

Formulario de información estándar para paquetes de viaje

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

Por lo tanto, disfrutará de todos los derechos de la UE aplicables a los paquetes. La empresa VIVA Cruises será plenamente responsable de la correcta ejecución del paquete en su conjunto.

Además, tal y como exige la ley, la empresa VIVA Cruises cuenta con un sistema de protección para reembolsarle sus pagos y, cuando el paquete incluya transporte, para garantizar su repatriación en caso de que la empresa se declare insolvente.

Derechos fundamentales recogidos en la Directiva (UE) 2015/2302

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el paquete antes de formalizar el contrato de viaje combinado.
- Siempre hay al menos un operador responsable del correcto cumplimiento de todos los servicios turísticos incluidos en el contrato.
- Se facilita a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o la agencia de viajes. Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs.
- El precio del paquete turístico solo podrá incrementarse si aumentan determinados costes (por ejemplo, los precios del combustible) y si así se ha previsto expresamente en el contrato; en cualquier caso, dicho aumento deberá comunicarse como muy tarde 20 días antes del inicio del paquete turístico. Si el aumento del precio supera el 8 % del precio del paquete, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el organizador se reserva el derecho a un aumento del precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio en caso de que se produzca una disminución de los costes correspondientes.
- Los viajeros podrán rescindir el contrato sin tener que pagar ninguna tasa de rescisión y obtener el reembolso íntegro de cualquier pago realizado si se produce un cambio significativo en cualquiera de los elementos esenciales del paquete, salvo el precio. Si, antes del inicio del paquete, el operador responsable del mismo lo cancela, los viajeros tendrán derecho a un reembolso y a una indemnización, cuando proceda..
- Los viajeros podrán rescindir el contrato sin tener que pagar ninguna tasa de rescisión antes del inicio del paquete turístico en caso de que se den circunstancias excepcionales, por ejemplo, si en el destino se producen graves problemas de seguridad que puedan afectar al paquete turístico.
- Además, los viajeros podrán rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del paquete turístico, a cambio del pago de una indemnización por rescisión adecuada y justificada.
- Si, una vez iniciado el paquete turístico, no se pueden prestar elementos significativos del mismo según lo acordado, se deberán ofrecer al viajero alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán rescindir el contrato sin tener que pagar ninguna indemnización por rescisión cuando los servicios no se presten de conformidad con el contrato y ello afecte de manera sustancial a la ejecución del paquete turístico, y el organizador no subsane el problema..
- Los viajeros también tienen derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios cuando los servicios de viaje no se presten o se presten de forma defectuosa.
- El organizador debe prestar asistencia si el viajero se encuentra en dificultades..
- Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista se declara en quiebra, se reembolsarán los pagos. Si el organizador o, en su caso, el minorista se declara en quiebra una vez iniciado el paquete turístico y si el transporte está incluido en el mismo, se garantiza la repatriación de los viajeros. VIVA Cruises ha contratado una protección contra la insolvencia con tourVERS. Los viajeros pueden ponerse en contacto con esta entidad en tourVERS Touristik-Versicherungs-Service GmbH, Borsteler Chaussee 51, 22453 Hamburgo, Alemania, service@tourvers.de, +49 40 244 288 0, en caso de que se denieguen los servicios debido a la insolvencia de VIVA Cruises.
Página web en la que se puede consultar la Directiva (UE) 2015/2302 transpuesta a la legislación nacional:
www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de