

CONTRACTACIÓ DEL VIATGE COMBINAT

1. Sol·licitud de reserva

1. El consumidor que desitgi contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, en el seu cas, l'agència organitzadora, es compromet a realitzar les gestions oportunes per obtenir la confirmació de la reserva segons el nombre de places disponibles i el període per al qual s'ha sol·licitat.

2. En el moment de la sol·licitud de la reserva, l'agència podrà reclamar al consumidor el dipòsit d'una suma equivalent, com a màxim, el 20% del preu del viatge de la reserva sol·licitada. Si es confirma la reserva, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge. Si el

consumidor retira la seva sol·licitud de reserva abans de la confirmació, se li reintegrarà la suma dipositada, deduïdes, en el seu cas, les despeses de gestió que siguin justificables.

3. Si el consumidor sol·licita l'elaboració d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el consumidor accepta

l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, i aquesta pot confirmar-li els serveis que compregui, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge. Sempre que no pugui confirmar-los, l'agència haurà de tornar les quantitats entregades pel consumidor.

4. En tots els supòsits anteriors, si l'agència no pot oferir el viatge sol·licitat i ofereix al consumidor la realització d'un viatge anàleg o un de diferent, excepte que s'indiqui expressament el contrari, s'entendrà que manté

aquesta oferta durant 24 hores. En aquests casos, el contracte es perfeccionarà si el consumidor accepta l'oferta dintre d'aquest termini o del que expressament s'hagi establert.

2. Confirmació de la reserva
La perfecció 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 ambdues parts.

3. Pagament del preu

1. En el moment de la perfecció del contracte, el consumidor haurà d'abonar una suma

que correspongui al 40% del preu del viatge combinat o, en el seu cas, completar fins aquest import les quantitats que hagués entregat a compte. Si el consumidor no realitza

aquest pagament, l'agència li requerirà perquè el realitzi en el termini raonablement breu que se li fixi.

2. El pagament de la resta del preu es realitzarà quan l'agència ofereixi l'entrega al consumidor dels títols de transport, abonaments de viatge o qualsevol altre document

indispensable per a la correcta execució de les prestacions que formin el viatge combinat. Si el consumidor no realitza aquest pagament, l'agència li requerirà perquè el realitzi en el termini que se li fixi. Si no li fixa termini, s'entendrà que el pagament haurà de realitzar-se

com a màxim 7 dies abans de la sortida.

3. L'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la desestimació abans de la sortida si el consumidor no realitza qualsevol dels pagaments previstos en els apartats anteriors en el termini que correspongui.

REGLES APLICABLES A LES PRESTACIONS DEL VIATGE COMBINAT

4. Prestacions

1. Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor en l'opuscle o programa, així com de les indicacions referents a aquesta informació que s'hagin realitzat en confirmar la reserva.

2. No obstant això, l'agència organitzadora es reserva la possibilitat de modificar la informació continguda en l'opuscle abans de la perfecció del contracte. Per a la seva

validesa, els canvis en aquesta informació s'han d'haver comunicat clarament per escrit al consumidor.

5. Allotjament

Tret que s'indiqui una altra cosa en l'opuscle o es disposi en condicions particulars:

a) En relació amb aquells països en els quals s'especifica classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, l'opuscle recull la classificació turística que s'atorga en el corresponent país. En aquells en els quals no hi ha classificació oficial, la categoria que s'indica en l'opuscle és simplement orientativa. En tot cas, l'agència ha de vetllar per la major correspondència entre la qualificació utilitzada i les expectatives que això pugui generar de forma raonable en un consumidor espanyol.

b) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país. Per norma general, l'habitació pot ocupar-se a partir de les catorze hores del dia d'arribada i s'ha de desallotjar abans de les dotze hores del dia de sortida, amb independència de l'hora

en què estigui prevista l'arribada a l'hotel o de l'hora en què estigui prevista la continuació del viatge.

c) Les habitacions o camarots triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les quals s'hi afegeix un o dos llits, que acostumen a ser un sofà llit o un llit plegable, excepte en certs establiments on en lloc de llits addicionals es fan servir dos llits més grans.

6. Transport

El consumidor ha de presentar-se en el lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència o, en el seu defecte, per l'opuscle. Per regla general en el cas de transport aeri l'antelació mínima és d'una hora i mitja sobre l'horari de sortida previst.

Si el consumidor no pogués realitzar el viatge per no haver-se presentat amb l'antelació requerida, s'aplicarà el règim previst per l'apartat 14 per a la manca de presentació a la sortida o, en el seu cas, el previst en l'apartat 12 per a la desestimació del consumidor.

3. La pèrdua o dany que es produeixi en relació a l'equipatge de mà o altres objectes que el consumidor porti amb ell i conservi sota la seva custòdia, són exclusivament a compte i risc propi.

7. Altres serveis

Per norma general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, a no ser que s'indiqui d'una altra forma, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, en aquests menjars no s'inclouen les begudes.

2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si han

estat pactades per les parts en condicions particulars.

DRETS DE LES PARTS ABANS DE COMENÇAR EL VIATGE

8. Modificació del contracte

1. Si en qualsevol moment anterior a la sortida el consumidor desitja sol·licitar canvis referits a les destinacions, als mitjans de transport, a la durada, al calendari, a l'itinerari del viatge contractat o a qualsevol altre extrem sobre les prestacions i l'agència pot efectuar-los, aquesta podrà exigir-li l'abonament de les despeses addicionals justificades que haguessin causat aquesta modificació així com una prima per modificació de la reserva que no podrà excedir del 3% del preu del viatge.

2. Abans de la sortida, l'agència només pot realitzar els canvis que siguin necessaris per al bon fi del viatge combinat i que no siguin significatius. Es considera que els canvis necessaris són significatius si impedeixen la realització dels fins d'aquest, segons les seves característiques generals o especials.

3. En el supòsit que l'agència es vegi obligada a realitzar canvis significatius ho posarà immediatament en coneixement del consumidor. Aquest podrà optar entre acceptar la modificació del contracte en el qual es necessiten les variacions introduïdes i la seva repercussió en el preu, o resoldre el contracte. El consumidor haurà de comunicar la decisió que adopti a l'agència dintre dels tres dies següents al que se li notifiqui la modificació. Si el consumidor no comunica la seva decisió en el termini indicat, s'entendrà que opta per la resolució del contracte.

9. Revisió del preu

1. L'agència només podrà revisar el preu, a l'alça o a la baixa, sempre que aquesta revisió es produeixi abans dels 20 dies previs a la sortida i que no sigui significativa, és a dir, superior al 15% del preu del viatge. A més, aquesta revisió només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:

a) Dels tipus de canvi aplicats al viatge organitzat.

b) Del preu dels transports compresos en el viatge, inclosos el cost del carburant.

El preu revisat es determinarà prenent com a referència el contravalor de la moneda del país de destí i els preus, taxes i impostos aplicables a la data d'edició de l'opuscle. En cas de circuits que incloguin dos o més països, el tipus de canvi pres com a referència és el del dòlar USA a la mateixa data.

3. Si la revisió del preu suposa un augment superior al 15% del preu del viatge, l'agència ho posarà immediatament en coneixement del consumidor, qui podrà resoldre el contracte.

El consumidor haurà de comunicar la decisió que adopti a l'agència dintre dels tres dies següents que se li notifiqui la modificació. Si el consumidor no comunica la seva decisió en el termini indicat, s'entendrà que opta per la resolució del contracte

10. Drets del consumidor en cas de resolució

1. En els supòsits en què el consumidor, d'acord amb els apartats anteriors, resolgui el contracte podrà optar entre:

a) Que li reemborsin en el termini màxim d'un mes totes les quantitats pagades, o

b) Que, sempre que l'agència pugui proposar-li-ho, li ofereixi un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior. Si el viatge ofert és de

qualitat superior, l'agència no li exigirà cap suplement. També podrà acceptar la realització d'un viatge de qualitat inferior, però en aquest cas l'agència li descomptarà la diferència de preu.

2. En ambdós casos, el consumidor té dret a reclamar la indemnització prevista per al supòsit de cancel·lació del viatge previst en l'apartat 13 i en els seus mateixos conceptes.

11. Cessió de la reserva

1. El consumidor podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions

requerides en l'opuscle i en el contracte per realitzar el viatge combinat.

La cessió haurà d'ésser comunicada per qualsevol mitjà a l'agència i serà gratuïta si aquesta

rep la comunicació amb una antelació mínima de quinze dies a la data d'inici del viatge. Si es

desitja dur a terme amb posterioritat i l'agència pot acceptar-la, podrà exigir al consumidor

una prima per cessió que no excedeixi del 3% del preu del viatge.

3. En tot cas, el consumidor i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament

davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de les despeses addicionals justificades que poguessin haver causat la cessió.

12. Dret de desestimació del consumidor

1. En tot moment l'usuari o consumidor pot desistir dels serveis sol·licitats o contractats,

tenint dret a la devolució de les quantitats que hagués abonat, tant si es tracta del preu total

, com del l'avanç, però haurà d'indemnitzar a l'agència organitzadora amb els conceptes que

es detallen a continuació:

a) En el cas de serveis solts, la totalitat de les despeses

de gestió (30 eur. per persona) més les despeses d'anul·lació si n'hi ha.

b) En el cas de viatges combinats:

Les despeses de gestió (30 per persona) més les despeses d'anul·lació si n'hi ha.

Una penalització consistent en: el 5% del total del viatge si el desistiment es produeix amb

més de 10 dies i menys de 15 d'antelació a la data d'inici del viatge, el 15% del total del

viatge si la cancel·lació es produeix entre 3 i 10 dies d'antelació i el 25% si la mateixa es

produeix dins de les 48 hores anteriors a la sortida.

2. En tots els casos, el consumidor haurà d'abonar les despeses de gestió i anul·lació que produeixi una desestimació.

3. La desestimació produeix efectes des del moment en què la voluntat de desistir del consumidor arriba al coneixement de l'agència.

4. Coneguda la desestimació, l'agència retornarà al consumidor les quantitats que hagués d'abonar en el termini màxim d'un mes, deduïdes les despeses de gestió i, en el seu cas, les despeses d'anul·lació justificades i les penalitzacions.

5. Si el viatge combinat estigués subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com noliejament d'avions, naus, tarifes especials o altres anàlegs, les despeses de gestió, les despeses d'anul·lació i les penalitzacions seran les que indiqui de manera explícita l'opuscle per a aquest viatge o els acordats de forma particular en el document contractual.

13. Cancel·lació del viatge per part de l'organitzador

1. La cancel·lació del viatge, per qualsevol motiu que no

sigui imputable al consumidor, li dóna dret a resoldre el contracte amb els drets previstos en l'apartat 10.

2. Si la cancel·lació del viatge es comunica dins dels dos mesos anteriors a la sortida, l'agència haurà d'abonar al consumidor una indemnització en funció del temps que falti per a la sortida, que com a mínim serà de:

a) El 5% del preu del viatge si es produeix amb una antelació de més de 15 dies i menys

de 2 mesos.

b) El 10% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació entre els 15 i 3 dies.

c) El 25% del preu del viatge, si es produeix dins de les 48 hores anteriors a la sortida.

3. No hi ha obligació d'indemnitzar en els següents supòsits:

a) Quan la cancel·lació es deu al fet que el nombre de persones inscrites és inferior a

l'exigit en l'opuscle o en el contracte per al viatge combinat. En aquest cas, l'agència ha de comunicar per escrit la cancel·lació al consumidor abans de la data límit fixada en l'opuscle o en el contracte. Si no hi ha, l'agència ha de notificar la cancel·lació amb una antelació mínima de deu dies a la data de sortida.

b) Quan la cancel·lació del viatge es deu a motius de força major. Són causes de força major les circumstàncies alienes a l'agència, anormals i imprevisibles conseqüència de les quals no haurien pogut evitar-se, malgrat d'haver actuat amb la diligència adequada.

14. Falta de presentació a la sortida

1. Hi haurà manca de presentació a la sortida si el consumidor no comunica la seva voluntat de no realitzar el viatge i no es presenta en el temps i lloc

previstos per a la sortida. En aquest

cas, perd el dret a la devolució de les quantitats entregades i continua obligat a abonar les que estiguessin pendents de pagament.

DRETS I DEURES DE LES PARTS DESPRÉS D'INICIAR EL VIATGE

15. Compliment defectuós o falta de prestació de serveis.

1. Quan el consumidor comprovi durant la realització del viatge que hi ha algun defecte o es

produeix la falta de prestació d'algun servei contractat, haurà de comunicar-ho en el mateix

lloc i al més aviat possible a l'organitzador o al detallista i, en el seu cas, al prestador del

servei de què es tracti. La comunicació s'haurà de realitzar per escrit o en qualsevol forma en què quedi constància.

Després de rebre la comunicació, el detallista o l'organitzador hauran d'obrar amb diligència per trobar les solucions adequades.

2. Si realitza aquesta comunicació en el temps i forma indicats, el document que ho acrediti

l'eximirà d'aportar ulteriors proves sobre l'existència del defecte, a no ser que l'organitzador,

el detallista o el prestador del servei hagi comprovat en presència del consumidor

que el defecte no existeix o que no reuneix les característiques indicades, i així ho hagi fet constar.

3. Si el consumidor no realitza aquesta comunicació en el temps i forma indicats, haurà

de provar els defectes que s'al·leguen d'acord amb els criteris generals de proves i seran

a compte seu tots els danys que es produeixin o que s'agreugin per la seva falta de comunicació.

16. Impossibilitat de prestar una part important dels

serveis per part de l'organitzador.

1. L'agència haurà d'adoptar les solucions adequades per a la continuació del viatge si una

vegada iniciat aquest no subministra o comprova que no pot subministrar una part important

dels serveis previstos en el contracte. Són part important dels serveis previstos aquells que

la falta de realització impedeix el normal desenvolupament del viatge i provoquen que no sigui raonable esperar del consumidor enmig d'aquest tipus de viatge que el continuï en aquestes circumstàncies.

2. L'agència no podrà demanar cap suplement per les solucions adoptades per a la

continuació del viatge i abonarà al consumidor qualsevol diferència entre les prestacions previstes i les subministrades.

3. Si el consumidor accepta expressa o tàcitament les solucions proposades per l'agència

no tindrà dret a cap indemnització per aquestes modificacions. Es

considerarà que accepta tàcitament aquestes propostes si continua el viatge amb les solucions donades per l'organitzador.

4. Si les solucions adoptades per l'organitzador fossin inviables o el consumidor no les

acceptés per motius raonables, l'agència hauria de:

a) Proporcionar-li un mitjà de transport equivalent al contractat en el viatge per tornar al

lloc de sortida o a qualsevol altre que ambdós hagin convingut, si el contracte inclou el viatge de tornada.

b) Reemborsar-li el preu pagat amb deducció de l'import de les prestacions que li hagi

proporcionat fins acabar el viatge, excepte si el defecte que impedeix la continuació del

viatge és imputable al consumidor.

c) Abonar-li la indemnització que en seu cas sigui procedent.

17. Desestimació del consumidor durant el viatge.

1. El consumidor té el dret a desistir del contracte de viatge combinat una vegada començat

el viatge, però no podrà reclamar la devolució de les quantitats entregades i continuarà obligat a abonar les que estiguin pendents de pagament.

2. Si la desestimació obeeix a un accident o a una malaltia del consumidor, que li impedeixi

continuar el viatge, l'agència està obligada a prestar la necessària assistència i, en el seu

cas, a abonar l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades,

deduïdes les despeses d'anul·lació degudament justificades que correspondran.

3. En ambdós casos, totes les despeses suplementàries ocasionades per la desestimació, i

en particular les de repatriació o trasllat al lloc d'origen, són a càrrec del consumidor.

18. Deures de col·laboració del consumidor al normal desenvolupament del viatge.

1. El consumidor haurà d'atenir-se a les indicacions que li faciliti l'agència per a l'adequada

execució del viatge, així com a les reglamentacions que són d'aplicació general 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.

La infracció greu d'aquests deures faculta l'agència per resoldre el contracte de viatge combinat. En aquest cas, si el contracte inclou el viatge de tornada, l'agència proporcionarà al consumidor un mitjà de transport equivalent al contractat en el viatge per retornar al lloc de sortida o a qualsevol altre que ambdós hagin convingut. L'agència tindrà dret, a més, a la indemnització que sigui procedent pels danys imputables a la conducta del consumidor.

RESPONSABILITAT CONTRACTUAL PER COMPLIMENT DEFECTUÓS O INCOMPLIMENT

19. Distribució de la responsabilitat

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant el consumidor del correcte compliment del contracte de viatge combinat en funció de les obligacions que els correspondran pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat.

2. L'agència organitzadora i l'agència detallista responen davant el consumidor tant si executen elles mateixa les prestacions compreses en el viatge combinat com si les realitzessin els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.

3. L'agència organitzadora, per ser la que planifica el viatge combinat, ha de respondre pels danys causats al consumidor per la no execució o execució deficient de les prestacions compreses en el viatge combinat així com pels danys que procedeixen de l'incompliment de qualsevol altra obligació que correspongui al seu àmbit de gestió d'acord amb la legislació aplicable.

4. L'agència detallista, per ser la que vengui o ofereix en venda el viatge combinat proposat

per una agència organitzadora, ha de respondre pels danys causats al consumidor pels errors que hagi comès en informar-lo sobre el viatge combinat, per haver omès la informació que havia de proporcionar-li, per no haver-li entregat la documentació necessària per a la correcta realització del viatge i, en general, per haver incomplet qualsevol altra obligació que correspongui al seu àmbit de gestió d'acord amb la legislació aplicable.

5. Quan en el contracte concorrin conjuntament diferents organitzadors o detallistes, qualsevol que sigui la seva classe i les relacions que existeixin entre ells, la responsabilitat entre organitzadors o entre detallistes serà solidària.

20. Causes d'exoneració de responsabilitat

La responsabilitat d'organitzadors i detallistes cessarà quan concorri alguna de les circumstàncies següents:

a) Que els defectes observats en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor.

b) Que aquests defectes siguin imputables a un tercer aliè al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i revesteixin un caràcter imprevisible o insuperable.

c) Que els defectes esmentats es deguin a motius de força major, entenenent per aquelles circumstàncies alienes a qui els invoca, anormals i imprevisibles, conseqüències que no haurien pogut evitar-se, malgrat d'haver actuat amb la diligència deguda.

d) Que els defectes es deguin a un esdeveniment que el detallista o, en el seu cas, l'organitzador, malgrat haver posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni

superar.

21. Deure del consumidor de reduir els danys.

En tot cas, el consumidor està obligat a prendre les mesures adequades i raonables per intentar reduir els danys que puguin derivar-se de la no execució o execució deficient del contracte o per evitar que s'agreugin. Els danys que deriven de no haver adoptat aquestes mesures aniran a compte del consumidor.

22. Deure d'assistència de l'agència.

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista, malgrat d'estar exonerades de responsabilitat, continuaran obligades a realitzar la necessària assistència al consumidor que es trobi en dificultats.

2. No existirà el deure d'assistència previst en l'apartat anterior quan els defectes produïts durant l'execució del contracte siguin atribuïbles de forma exclusiva a una conducta intencional o negligent del consumidor.

23. Limitacions de responsabilitat dels convenis internacionals.

Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, la reparació o rescabament dels danys corporals i no corporals que resultin de l'incompliment o de la mala execució estarà subjecta a les limitacions que aquestes estableixin.

24. Limitació de responsabilitat per danys no corporals.

1. Quan les prestacions del viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals: les indemnitzacions per danys no corporals quedaran limitades per tots els conceptes al doble del preu del viatge, inclosos els danys morals no

derivats d'un dany corporal i els reembossaments que s'hagin de realitzar.

b) la indemnització de l'agència organitzadora pels danys derivats de pèrdua o deteriorament de l'equipatge quedarà limitada a 300 €.

2. No regiran les limitacions previstes en els dos apartats anteriors si l'agència o els prestadors de serveis han provocat intencionadament els danys o han actuat de forma

temerària sabent que probablement es produirien.

25. Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacunes.

1. L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estança, així com de les condicions aplicables als ciutadans de la Unió Europea en matèria

de passaports i de visats i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.

2. El consumidor haurà d'obtenir la documentació necessària per realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de

la falta d'aquesta documentació aniran a compte seu i, en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.

3. Si l'agència accepta l'encàrrec del consumidor de tramitar els visats necessaris per a alguna de les destinacions previstes 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 pels danys que li

siguin imputables d'acord amb la diligència normalment exigible pels retards en l'obtenció

de la documentació necessària o per falta o insuficiència d'aquesta.

26. Responsabilitat per prestacions no incloses en el viatge combinat.

1. Les regles de responsabilitat contractual del viatge combinat no són aplicables a

prestacions com la realització d'excursions, l'assistència a esdeveniments esportius o culturals, les visites a exposicions o museus, o altres anàlogues, que no es troben incloses

en el preu global del viatge combinat i que el consumidor contracta amb caràcter facultatiu amb ocasió del viatge o durant el seu transcurs.

En aquests casos, l'agència haurà d'indicar al consumidor el caràcter facultatiu de la prestació i que no forma part del viatge combinat.

2. Si l'agència intervé en la contractació d'aquestes prestacions respondrà d'acord amb les regles específiques del contracte que realitzi.

RECLAMACIONS I ACCIONS DERIVADES DEL CONTRACTE

27. Llei aplicable. Aquest contracte de viatge combinat es regeix per l'acordat entre les parts i per l'establert en aquestes condicions generals, en les normes autonòmiques vigents en el lloc de celebració del contracte i, si no n'hi ha, pel disposat en el Reial Decret Legislatiu 1/2007 de 30 de

Novembre de 2007.

28. Reclamacions a l'agència.

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el consumidor podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o la execució deficient del contracte davant l'agència detallista en un termini màxim de 30 dies, a comptar des d'aquell en el qual havia de finalitzar el viatge.

2. En un termini màxim d'uns altres 30 dies, l'agència

organitzadora o l'agència detallista, en funció de les obligacions que els correspondran pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge

combinat, hauran de contestar per escrit les reclamacions formulades dins del termini.

3. En aquesta fase, el consumidor i l'agència podran sol·licitar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixen a tal fi per trobar per ells mateixos una solució al conflicte, que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

4. Si el conflicte no pot ser resolt mitjançant la reclamació a l'agència, el consumidor podrà sotmetre'l a l'arbitratge de consum si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum, o, en tot cas, reclamar per via judicial.

29. Accions judicials.

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el consumidor podrà reclamar per via judicial davant els tribunals del lloc de subscripció del contracte.

2. El consumidor només podrà ser demandat davant els tribunals del lloc de subscripció del contracte.

Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de 2 anys, a comptar des del dia en el qual havia de finalitzar el viatge.