges combinats l'agència té l'obligació d'informar de la possibilitat de subscriure una assegurança que cobreixi les despeses de cancel·lació si no es pot fer el viatge per causes imprevistes.

Anul·lació o modificació del viatge per part de l'agència

L'agència queda eximida de responsabilitat quan per causes de força major, com vagues, guerrés, aiguats, catàstrofes... no pot donar els serveis contractats.

Si la impossibilitat de complir el pactat afecta una part dels serveis contractats, l'agència ha de proporcionar al client l'opció de devolució de l'import abonat o un servei de característiques similars.

Si els problemes sorgeixen un cop començat el viatge, l'agència té l'obligació de facilitar la tornada al punt d'origen o reintegrar els imports proporcionals dels serveis no consumits.

L'agència pot anul·lar un viatge, si no reuneix el nombre mínim de participants, sempre que estigui prèviament anunciat i l'anul·lació es comuniqui per escrit als viatgers dins el termini indicat en la descripció del viatge. Les quantitats a compte es reintegraran íntegrament.