

## 5 puntos a tener en cuenta antes de contratar un paquete turístico

Madrid, 29 de mayo de 2019 - De cara a las próximas vacaciones de verano, y para olvidarse de preocupaciones, muchos españoles optan por contratar un viaje organizado; una solución vacacional más barata, que combina transporte y alojamiento. [Flightright](#), experto europeo en derechos de los pasajeros, ha enumerado y analizado en detalle los 5 puntos esenciales que el consumidor debería conocer antes de contratar este tipo de viajes combinados.

Para que una estancia sea considerada "paquete", deben cumplirse dos condiciones: el servicio debe suponer una estancia mínima de 24h y venderse a un precio "todo incluido". Desde 2018, el nuevo [Real Decreto-ley 23/2018](#) basado en una directiva europea, se aplica a todos los nuevos contratos y ofrece una mejor protección a los viajeros. Gracias a él los consumidores han obtenido nuevos derechos para sus paquetes turísticos. Los 5 aspectos esenciales a tener en cuenta antes de contratar un paquete turístico, son:

### 1. En caso de cancelación del viaje, corresponde reembolso e indemnización.

En caso de anulación del viaje antes de la fecha de salida por parte del operador por cualquier motivo, éste deberá reembolsar al viajero la totalidad de las cantidades abonadas, u ofrecer siempre que pueda la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Además, **el viajero podrá reclamar una indemnización** por los daños y perjuicios ocasionados por la cancelación del viaje, con sólo dos salvedades: si se cancela porque el número de personas inscritas para el mismo es inferior al mínimo especificado en el contrato, o si el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el viaje y lo comunica al viajero sin demora.

NOTA: Si el paquete turístico ha sido reservado **online, está sujeto a las misma normativa** que una agencia de viajes tradicional, por lo tanto, el viajero tiene derecho a reclamar al proveedor del sitio web.

### 2. Existe protección en caso de quiebra del operador

Si la empresa con la que se han reservado las vacaciones quiebra, los viajeros están protegidos [frente a la insolvencia](#). Este mecanismo de protección está previsto en la legislación europea y se aplica en todos los países miembros. Cubrirá el importe de los pagos efectuados y, en caso necesario, los gastos de repatriación, siempre que el viaje combinado o los servicios de viaje vinculados incluyan el transporte.

En caso de quiebra de la compañía aérea con la que se realice el viaje, la cosa se complica ya que no habría una figura jurídica a la que poder reclamar y que se pueda hacer cargo de las indemnizaciones. *"La aerolínea islandesa de bajo coste WOW Air se declaró recientemente en quiebra y tuvo que cancelar todos sus vuelos, dejando a miles de pasajeros en tierra sin ninguna esperanza de ser reembolsados. Esto plantea de nuevo la cuestión de la protección de los pasajeros, ya que en Europa no existe ninguna garantía legal al margen de la regulación de los viajes combinados"*, explica Laure Marc, responsable de Comunicación Internacional de Flightright. Si la quiebra ocurre en el transcurso de un viaje combinado, según la normativa, el pasajero tendrá derecho a que el operador o agencia asuman el coste del transporte para volver al lugar de origen.

### 3. Cancelar una estancia en caso de circunstancias extraordinarias

Como es normal, cuando se va a contratar un viaje rara vez es posible predecir si se producirá alguna circunstancia extraordinaria, como un factor climatológico extremo, que afecte al lugar de destino o a las inmediaciones. Asimismo, en caso de que esto ocurra y que las circunstancias extraordinarias puedan tener un impacto significativo en la estancia, en el transporte de pasajeros al lugar al destino o en la ejecución del viaje

en general (como un terremoto, tornado, etc.), es posible cancelar la reserva sin cargo y obtener un reembolso. El viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a compensación adicional.

#### **4. En caso de decepción durante la estancia, hay tiempo para reaccionar**

Si durante el viaje uno de los servicios no cumple con lo estipulado en el contrato, es aconsejable informar al operador turístico lo antes posible. Este último debe tratar de remediarlo ofreciendo, sin coste adicional para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato. Si esto no se cumple y las alternativas son de calidad inferior, es posible solicitar reducción del precio o compensación por daños y perjuicios. Si el viajero realiza estas gestiones solo, puede solicitar el reembolso de los gastos necesarios.

#### **5. Problemas de retraso o cancelación de un vuelo**

Si nuestro vuelo se ve afectado por alguna de estas dos circunstancias, tanto en un viaje combinado como de forma libre, podemos tener derecho a una indemnización por parte de la compañía aérea. Así, aunque la agencia de viajes haya gestionado la reserva, las partes en la relación contractual cuyo incumplimiento da derecho a indemnización son el pasajero y la aerolínea.

El Reglamento Europeo (Reglamento 261/2004), contempla indemnizaciones de entre 250 y 600€ por retrasos de más de 3 horas o cancelaciones con preavisos inferiores a 14 días. Dado que las aerolíneas suelen mostrarse reticentes a indemnizar a los pasajeros, Flightright protege los derechos de éstos ayudándoles a reclamar en caso de cancelaciones, retrasos y overbooking, en un proceso 100% libre de estrés y sin riesgo económico (modelo “no win, no fee”).

*“Por desgracia, las compañías aéreas se muestran poco participativas tanto a la hora de comunicar los derechos de los pasajeros como a la hora de indemnizar. Un alto porcentaje de nuestros clientes en Europa ha intentado primero reclamar en solitario, sin éxito”, subraya Marc. “Por suerte, gracias a la importante base de datos con la que contamos, al equipo de expertos legales y a nuestra dilatada experiencia en el sector, podemos hacer frente a las trabas de las aerolíneas. Esto permite que el pasajero pueda recibir su indemnización lo antes posible y sin preocuparse por nada.”*

#### **ACERCA DE FLIGHTRIGHT**

Creado en 2010, Flightright es el líder internacional en la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos. Apoyándose en su avanzada tecnología y su red de expertos internacionales, Flightright permite a pasajeros de vuelos cancelados, con retraso u overbooking comprobar si tienen derecho a indemnización en virtud a la normativa europea (Reglamento 261/2004) y, de ser así, reclamarla y obtenerla sin complicaciones. Flightright, que sólo cobra sus honorarios en caso de obtener la reclamación del pasajero, cuenta con una tasa de éxito del 99% en los tribunales y ha obtenido ya más de 200 millones de euros para sus clientes. Flightright es miembro fundador de APRA (Association of Passenger Rights Advocates), organismo que protege los derechos de los pasajeros aéreos en toda Europa. Más información en [www.flightright.es](http://www.flightright.es)

#### CONTACTOS DE PRENSA

##### **Flightright GmbH**

Laure Marc Martinez  
Portavoz de prensa  
Windscheidstraße 18  
10627 Berlín  
Tel. +49 331 9816 90 40  
[presse@flightright.de](mailto:presse@flightright.de)

##### **Prisma Comunicación**

Ana Fdez. Abascal/Ana Garza  
Plaza de Castilla, 3  
28046 Madrid  
Tel. +34 91 357 19 84  
Mov. +34 675 672 538  
[ana.fernandez@prismacomunicacion.com](mailto:ana.fernandez@prismacomunicacion.com)



Flightright