

## Condiciones Generales del Contrato de Viajes Combinado

### a) Contratación del viaje combinado

#### 1. Información precontractual

1. Antes de que el cliente quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia entregará al cliente el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

3. La información precontractual facilitada al cliente conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia y el cliente lo acuerden expresamente. La agencia antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al cliente de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

#### 2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los clientes en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El cliente deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del cliente de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

### **3. Solicitud de reserva**

1. El cliente que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.
2. Si el cliente solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el cliente acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el cliente no acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se aplicará como pago total por la elaboración del proyecto de viaje a medida encargado por el cliente, el cual le será entregado.
3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.
4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al cliente o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

### **4. Confirmación de la reserva**

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

### **5. Calendario de pago**

1. En el momento de la confirmación de la reserva el cliente deberá abonar el 75% del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.
2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 60 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.
3. Si el cliente no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el cliente antes de la salida prevista en la Cláusula 15.

## **b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado**

### **6. Prestaciones**

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al cliente en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia y el cliente lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

Con antelación al inicio del viaje, la agencia proporcionará al cliente los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

## **7. Alojamiento**

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

- a) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- b) Las habitaciones o cabinas triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes o dos literas.
- c) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- d) Por norma general, los alojamientos no garantizan las peticiones especiales, quedando éstas sujetas a la disponibilidad del hotel en el momento de la llegada.

## **8. Transporte**

1. El cliente debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia.
2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el cliente lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del cliente.

## **9. Otros servicios**

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

## **c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje**

### **10. Revisión del precio por la agencia**

1. La agencia podrá incrementar los precios hasta los 20 días naturales previos a la salida, siempre que el motivo de este incremento sea ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a) De los tipos de cambio de divisas aplicables al viaje organizado, a menos que el precio del viaje sea en euros.
  - b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.

c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

En el contrato se indicará la fecha en que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el cliente tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

2. La agencia notificará el aumento al cliente, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionará su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

3. El cliente podrá optar por resolver el contrato sólo en caso de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje. En este caso será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 11.

4. El cliente tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En estos casos, la agencia de esta reducción del precio deducirá los gastos administrativos reales de reembolso al cliente.

### **11. Modificación del contrato por la agencia**

1. La agencia sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia informa al cliente de este cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del cliente previamente aceptado, la agencia lo pondrá en conocimiento del cliente sin demora, de manera clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, en su caso, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el cliente informe de su decisión;
- La indicación de que si el cliente no comunica la decisión al plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por tanto, opta por resolver el contrato sin penalización; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

El cliente podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el cliente opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia. Este viaje sustitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el cliente tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

En caso de que el cliente opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, la agencia reembolsará todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

## **12. Cancelación del viaje por la agencia**

Si la agencia cancela el contrato por causas no imputables al cliente, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el cliente en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al cliente si la cancelación se debe a que:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia notifica al cliente la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 20 días antes del inicio, en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- 7 días, en viajes de entre 2 y 6 días.
- 48 horas, en viajes de menos de 2 días.

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

\* Cancelación del viaje por la Covid-19: De conformidad a lo dispuesto en el artículo 36.4 del Real Decreto-Ley 11/2020 del 31 de marzo de 2020: En el supuesto de que se trate de viajes combinados cancelados con motivo del Covid-19, la agencia podrá entregar al cliente un bono (garantizado con la póliza de caución de la agencia) para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.

## **13. Cesión de la reserva por el cliente**

1. El cliente podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al cliente los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el cliente y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

## **14. Modificación del viaje por el cliente**

Todas aquellas modificaciones pedidas por el cliente sobre servicios que conforman el viaje combinado una vez se hayan confirmado estos servicios, pueden suponer costes extras por el cliente. Por este motivo, cuando el cliente solicite una modificación de alguno de servicios confirmados del viaje, se le informará del coste que le supondrá esta modificación para que pueda decidir si quiere mantener el viaje original, o bien, si quiere modificar el mismo, con las consecuencias económicas que se le hayan informado.

### **15. Cancelación del viaje por el cliente**

1. El cliente podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia podrá exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el cliente podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al cliente, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

4. Cancelación del viaje cuando la causa del punto 2 venga provocada por la Covid-19. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 36.4 del Real Decreto-Ley 11/2020 del 31 de marzo de 2020: la agencia deberá proceder a efectuar el reembolso al cliente siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hayan procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. Si sólo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado hacen la devolución a la agencia o la cuantía vuelta por cada uno de ellos es parcial, el cliente tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato. La agencia hará los reembolsos anteriormente citados en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hayan procedido a su devolución.

### **d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje**

#### **16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato**

Si el cliente observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el cliente deberá informar de la falta de conformidad a la agencia, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

Esta falta de conformidad podrá informarse tanto por teléfono como por correo electrónico, a los teléfonos y correos electrónicos indicados en el contrato de viaje.

**17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje**

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia deberá subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el cliente o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio cliente podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia ofrecerá sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del cliente al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia aplicará una reducción adecuada del precio.

El cliente sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el cliente, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el cliente rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el cliente tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia estará también obligada a ofrecer la repatriación al cliente en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

**18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias**

1. Si es imposible garantizar el retorno del cliente según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por cliente, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con

necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### **19. Deber de colaboración del cliente al normal desarrollo del viaje**

El cliente deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

#### **20. Deber de asistencia de la agencia**

1. La agencia está obligada a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al cliente en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- b) Asistencia al cliente para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del cliente, la agencia podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia al cliente. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

#### **e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento**

##### **21. Responsabilidad de las agencias de viaje**

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al cliente del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

Quien responda ante el cliente tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al cliente tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

##### **22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones**

1. El cliente tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.



2. El cliente tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
3. El cliente no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
  - a) Imputable al cliente;
  - b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
  - c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias.
5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

#### **f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato**

##### **23. Ley Aplicable**

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los clientes y los usuarios y otras leyes complementarias.

##### **24. Reclamaciones a la agencia**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el cliente podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

### **25. Resolución alternativa de conflictos**

1. En cualquier momento, el cliente y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El cliente podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al cliente) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del cliente.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al cliente antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

### **26. Acciones judiciales**

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el cliente podrá reclamar en vía judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.