

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL



INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

De acuerdo con lo establecido en el nuevo artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador proporcionará al viajero el formulario con la información normalizada que resulte aplicable y el resto de información del viaje que se detalla en el mismo artículo 153.1.

Información precontractual consta de los siguientes Anexos:

ANEXO I: Formulario de información normalizada.

ANEXO II: Ficha del viaje donde se especifican las condiciones particulares del viaje.

ANEXO III: Condiciones Generales de viaje combinado aplicables al viaje.

ANEXO IV: Documento resumen de las garantías de insolvencia y cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado de la agencia organizadora.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

ANEXO I

FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La empresa ARC TERRES LLUNYANES S.L. será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa ARC TERRES LLUNYANES S.L. está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- El viajero ha sido informado de las características propias del viaje contratado que, por no ajustarse al estándar de los viajes a destinos convencionales, se considera un “viaje alternativo o de aventura”. También se considera informado de las características propias del país de destino cuya precaria infraestructura (referente a carreteras, alojamientos, medios de transporte, profesionales locales, etc. no equiparables a los niveles habituales en la Unión Europea y en países occidentales) puede condicionar la prestación de los servicios en los términos contratados con la finalidad de garantizar la seguridad del viajero.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

Asimismo, ha sido informado de las condiciones climatológicas previsibles durante el viaje y de la posibilidad de que el itinerario se vea alterado por razón del clima, a fin de adaptar la ruta a las circunstancias climatológicas adversas.

El viajero entiende dicha información y la acepta. Por tanto, mediante la firma del presente contrato de viaje combinado, el cliente acepta expresamente la posibilidad de que la ruta y los servicios contratados se puedan ver condicionados por las razones expuestas.

Por su parte, la agencia de viajes organizadora se ocupará de que estas modificaciones afecten en la menor medida posible a los servicios contratados y, en cualquier caso, pondrá todos los medios disponibles para que se alcancen los objetivos del viaje.

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. ARC TERRES LLUNYANES S.L. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros. Sí, se deniegan servicios debido a la insolvencia de ARC TERRES LLUNYANES S.L., los viajeros podrán ponerse en contacto con esta entidad. Póliza de

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

caución número 72974407 de la compañía aseguradora AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Rea seguros con el CIF A-60917978 del Calle Monseñor Palmer número 01, 07014 de Palma de Mallorca. Los asegurados afectados podrán contactar con AXA a través de los teléfonos 902.01.33.45 o al 91.111.95.44 o remitiendo un e-mail al Departamento de Siniestros en la dirección: aperturas.empresas@axa.es

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

ANEXO II

FICHA DEL VIAJE CONTRATADO

El Anexo II corresponde a la ficha del viaje a medida o viaje en grupo contratado.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

ANEXO III

CONDICIONES GENERALES 2024 DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. Contratación de viaje combinado
2. Reglas aplicables a las prestaciones de viaje combinado
3. Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje
4. Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje
5. Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento
6. Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

1. CONTRATACIÓN DE VIAJE COMBINADO

1.1 Información precontractual

1.1.1 Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero 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.

1.1.2 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 organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

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.

1.1.3 La información precontractual facilitada al viajero 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 de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

1.2 Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1.2.1 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 viajeros 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.

1.2.2 El viajero 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.

1.2.3 Si la agencia acepta el encargo del viajero 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.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL**1.3 Solicitud de reserva**

1.3.1 El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una “solicitud de reserva”. Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.

1.3.2 Si el viajero 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 viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

1.3.3 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.

1.3.4 La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

1.4 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.

1.5 Calendario de pago

1.5.1 En el momento de la confirmación de la reserva, el consumidor deberá abonar el 40 % del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

1.5.2 El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 45-30 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

1.5.3 Si el viajero 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 viajero antes de la salida prevista en la **Cláusula 3.4**.

1.5.4 Las reservas que se realicen con menos de 45-30 días a la fecha de salida, el depósito requerido podrá ser el importe total de la reserva.

2. REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

2.1 Prestaciones

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

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

2.2 Alojamiento

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

- 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.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

- El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- Las habitaciones o camarotes 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.

2.3 Transporte

2.3.1 El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

2.3.2 La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano, u otros objetos que el viajero lleve consigo, serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

2.4 Otros servicios

2.4.1 Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2.4.2 Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) solo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

2.4.3 La presencia de mascotas solo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

3.1 Modificación del contrato

3.1.1 La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

3.1.2 Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora 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 viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

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

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato, podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho 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

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, 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 5.2.2 al 5.2.6 de la **Cláusula 5.2**.

3.2 Revisión del precio

3.2.1 Los precios solo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento solo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje en las siguientes variaciones:

- A.** De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- B.** Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible u 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.

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

3.2.3 La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

3.2.4 Solo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 3.1.

3.2.5 El viajero 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 3.2.1.** En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

3.3 Cesión de la reserva

3.3.1 El viajero 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.

3.3.2 La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3.3.3 En todo caso, el viajero 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.

3.4 Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

3.4.1 El viajero, en cualquier momento antes del inicio del viaje, podrá resolver el contrato debiendo abonar a la agencia la penalización establecida en el artículo 160.1 del RDL 1/2007, equivalente al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes.

Se informa al viajero que el precio del viaje combinado incluye el coste de los diferentes servicios de viaje (alojamiento, transporte, actividades, etc.) así como el coste administrativo de

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

la agencia (derivado del diseño del viaje, asesoramiento y asistencia en la venta y contratación de los diferentes servicios).

Se informa al viajero que el ahorro de costes consiste en todos aquellos importes que los proveedores no cobren o devuelvan a la agencia, tras la cancelación del viajero, así como aquellos gastos que, formando parte del precio del viaje, aún no se han devengado en el momento de la cancelación.

Se advierte al viajero que los seguros de viaje y cancelación opcionales no son servicios turísticos que formen parte del viaje combinado, ya que se trata de productos financieros que se activan desde el momento de su contratación, por lo que su importe no es reembolsable en ningún caso, salvo que la compañía de seguros indique lo contrario.

Gastos de anulación: En el supuesto de que el cliente anule el viaje antes de la salida la agencia organizadora tendrá derecho al cobro de las siguientes cantidades:

- Gastos de gestión: 120 € + IVA por persona.
- Gastos de anulación debidamente justificados.
- Si el cliente no se presentará a la salida los gastos de anulación serían del 100%.
- Seguro facultativo de asistencia y de cancelación.

3.4.2 No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias de fuerza mayor 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 viajero 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.

3.4.3 Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero, 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.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL**3.5 Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje**

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero 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 viajero 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 organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero 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 viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

3.6 Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

4.1 Falta de conformidad durante el viaje

El viajero tiene la obligación legal impuesta por el artículo 161.2 RDL 1/2007 de informar al organizador o, en su caso, al minorista, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Dicha falta de conformidad deberá informarse de manera inmediata (sin demora indebida) y por un mecanismo que permita dejar constancia del envío y la recepción del mensaje. El viajero deberá aguardar un plazo razonable para que el organizador le ofrezca la solución o subsanación de la falta de conformidad.

4.2 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

4.2.1 Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán 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 5.2**.

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

4.2.3 Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofre-

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

cerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero 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 organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicarán una reducción adecuada del precio.

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

4.2.4 Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este 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 5.2**.

4.2.5 Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero 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 5.2**.

4.2.6 En los casos detallados en los apartados **4.2.4** y **4.2.5** anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

4.3 Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

4.3.1 Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

4.3.2 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 1.1.2** 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 organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

4.4 Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la 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.

4.5 Deber de asistencia de la agencia

4.5.1 La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

4.5.2 En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- A.** Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- B.** Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

4.5.3 Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

5. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO**5.1 Responsabilidad de las agencias de viaje**

5.1.1 La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

5.1.2 No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

5.1.3 La falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia organizadora frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia de viajes organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia minorista por su ámbito de gestión.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

En estos supuestos, le corresponderá a la agencia minorista o a la agencia organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

5.1.4 La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

5.1.5 Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

5.2 Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

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

5.2.2 El viajero 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.

5.2.3 El viajero 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:

- Imputable al viajero
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable
- Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

5.2.4 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 organizadoras y agencias minoristas.

5.2.5 Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:

- A.** 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
- B.** el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

5.2.6 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.

6. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

6.1 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 consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL**6.2 Reclamaciones a la agencia**

6.2.1 Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero 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.

6.2.2 En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

6.3 Resolución alternativa de conflictos

6.3.1 En cualquier momento, el consumidor 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 mismos una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

6.3.2 El consumidor 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 consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren 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.

6.3.3 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 viajero antes de la formalización del contra-

INFORMACIÓN

PRECONTRACTUAL

to de viaje combinado.

6.4 Acciones judiciales

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

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

ANEXO IV

DOCUMENTO RESUMEN DE LAS GARANTÍAS
DE INSOLVENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN
DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO DE LA
AGENCIA ORGANIZADORA.

Póliza de caución

La agencia dispone de la garantía por insolvencia establecida para los viajes combinados en el Art. 252-10 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Catalunya formalizada a través de la póliza de caución número 72974407 con la compañía aseguradora AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros con el CIF A- 60917978 de la Calle Monseñor Palmer número 01, 07014 de Palma de Mallorca.

Los asegurados afectados podrán contactar con AXA a través de los teléfonos al 902.01.33.45 o al 91.111.95.44 o remitiendo un e-mail al Departamento de Siniestros en la dirección: aperturas.empresas@axa.es