Lugar y fecha *San Sebastián de los Reyes* a *07 de Marzo de 2024*

CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Datos de la agencia de viajes organizadora:

Nombre: TRAVEL DMC
Domicilio: Av. del Puente Cultural, 10. Bloque B. 3º Pta. 1. 28701 San Sebastián de los Reyes (Madrid)
NIF: B88335500
Título Agencia de Viajes número:
Teléfono: 911976696
Email: info@exploratraveler.es

Datos de la agencia de viajes minorista:

Nombre:
Domicilio:
NIF:
Título Agencia de Viajes número:
Teléfono:
Email:

Datos del viajero (Contratante Principal):

Nombre y Apellido:
DNI / Pasaporte:
Dirección:
Código Postal: **Email:**
Teléfono particular:
Nº Adultos: **Nº Niños:** **Nº Habitaciones:**
Resto de viajeros a los que representa:

El viajero manifiesta que, antes de quedar obligado por el presente contrato de viaje combinado y oferta correspondiente, ha recibido la información precontractual establecida en el artículo 153. 1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, compuesta por el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado (ANEXO I) y la información aplicable al viaje combinado.

Condiciones generales: el viajero manifiesta aceptar las Condiciones Generales del contrato de viaje combinado que se acompañan en el ANEXO II y que obran en su poder.

Condiciones particulares: En base a la descripción de los servicios del viaje

Destino: **Itinerario:**

Medio de transporte, características, categoría y duración:

Fecha de Petición: **Fecha de Salida:** **Fecha de Regreso:**

Lugar de Salida y Regreso:

Horarios Previstos:

Hora de Presentación:

Ubicación, principales características y categoría del alojamiento:

Visitas, excursiones u otros servicios incluidos en viaje:

Idioma prestación servicios:

Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador:

PRECIO Y FORMA DE PAGO		
Total P.V.P =	Depósito =	Importe pendiente =

Modalidades de pago:

Revisión de los precios: Estos precios han sido calculados según figura en el Programa/Folleto/WEB en base a los tipos de cambio de divisa, al precio de transporte derivado coste combustible o de otras fuentes de energía y al nivel de impuestos y tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato en fecha. Hasta 20 días antes de la salida, los precios podrán incrementarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 11 de las Condiciones Generales (ANEXO II). De igual modo el viajero tendrá derecho tendrá derecho a reducción de precio por variación a su favor de dichos conceptos, pudiendo la agencia de viajes en tal caso deducir del reembolso los gastos administrativos reales de su tramitación

El viaje es apto para personas de movilidad reducida (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). NO

Mínimo de personas: La realización del presente viaje requiere la participación de un mínimo de 15 personas. De no llegarse a este mínimo, la agencia tiene derecho a anular el viaje hasta el día _____.

Requisitos entrada para turistas de los que fue informado el viajero en el momento de efectuar la reserva

Visados:

El viajero manifiesta que ha sido informado de la situación y requisitos del país/países objeto de su viaje de acuerdo con la información publicada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (www.exteriores.gob.es) y que conoce, por lo tanto, las características y posibles riesgos de toda índole del país/países de destino.

Resolución voluntaria del viaje por el viajero antes de la salida: El viajero en cualquier momento antes del inicio del viaje puede resolver el contrato debiendo de abonar una penalización de:

POLÍTICA GENERAL DE GASTOS DE CANCELACIÓN

VUELOS CHÁRTER Y CUPOS DE RIESGO EN LÍNEA REGULAR

- Más de 31 días antes de la salida: SIN GASTOS DE CANCELACIÓN. (*)
- Entre 31 y 22 días antes de la salida: Conllevará unos gastos de cancelación del 25% del total de la reserva.
- Entre 21 y 15 días antes de la salida: Conllevará unos gastos de cancelación del 65% del total de la reserva.
- Menos de 15 días antes de la salida: Conllevará unos gastos de cancelación del 100% de la reserva.
- En el caso de no presentación en el aeropuerto: Conllevará el 100% de la reserva.

***Gastos de Gestión:** Desde el momento de confirmar la reserva hasta 15 días antes de la salida, conllevará unos gastos de gestión de 50€ por reserva. Si se cancela en las primeras 48h desde el momento de confirmar la reserva, no habrá tales gastos de gestión.

VUELOS DE LÍNEA REGULAR

- El importe del valor del billete de avión no será reembolsable desde el momento de su emisión
- Más de 15 días antes de la salida: No se producirán gastos de cancelación de los servicios terrestres
- Entre 15 y 8 días antes de la salida: Conllevará unos gastos de cancelación del 25% del total de los servicios terrestres
- Entre 7 y 3 días antes de la salida: Conllevará unos gastos de cancelación del 50% del total de los servicios terrestres
- 48 horas antes de la salida y “no show” en el aeropuerto: Conllevará unos gastos de cancelación del 100%.

***Gastos de Gestión:** Desde el momento de confirmar la reserva hasta 15 días antes de la salida, conllevará unos gastos de gestión de 50€ por reserva. Si se cancela en las primeras 48h desde el momento de confirmar la reserva, no habrá tales gastos de gestión.

Seguro facultativo de asistencia: El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro en viaje de la Compañía Aseguradora _____ , así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro.

Su voluntad es de:

- ☐ No contratar el seguro de asistencia ofrecido
- ☐ Contratar el seguro de asistencia ofrecido, aceptando las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro, las cuales le han sido entregadas y declara conocer

Seguro facultativo de gastos de anulación por fuerza mayor: El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro en viaje de la Compañía Aseguradora _____ , así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro.

Su voluntad es de:

- ☐ No contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido
- ☐ Contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido, aceptando las exclusiones, coberturas, condiciones generales y particulares de este seguro, las cuales le han sido entregadas y declara conocer

Cesión del viaje: Conforme a lo establecido en el apartado 12 de las Condiciones Generales (ANEXO II) el viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas.

Otros puntos de contacto o de servicios de la organizadora y minorista: Para cualquier aspecto relacionado con asistencia sanitaria, si el viajero ha contratado un seguro de asistencia en viaje, deberá contactar también con el teléfono de la cía. Aseguradora.

Condiciones Especiales menores:

Contacto información menores no acompañados: En caso de menores no acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, pueden establecer contacto directo con el menor o con la persona responsable durante la estancia a través de:

Falta de conformidad: El viajero durante el viaje deberá informar toda falta de conformidad en la prestación de los servicios, todo ello de acuerdo con lo establecido en el apartado 17 de las Condiciones Generales (ANEXO II).

Responsabilidad: La agencia organizadora y la minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007 y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 de dicha norma y de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del contrato (ANEXO II).

Reclamaciones tras el viaje: El viajero podrá dirigir sus reclamaciones a la dirección postal que consta en el encabezamiento y a las direcciones de correo electrónico:

ORGANIZADOR: TRAVEL DMC info@exploratraveler.es
MINORISTA:

Tratamiento de datos personales: De acuerdo con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), el cliente _____ acepta que los datos personales que informa en este documento así como los que puedan ser facilitados en el futuro para el mismo fin, sean recogidos y tratados por la agencia TRAVEL DMC, con domicilio en C/ Puente Cultural, 10. Blq B. 3° Pta 1° (San Seba, C.P. 28701, C.I.F. B88335500, Título Agencia de Viajes número _____. Dichos datos han sido recogidos por la agencia TRAVEL DMC con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de servicios estipulados en este contrato con el cliente, siendo necesarios para cumplir dichos propósitos.
El afectado podrá ejercitar los derechos reconocidos en el RGPD y, en particular, los de acceso, limitación, rectificación, supresión, oposición y olvido, a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia _____ en la dirección indicada, con la referencia “Protección de Datos”.

Comunicación y transferencia de datos: La Agencia le informa que, dependiendo de la modalidad de pago de los servicios, _____ se procederá a _____ la comunicación _____ de los datos incluidos en dicho fichero (Nombre, CIF/NIF, N-Cuenta) a las Entidades Financieras (Bancos y Cajas) con las que trabaja la Agencia TRAVEL DMC a los solos efectos de gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial y el uso de nuestros _____ servicios.
Para la gestión y cumplimento del objeto del contrato, puede resultar necesario (y obligatorio para la prestación del servicio), que sus datos (incluida información sobre alergias, intolerancias alimentarias, minusvalías, etc.), tengan que ser comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios, los cuales estarán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de dato incluyendo, si fuera el caso, _____ aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos autorizada expresamente por el interesado.

Conservación de los datos: Mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos. También mantendremos sus datos únicamente al efecto de cumplimiento legal un máximo de 10 años – desde la finalización del contrato- si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Los datos accesorios que Ud. nos informa (p.e. preferencias alimentarias, posibles intolerancias, etc.) serán eliminados de nuestros sistemas una vez concluido el servicio o viaje

El presente contrato de viaje combinado se firma por triplicado y a un único efecto en el lugar y fecha arriba
indicados, entregándose en este mismo momento un ejemplar al viajero.

Firma Organizador : **Firma minorista:**

TRAVEL DMC MADRID SL.
AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA.
CIF: B-88335500
CICMA: 3876
Tlf: 34 913 208 070
Calle López de Aranda 35
28027 Madrid

Firma viajero:

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(s) empresa(s) TRAVEL DMC será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) TRAVEL DMC está(n) cubierta(s) 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(n) 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.
- 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 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 incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. ***TRAVEL DMC*** ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con _____ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de ***TRAVEL DMC***, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad (_____), o en su caso, con la autoridad competente.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

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

PRESENTACIÓN

La Confederación Española de Agencias (CEAV) presenta estas Condiciones Generales, a fin de que todos los asociados dentro de la Confederación, dentro de su libertad empresarial, decidan si las incorporan a sus contratos.

Estas Condiciones Generales se refieren únicamente al contrato de viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y los servicios de viajes vinculados.

Las agencias de viajes asociadas pueden utilizar condiciones generales distintas a este modelo o adaptarlas a los diferentes tipos de viajes que ofrezcan u organicen. La adopción de todas o alguna de las cláusulas por parte de las agencias se realiza bajo su exclusiva responsabilidad.

La incorporación al contrato de las condiciones generales debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en la regulación legal vigente, por lo que sólo pasarán a formar parte del contrato de viaje combinado si la agencia hubiera informado al viajero acerca de su existencia y le hubiera entregado un ejemplar de las mismas con anterioridad a la conclusión del contrato de viaje combinado.

El documento contractual deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas y será firmado por todas las partes contratantes.

Este modelo de condiciones generales será objeto de revisión periódica para ajustarlas al desarrollo legislativo y jurisprudencial en esta materia.

1- Contratación del viaje combinado:

1- Información precontractual

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.
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.

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 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.

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 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.
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.
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.

3- Solicitud de reserva

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.
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.
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 viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

4- Confirmación de la reserva

1. 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 consumidor deberá abonar el 0 % 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 0 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.
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 13.

2- 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 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

7- Alojamiento

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

a. 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.
b. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento
c. 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

8- Transporte

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

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.

3- Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje:

10- Modificación del contrato

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.
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; y
   - Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo 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 substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

   Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste 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 substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán 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.

11- Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
   a. De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado
   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

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. 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 suporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje
4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10
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 11.1. 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.

12- Cesión de la reserva

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.
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. 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.

13- Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán 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 organizadora o, en su caso, la agencia minorista, 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 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. 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

14- 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.

15- 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.

4- Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje:

16- Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

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

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 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 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 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

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, ofrecerán 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 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 organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, 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 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 22

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 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

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

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

19- Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como 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 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.
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.
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:

21- Responsabilidad de las agencias de viaje

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

   Quien responda ante el viajero 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 viajero 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 viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
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.
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:
   a. Imputable al viajero;
   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 organizadoras y agencias minoristas.

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.

6- 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 vigente 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.

24- Reclamaciones a la agencia

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.
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 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 mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
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 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 viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado

26- Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

Estas Condiciones Generales de Viaje Combinado han sido redactadas por la Asesoría Jurídica de ACAVe