

INFORMACIÓ

# PRECONTRACTUAL



INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

D'acord amb el que s'estableix en el nou article 153.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'organitzador proporcionarà al viatger el formulari amb la informació normalitzada que resulti aplicable i la resta d'informació del viatge que es detalla al mateix article 153.1.

Informació precontractual consta dels següents Annexos:

**ANNEX I:** Formulari d'informació normalitzada.

---

**ANNEX II:** Fitxa del viatge on s'especifiquen les condicions particulars del viatge.

---

**ANNEX III:** Condicions Generals de viatge combinat aplicables al viatge.

---

**ANNEX IV:** Document resum de les garanties d'insolvència i compliment de l'execució del contracte de viatge combinat de l'agència organitzadora.

INFORMACIÓ

# PRECONTRACTUAL

## ANNEX I

### FORMULARI D'INFORMACIÓ NORMALITZADA PER A CONTRACTES DE VIATGE COMBINATO

La combinació de serveis de viatge que se li ofereix és un viatge combinat en el sentit del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

Per tant, vostè gaudirà de tots els drets que s'apliquen en el marc de la Unió Europea als viatges combinats. L'empresa ARC TERRES LLUNYANES S.L. serà plenament responsable de la correcta execució del viatge combinat en el seu conjunt.

A més, com exigeix la legislació, l'empresa ARC TERRES LLUNYANES S.L. està coberta per una garantia per a reemborsar-li els pagaments efectuats i, si el transport està inclòs en el viatge, assegurar la seva repatriació en cas que incorri en insolvència.

Principals drets en virtut del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre:

- Els viatgers rebran tota la informació essencial sobre el viatge combinat abans de signar el contracte de viatge combinat.
- El viatger ha estat informat de les característiques pròpies del viatge contractat que, per no ajustar-se a l'estàndard dels viatges a destinacions convencionals, es considera un "viatge alternatiu o d'aventura". També es considera informat de les característiques pròpies del país de destinació la precària infraestructura de la qual (referent a carreteres, allotjaments, mitjans de transport, professionals locals, etc. no equiparables als nivells habituals a la Unió Europea i en països occidentals) pot condicionar la prestació dels serveis en els termes contractats amb la finalitat de garantir la seguretat del viatger.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

Així mateix, ha estat informat de les condicions climatològiques previsibles durant el viatge i de la possibilitat que l'itinerari es vegi alterat per raó del clima, a fi d'adaptar la ruta a les circumstàncies climatològiques adverses.

El viatger entén aquesta informació i l'accepta. Per tant, mitjançant la signatura del contracte actual de viatge combinat, el client accepta expressament la possibilitat que la ruta i els serveis contractats es puguin veure condicionats per les raons exposades.

Per part seva, l'agència de viatges organitzadora s'ocuparà que aquestes modificacions afectin en la menor mesura possible als serveis contractats i, en qualsevol cas, posarà tots els mitjans disponibles perquè s'aconsegueixin els objectius del viatge.

- Sempre hi haurà com a mínim un empresari responsable de la correcta execució de tots els serveis de viatge inclosos en el contracte.
- Es proporcionarà als viatgers un número de telèfon d'emergència o les dades d'un punt de contacte on puguin contactar amb l'organitzador i, en aquest cas, amb el minorista.
- Els viatgers podran cedir el viatge combinat a una altra persona, amb un preavis raonable i, en aquest cas, amb subjecció al pagament de despeses addicionals.
- El preu del viatge combinat sol es podrà augmentar si es produeixen despeses específiques (per exemple, en els preus de combustible) i està expressament estipulat en el contracte, i en cap cas en els últims vint dies anteriors a l'inici del viatge combinat. Si l'augment de preu excedeix del vuit per cent del preu del viatge combinat, el viatger podrà posar fi al contracte. Si l'organitzador es reserva el dret d'augmentar el preu, el viatger tindrà dret a una reducció del preu si disminueixen les despeses corresponents.
- Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització i obtenir el reemborsament complet de tots els pagaments efectuats si es modifica significativament algun dels elements essencials del viatge combinat que no sigui el preu. Si l'empresari responsable del viatge combinat el cancel·la abans del seu inici, els viatgers tindran dret al reemborsament dels pagaments efectuats i, quan escaigui, a una compensació.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

- En circumstàncies excepcionals, per exemple en cas que en el lloc de destinació existixin greus problemes de seguretat que puguin afectar el viatge combinat, els viatgers podran posar fi al contracte abans de l'inici del viatge combinat, sense pagar cap penalització.
- A més, els viatgers podran posar fi al contracte en qualsevol moment abans de l'inici del viatge combinat mitjançant el pagament d'una penalització per terminació que sigui adequada i justificable.
- Si, després de l'inici del viatge combinat, no poden prestar-se elements significatius d'aquest, hauran d'oferir-se al viatger fórmules alternatives adequades, sense cost addicional. Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització en cas de no execució dels serveis quan això afecti substancialment l'execució del viatge combinat i l'organitzador i, en aquest cas, el minorista no aconseguixin solucionar el problema.
- Els viatgers també tindran dret a una reducció del preu i/o a una indemnització per danys i perjudicis en cas de no execució o execució incorrecta dels serveis de viatge.
- L'organitzador i el minorista, hauran de proporcionar assistència al viatger en cas que aquest es trobi en dificultats.
- Si l'organitzador o el minorista incorren en insolvència es procedirà al reemborsament dels pagaments. En cas que l'organitzador o, en el seu cas, el minorista incorrin en insolvència després de l'inici del viatge combinat i aquest inclogui el transport, es garantirà la repatriació dels viatgers. ARC TERRES LLUNYANES S.L. ha subscrit una garantia de protecció enfront de la insolvència amb AXA Assegurances Generals, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances. Si es deneguen serveis a causa de la insolvència d'ARC TERRES LLUNYANES S.L., els viatgers podran posar-se en contacte amb aquesta entitat. Pòlissa de caució número 72974407 de la companyia asseguradora AXA Assegurances Generals, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances amb el CIF A-60917978 del Carrer Monsenyor Palmer número 01, 07014 de Palma. Els assegurats afectats podran contactar amb AXA a través dels telèfons 902.01.33.45 o 91.111.95.44 o remetent un e-mail al Departament de Sinistres en l'adreça: [aperturas.empresas@axa.es](mailto:aperturas.empresas@axa.es)

INFORMACIÓ

# PRECONTRACTUAL

Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-A-2007-20555>).

## ANNEX II

### FITXA DEL VIAJE CONTRACTAT

L'Annex II correspon a la fitxa del viatge a mida o viatge en grup contractat.

INFORMACIÓ

# PRECONTRACTUAL

## ANNEX III

### CONDICIONS GENERALS 2024 DEL CONTRACTE DE VIAJE COMBINAT

1. Contratació del viatge combinat
2. Regles aplicables a les prestacions de viatge combinat
3. Drets i obligacions de les parts abans de l'inici del viatge
4. Drets i obligacions de les parts després de l'inici del viatge
5. Responsabilitat contractual per compliment defectuós o incompliment
6. Reclamacions i accions derivades del contracte

#### 1. CONTRATACIÓ DEL VIATGE COMBINAT

##### 1.1 Informació precontractual

**1.1.1** Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada per als contractes de viatge combinat, així com la resta de característiques i informació del viatge d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent.

**1.1.2** Les persones amb mobilitat reduïda que desitgin rebre informació precisa sobre la idoneïtat del viatge d'acord amb les seves necessitats especials, a fi de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les característiques d'aquest, hauran de posar en coneixement de l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista, tal situació perquè se'ls pugui facilitar informació a aquest efecte.

## INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL**

Segons el que s'estableix en el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat de la qual per a participar en el viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), discapacitat o deficiència intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació de la qual requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a la disposició dels altres participants en el viatge.

**1.1.3** La informació precontractual facilitada al viatger conforme als apartats a), c), d), e) i g) de l'article 153.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà tret que l'agència de viatges i el viatger l'acordin expressament. L'agència organitzadora i, en aquest cas, l'agència minorista, abans de subscriure el contracte de viatge combinat, comunicaran al viatger de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual.

## **1.2 Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacunes**

**1.2.1** L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada, així com sobre les condicions aplicables als viatgers en matèria de passaports i de visats, inclòs el temps aproximat per a l'obtenció dels visats, i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.

**1.2.2** El viatger haurà d'obtenir la documentació necessària per a la realització del viatge, inclòs el passaport i els visats i la referida a les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació seran del seu compte, i en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.

**1.2.3** Si l'agència accepta l'encàrrec del viatger de tramitar els visats necessaris per a algun dels destins previstos a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat, així com de les despeses de gestió pels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent. En aquest cas, l'agència respondrà dels danys que li siguin imputables

## INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL****1.3 Sol·licitud de reserva**

**1.3.1** El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una “sol·licitud de reserva”. Després d'aquesta sol·licitud, l'agència minorista o, en aquest cas, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva.

**1.3.2** Si el viatger sol·licita l'elaboració d'una proposta d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el viatger accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, la suma lliurada s'imputarà al preu del viatge.

**1.3.3** Si l'agència ha acceptat gestionar la reserva serà responsable dels errors tècnics que es produeixin en el sistema de reserves que li siguin atribuïbles i dels errors comesos durant el procés de reserva.

**1.3.4** L'agència no serà responsable dels errors de la reserva atribuïbles al viatger o que siguin causats per circumstàncies inevitables i extraordinàries.

**1.4 Confirmació de la reserva**

La culminació del contracte de viatge combinat es produeix amb la confirmació de la reserva. Des d'aquest instant el contracte de viatge combinat és d'obligat compliment per a totes dues parts.

**1.5 Calendari de pagaments**

**1.5.1** En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor haurà d'abonar el 40% del preu del viatge combinat, tret que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent.



## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

**1.5.2** El pagament del preu restant haurà d'efectuar-se a tot tardar 45-30 dies abans de la sortida, tret que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un calendari de pagaments diferent.

**1.5.3** Si el viatger no compleix amb el calendari de pagaments, l'agència podrà resoldre el contracte i aplicar els punts establerts a la **Clàusula 3.4**, per a la resolució del viatge pel viatger abans de la sortida prevista.

**1.5.4** Las reserves que es realitzin amb menys de 45-30 dies a la data de sortida, el dipòsit requerit podrà ser l'import total de la reserva.

## 2. REGLES APLICADES A LES PRESTACIONS DEL VIATGE COMBINAT

### 2.1 Prestacions

Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor en la informació precontractual i no es modificaran tret que l'agència de viatges i el viatger l'acordin expressament segons el que es preveu en la **Clàusula 1.3**.

Amb antelació a l'inici del viatge, l'agència de viatges proporcionarà al viatger els rebuts, vals i bitllets necessaris per a la prestació de serveis.

### 2.2 Allotjament

Tret que una altra cosa s'indiqui en la informació precontractual o en les condicions particulars del contracte:

- En relació amb aquells països en els quals existeix classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altra mena d'allotjament, el programa recull la classificació turística que s'atorga en el corresponent país.

## INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL**

- L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes en cada país i allotjament.
- Les habitacions o cabines triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les quals s'afegeix un o dos llits, que solen ser un sofà-llit o un plegatín, excepte en uns certs establiments on en lloc de llits addicionals s'empren dos llits més grans.

**2.3 Transport**

**2.3.1** El viatger ha de presentar-se en el lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges.

**2.3.2** La pèrdua o mal que es produeixi en relació amb l'equipatge de mà o altres objectes que el viatger porti amb si mateix, seran del seu exclusiu compte i risc mentre es trobin sota la custòdia del viatger.

**2.4 Altres serveis**

**2.4.1** Per regla general, el règim de pensió completa inclou desdejuni, esmorzar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, tret que s'indiqui d'una altra manera, inclou desdejuni, sopar i allotjament. Per regla general, aquests menjars no inclouen les begudes.

**2.4.2** Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si així consten en les necessitats especials acceptades per l'organitzador en el contracte de viatge combinat.

**2.4.3** La presència de mascotes només serà acceptada si així consta en les necessitats especials acceptades per l'organitzador en el contracte de viatge combinat.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

## 3. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS ABANS DE L'INICI DEL VIATGE

**3.1 Modificació del contracte**

**3.1.1** L'agència organitzadora només podrà modificar les clàusules del contracte abans de l'inici del viatge si el canvi és insignificant i l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista, informen el viatger d'aquest canvi en suport durador de manera clara, comprensible i destacada.

**3.1.2** Si abans de l'inici del viatge l'agència organitzadora es veu obligada a fer canvis substancials d'alguna de les principals característiques dels serveis del viatge o no pot complir amb algun requisit especial del viatger prèviament acceptat, l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista ho posarà en coneixement del viatger sense demora, de manera clara, comprensible i destacada, en suport durador i la comunicació haurà de contenir:

- Les modificacions substancials proposades i, si escau, la seva repercussió en el preu
- Un termini raonable perquè el viatger informi de la seva decisió
- La indicació que si el viatger no comunica la decisió en el termini indicat, s'entendrà que rebutja la modificació substancial i que, per tant, opta per resoldre el contracte sense cap penalització
- Si l'agència pot oferir-lo, el viatge combinat substitutiu ofert i el seu preu.

El viatger podrà optar entre acceptar la modificació proposada, o resoldre el contracte sense penalització. Si el viatger opta per resoldre el contracte, podrà acceptar un viatge combinat substitutiu que, en aquest cas, li ofereixi l'agència organitzadora o l'agència minorista. Aquest viatge substitutiu haurà de ser, si és possible, de qualitat equivalent o superior.

Si la modificació del contracte o el viatge substitutiu donen lloc a un viatge de qualitat o cost inferior, el viatger té dret a una reducció adequada del preu.

En el cas que el viatger opti per resoldre el contracte sense penalització o no accepti el viatge combinat substitutiu ofert, l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista,

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

reemborsaran tots els pagaments realitzats en concepte del viatge, en un termini no superior a catorze dies naturals a partir de la data de resolució del contracte.

A aquest efecte, s'aplicarà el que es disposa en els apartats 5.2.2 al 5.2.6 de la Clàusula 5.2.

### 3.2 Revisió del preu

**3.2.1** Els preus només podran incrementar-se per part de l'agència fins als 20 dies naturals previs a la sortida. A més, aquest increment només es podrà dur a terme per tal d'ajustar l'import del preu del viatge a les següents variacions:

- A.** Pel tipus de canvi de divisa/es aplicables al viatge organitzat.
- B.** Pel preu dels transports de passatgers derivat del combustible o altres formes d'energia.
- C.** Pel nivell dels impostos o taxes sobre els serveis de viatge inclosos en el contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, incloses les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarqui en ports i aeroports.

**3.2.2** En el contracte s'indicarà la data en la qual s'han calculat els conceptes exposats en l'apartat anterior perquè el viatger tingui coneixement de la referència per a calcular les revisions de preu

**3.2.3** L'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista notificaran l'augment al viatger, de manera clara i comprensible, amb una justificació d'aquest increment, i li proporcionaran el seu càlcul en suport durador a tot tardar, 20 dies abans de l'inici del viatge.

**3.2.4** Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització. En tal cas serà aplicable el que es disposa en la Clàusula 3.1.

**3.2.5** El viatger tindrà dret a una reducció del preu del viatge per variacions produïdes en els conceptes detallats en els apartats A., B. i C. de la Clàusula 3.2.1. En tals casos, la agencia En

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

tals casos, l'agència organitzadora i, en aquest cas, l'agència minorista, d'aquesta reducció del preu deduiran les despeses administratives reals de reemborsament al viatger.

### 3.3 Cesió de la reserva

**3.3.1** El viatger podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides, en el fullet, programa o oferta de viatge combinat i en el contracte, per a la realització del viatge combinat.

**3.3.2** La cessió haurà de ser comunicada, en suport durador, a l'agència organitzadora o, en aquest cas, a l'agència minorista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament podrà repercutir al viatger els costos efectivament suportats a causa de la cessió..

**3.3.3** En tot cas, el viatger i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de qualsevol comissió, recàrrec i altres costos addicionals que pogués haver causat la cessió.

### 3.4 Resolució del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge

**3.4.1** El viatger, en qualsevol moment abans de l'inici del viatge, podrà resoldre el contracte havent d'abonar a l'agència la penalització establerta en l'article 160.1 del RDL 1/2007, equivalent al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos.

S'informa el viatger que el preu del viatge combinat inclou el cost dels diferents serveis de viatge (allotjament, transport, activitats, etc.) així com el cost administratiu de l'agència (derivat del disseny del viatge, assessorament i assistència en la venda i contractació dels diferents serveis).

S'informa el viatger que l'estalvi de costos consisteix en tots aquells imports que els proveïdors no cobrin o retornin a l'agència, després de la cancel·lació del viatge, així com aquelles despe-

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

ses que, formant part del preu del viatge, encara no s'han reportat en el moment de la cancel·lació. S'adverteix al viatger que les assegurances de viatge i cancel·lació opcionals no són serveis turístics que formin part del viatge combinat, ja que es tracta de productes financers que s'activen des del moment de la seva contractació, per la qual cosa el seu import no és reemborsable en cap cas, tret que la companyia d'assegurances indiqui el contrari.

**3.4.2** Despeses d'anul·lació: En el cas que el client anul·li el viatge abans de la sortida l'agència organitzadora tindrà dret al cobrament de les següents quantitats:

- Despeses de gestió: 120 € + IVA per persona.
- Despeses d'anul·lació degudament justificades.
- Si el client no es presentés a la sortida les despeses d'anul·lació serien del 100%.
- Assegurança facultativa d'assistència i de cancel·lació.

No obstant això, si concorren circumstàncies inevitables i extraordinàries de força major en el destí o en els voltants que afectin significativament l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de destinació, el viatger podrà resoldre el contracte abans del seu inici sense cap penalització i amb dret a reemborsament de tots els pagaments a compte del viatge que hagués efectuat.

**3.4.3** Aquests reemborsaments o devolucions, es realitzaran al viatger, descomptant la penalització corresponent en el cas de l'apartat 1 anterior, en un termini no superior a 14 dies naturals després de la terminació del contracte de viatge combinat.

### **3.5 Cancel·lació de viatge per l'organitzador abans de la sortida del viatge**

Si l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista, cancel·len el contracte per causes no imputables al viatger, hauran de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la terminació del contracte.

## INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL**

L'agència no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:

- A. El nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior al número mínim especificat en el contracte i l'agència organitzadora, o en el seu cas, l'agència minorista, notifiquen al viatger la cancel·lació en el termini fixat en aquest, que a tot tardar serà de:
  - 20 dies abans de l'inici en cas de viatges de més de 6 dies de durada.
  - 7 dies en viatges d'entre 2 i 6 dies.
  - 48 hores en viatges de menys de 2 dies.
  
- B. L'organitzador es veu en impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i es notifica la cancel·lació al viatger sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat.

### **3.6 Desistiment abans de l'inici del viatge en contractes subscrits fora de l'establiment**

En el cas de contractes subscrits fora de l'establiment (entenen-se com a tals aquells definits en l'article 92.2 del Reial decret legislatiu 1/2007), el viatger podrà desistir del viatge contractat per qualsevol causa i sense penalització, amb dret a devolució del preu abonat en concepte del viatge, dins dels 14 dies següents a la subscripció del contracte..

## **4. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS DESPRÉS DE L'INICI DEL VIATGE**

### **4.1 Falta de conformitat durant el viatge**

El viatger té l'obligació legal imposada per l'article 161.2 RDL 1/2007 d'informar l'organitzador o, en el seu cas al minorista, de qualsevol falta de conformitat que observi durant l'execució d'un servei de viatge inclòs en el contracte.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

Aquesta falta de conformitat haurà d'informar-se de manera immediata (sense demora indeguda) i per un mecanisme que permeti deixar constància de l'enviament i la recepció del missatge. El viatger haurà d'esperar un termini raonable perquè l'organitzador li ofereixi la solució o esmena de la falta de conformitat.

## 4.2 Esmena qualsevol falta de conformitat del contracte i no prestació, segons el convingut en el contracte, d'una part significativa dels serveis de viatge

**4.2.1** Si qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, l'agència organitzadora i, en aquest cas, l'agència minorista, hauran d'esmenar la falta de conformitat, excepte si resulta impossible o té un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis del viatge afectats. En cas que no s'esmeni la falta de conformitat serà aplicable el que es disposa en la [Clàusula 5.2](#).

**4.2.2** Si no concorre cap de les excepcions anteriors i una falta de conformitat no s'esmena en un termini raonable establert pel viatger o l'agència es nega a esmenar-la o requereix solució immediata, el mateix viatger podrà fer-ho i sol·licitar el reemborsament de les despeses necessàries a aquest efecte.

**4.2.3** Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no pugui prestar-se segons el convingut en el contracte, l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista, oferiran, sense cost addicional, fórmules alternatives adequades per a la normal continuació del viatge i, també, quan el retorn del viatger al lloc de sortida no s'efectuï segons els acords. Aquestes fórmules alternatives, si pot ser, hauran de ser de qualitat equivalent o superior i si anessin de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si escau, l'agència minorista aplicaran una reducció adequada del preu.

El viatger només podrà rebutjar les alternatives ofertes si no són comparables als acords en el viatge combinat o si la reducció de preu és inadequada.

**4.2.4** Quan una falta de conformitat afecti substancialment l'execució del viatge i l'agència organitzadora o, en aquest cas, l'agència minorista no l'hagin esmenat en un termini raonable establert pel viatger, aquest podrà posar fi al contracte sense pagar cap penalització i sol·lici-



## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

tar, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys i perjudicis causats, d'acord amb el que s'estableix en la [Clàusula 5.2](#).

**4.2.5** Si no és possible trobar fórmules de viatge alternatives o el viatger rebutja per no ser comparables als acords en el viatge o per ser inadequada la reducció de preu oferta, el viatger tindrà dret, tant a una reducció de preu com a una indemnització per danys i perjudicis, sense que es posi fi al contracte de viatge combinat, d'acord amb el que s'estableix en la [Clàusula 5.2](#).

**4.2.6** En els casos detallats en els apartats [4.2.4](#) i [4.2.5](#) anteriors, si el viatge combinat inclou el transport de passatgers, l'agència organitzadora i, en el seu cas, l'agència minorista, estaran també obligades a oferir la repatriació al viatger en un transport equivalent sense dilacions indegudes i sense cost addicional..

### **4.3 Impossibilitat de garantir retorn segons què s'ha acordat en el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries**

**4.3.1** Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el que es preveu en el contracte degut a circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, en el seu cas, l'agència minorista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, de ser possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, tret que en la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

**4.3.2** La limitació de costos establerta en l'apartat anterior no serà aplicable a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda (tal com es defineixen en la [Clàusula 1.1.2](#) anterior) ni als seus acompanyants, a dones embarassades, a menors no acompanyats, ni tampoc a les persones amb necessitat d'assistència mèdica específica, si les seves necessitats particulars han estat participades a l'agència organitzadora o, en el seu cas, a l'agència minorista, almenys 48 hores abans de l'inici del viatge.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

#### 4.4 Deure de col·laboració del viatger al normal desenvolupament del viatge

El viatger haurà de seguir les indicacions que li faciliti agència organitzadora, la minorista o els seus representants locals per a l'adequada execució del viatge, així com a les reglamentacions que són de general aplicació als usuaris dels serveis compresos en el viatge combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres participants i observarà una conducta que no perjudiqui el normal desenvolupament del viatge.

#### 4.5 Deure d'assistència de l'agència

**4.5.1** L'agència organitzadora i, en el seu cas, l'agència minorista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries i inevitables.

**4.5.2** En concret aquesta assistència ha de consistir en:

- A.** Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i
- B.** Assistència al viatger per a establir comunicacions a distància i l'ajuda per a trobar fórmules alternatives.

**4.5.3** Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, en el seu cas l'agència minorista, podran facturar un recàrrec raonable per aquesta assistència al viatger. Aquest recàrrec no podrà superar els costos reals en els quals hagi incorregut l'agència.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

## 5. RESPONSABILITAT CONTRACTUAL PER COMPLIMENT DEFECTUÓS O INCOMPLIMENT

**5.1 Responsabilitat de les agències de viatge**

**5.1.1** L'agència organitzadora i l'agència minorista respondran enfront del viatger del correcte compliment dels serveis de viatge inclosos en el contracte en funció de les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, amb independència que aquests serveis els hagin d'executar ells mateixos o altres prestadors.

**5.1.2** No obstant l'anterior, el viatger podrà dirigir les reclamacions per l'incompliment o compliment defectuós dels serveis que integren el viatge combinat indistintament davant l'agència organitzadora o l'agència minorista, que quedaran obligades a informar sobre el règim de responsabilitat existent, tramitar la reclamació de manera directa o mitjançant remissió a qui correspongui en funció de l'àmbit de gestió, així com a informar de l'evolució de la mateixa al viatger encara que estigui fora del seu àmbit de gestió.

**5.1.3** a falta de gestió de la reclamació per part de l'agència minorista suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència organitzadora enfront del viatger del correcte compliment de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència de viatges organitzadora pel seu àmbit de gestió. D'igual manera, la falta de gestió de la reclamació per part de l'agència organitzadora suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència minorista enfront del viatger del correcte compliment de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència minorista pel seu àmbit de gestió.

En aquests supòsits, li correspondrà a l'agència minorista o a l'agència organitzadora, en el seu cas, la càrrega de la prova que ha actuat diligentment en la gestió de la reclamació i, en qualsevol cas, que ha iniciat la gestió de la mateixa amb caràcter immediat després de la seva recepció.

**5.1.4** L'agència de viatges que respongui de manera solidària davant el viatger per la falta de gestió de la reclamació tindrà el dret de repetició enfront de l'agència organitzadora o l'agència minorista a la qual li sigui imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

**5.1.5** Quan una agència organitzadora o una agència minorista aboni una compensació, en funció del seu àmbit de gestió, concedeixi una reducció del preu o compleixi les altres obligacions que imposa aquesta llei, podrà sol·licitar el rescabament a tercers que hagin contribuït al fet que es produís el fet que va donar lloc a la compensació, a la reducció del preu o al compliment d'altres obligacions.

## 5.2 Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions

**5.2.1** El viatger tindrà dret a una reducció del preu adequada per qualsevol període durant el qual hi hagi hagut una falta de conformitat.

**5.2.2** El viatger tindrà dret a rebre una indemnització adequada de l'organitzador o, en el seu cas, del minorista per qualsevol mal o perjudici que sofreixi a conseqüència de qualsevol falta de conformitat del contracte

**5.2.3** El viatger no tindrà dret a una indemnització per danys i perjudicis si l'organitzador o, en el seu cas, el detallista, demostren que la falta de conformitat és:

- Imputable al viatger
- Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable
- Deguda a circumstàncies inevitables i extraordinàries

**5.2.4** Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, les limitacions sobre l'abast o condicions de pagament d'indemnitzacions pels prestadors de serveis inclosos en el viatge aplicaran a les agències organitzadores i agències minoristes.

**5.2.5** Quan les prestacions del contracte de viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals:

- A.** no es podran limitar contractualment les indemnitzacions que en el seu cas pugui correspondre pagar a l'agència per danys corporals o per perjudicis causats de manera intencionada o per negligència; i

## INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL**

- B.** la resta d'indemnitzacions que puguin haver de pagar les agències quedaran limitades al triple del preu total del viatge combinat.

**5.2.6** La indemnització o reducció de preu concedida en virtut del Reial decret legislatiu 1/2007 i la concedida en virtut dels reglaments i convenis internacionals relacionats en l'article 165.5 del mateix Reial decret legislatiu 1/2007, es deduiran una de l'altra a fi d'evitar excés d'indemnització.

**6. RECLAMACIONS I ACCIONS DERIVADES DEL CONTRACTE****6.1 LLei Aplicable**

Aquest contracte de viatge combinat es regeix pels acords entre les parts i pel que s'estableix en aquestes condicions generals, en les normes autonòmiques vigents i aplicables, així com pel que es disposa en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors i els usuaris i altres lleis complementàries.

**6.2 Reclamaciones a la agencia**

**6.2.1** Sense perjudici de les accions legals que li assisteixen, el viatger podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o l'execució deficient del contracte davant l'agència minorista i/o l'agència organitzadora minorista detallista i/o organitzadora a les adreces postals i/o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a aquest efecte.

**6.2.2** En el termini màxim de 30 dies, l'agència haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades.

## INFORMACIÓ

## PRECONTRACTUAL

## 6.3 Ressolució alternativa de conflictes

**6.3.1** En qualsevol moment, el consumidor i l'agència podran recaptar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixin a aquest efecte per a trobar per si mateixes una solució del conflicte que sigui satisfactòria per a totes dues parts.

**6.3.2** El consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la Junta Arbitral de Consum que sigui competent. El conflicte es podrà sotmetre a arbitratge si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum (i en aquest cas l'agència avisarà degudament al consumidor) o, si l'agència, malgrat no estar adherida accepta la sol·licitud d'arbitratge del consumidor.

No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en les quals concorrin intoxicació, lesió, mort o existeixin indicis racionals de delictes.

En cas de celebrar-se un arbitratge de consum, el laude que dicti el tribunal arbitral designat per la Junta Arbitral de Consum resoldrà la reclamació presentada amb caràcter definitiu i, serà vinculant per ambdues parts.

**6.3.3** Si l'agència organitzadora i/o, en el seu cas, l'agència minorista, estan adherides a algun sistema de resolució alternativa de litigis o estan obligades a això per alguna norma o codi de conducta, informaran de tal circumstància al viatger abans de la formalització del contracte de viatge combinat.

## 6.4 Accions judicials

**6.4.1** Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el viatger podrà reclamar en via judicial.

**6.4.2** Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de dos anys.

INFORMACIÓ

**PRECONTRACTUAL****ANNEX IV**

DOCUMENT RESUM DE LES GARANTIES  
D'INSOLVÈNCIA I COMPLIMENT DE L'EXECUCIÓ  
DEL CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT DE  
L'AGÈNCIA ORGANITZADORA..

**Pòlissa de caució**

L'agència disposa de la garantia per insolvència establerta per als viatges combinats en l'Art. 252-10 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya formalitzada a través de la pòlissa de caució número 72974407 amb la companyia asseguradora AXA Assegurances Generals, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances amb el CIF A-60917978 del Carrer Monsenyor Palmer número 01, 07014 de Palma.

Els assegurats afectats podran contactar amb AXA a través dels telèfons 902.01.33.45 o 91.111.95.44 o remetent un e-mail al Departament de Sinistres en l'adreça: [aperturas.empresas@axa.es](mailto:aperturas.empresas@axa.es)