

CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

1. Solicitud de reserva
1. El consumidor que desee contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Después de esta solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva según el número de plazas disponibles y el período para el cual se ha solicitado.
2. En el momento de la solicitud de la reserva, la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, del 20% del precio del viaje de la reserva solicitada. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean justificables.
3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia i esta puede confirmar los servicios que comprenda, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá rembolsar las cantidades entregadas por el consumidor.
4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo o uno diferente, excepto que se indique lo contrario, se entenderá que mantiene esta oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de este período o de lo que expresamente se haya establecido.
2. Confirmación de la reserva
La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde este instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento por ambas partes.
3. Pago del precio
1. En el momento de la perfección del contrato, el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta este importe las cantidades que hubiera entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza este pago, la agencia lo requerirá para que lo realice en el plazo razonablemente breve que se le fije.
2. El pago del resto del precio se realizará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que formen el viaje combinado. Si el consumidor no realiza este pago, la agencia lo requerirá para que lo realice en el plazo que se le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá realizarse como máximo 7 días antes de la salida.
3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la desestimación antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

4. Prestaciones
1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el catálogo o programa, así como de las indicaciones referentes a esta información que se hayan realizado en confirmar la reserva.
2. No obstante esto, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el catálogo antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en esta información se han de

haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

5. Alojamiento
Salvo que se indique otra cosa en el catálogo o se disponga en condiciones particulares:
 - a) En relación con aquellos países en los cuales se especifica clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el catálogo recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los cuales no hay clasificación oficial, la categoría que se indica en el catálogo es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia debe velar por la mayor correspondencia entra la calificación utilizada y las expectativas que esto pueda generar de forma razonable en un consumidor español.
 - b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas de cada país. Por norma general, la habitación se puede ocupar a partir de las catorce horas del día de llegada i se debe desalojar antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.
 - c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se les añaden una o dos camas, que acostumbran a ser un sofá cama o una cama plegable, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se utilizan dos camas más grandes.
6. Transporte
El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por le catálogo. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 por la falta de presentación en la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 12 por la desestimación del consumidor.
3. La pérdida o daño que se produzca en relación al equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleve consigo y conserve bajo su custodia, son exclusivamente a cuenta y riesgo propio.
7. Otros servicios
Por norma general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, a no ser que se indique de otra forma, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, en estas comidas no se incluyen las bebidas.
 2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regimenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE INICIAR EL VIAJE

8. Modificación del contrato
1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremos sobre las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, esta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiesen causado esta modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios son significativos si impiden la realización de los fines de este, según sus características generales o especiales.
3. En el supuesto que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Éste podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en el cual se necesitan las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el período indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.
9. Revisión del precio
1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que esta revisión es produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, esta revisión sólo podrá llevarse a cabo para ajustar el importe del precio del viaje en las variaciones:
 - a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.
 - b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante. El precio revisado determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y sus precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del catálogo. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el dólar USA en la misma fecha.
2. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, que podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes desde la notificación de la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el período indicado, se entenderá que opta por resolver el contrato.
10. Derechos del consumidor en caso de resolución
1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato que podrá optar entre:
 - a) Que le reembolsen en el período máximo de un mes todas las cantidades pagadas, o
 - b) Que, siempre que la agencia se lo pueda proponer, le ofrezca otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá ningún suplemento. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le descontará la diferencia de precio.
2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación de viaje previsto en el apartado 13 y en sus mismos conceptos.
11. Cesión de la reserva
1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el catálogo y en el contrato para realizar el viaje combinado. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si esta recibe la comunicación con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, le podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no exceda el 3% del precio del viaje.
2. En todo caso, el consumidor y la persona a quien se haya cedido la reserva responden solidariamente delante de la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudieran haber causado la cesión.
12. derecho de desestimación del consumidor
1. En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del avance, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora con los conceptos que se detallan a continuación:
 - a) En el caso de servicios sueltos, la totalidad de los gastos de gestión (30 eur por persona) más los gastos de anulación si los hay.
 - b) En el caso de viajes combinados: Los gastos de gestión (30 eur. Por persona) más los gastos de anulación si los hay. Una penalización consistente en: el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de inicio del viaje, el 15% del total del viaje si la cancelación se produce entre 3 y 10 días de antelación y el 25% si la misma se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
2. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca una desestimación.
3. La desestimación produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.
4. Conocida la desestimación, la agencia retornará al consumidor las cantidades que hubiera abonado en el período máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.
5. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, como flete de aviones, naves, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán las que indique de manera explícita el catálogo para este viaje o los acordados de forma particular en el documento contractual.
13. Cancelación del viaje por parte del organizador.
1. La cancelación del viaje por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10.
2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:
 - a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y menos de 2 meses.
 - b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.
 - c) El 25% del precio del viaje, si se produce entre las 48 horas anteriores a la salida.
3. No hay obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando la cancelación se debe al hecho que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el catálogo o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha fijada en el catálogo o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.
 - b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e

imprevisibles consecuencia de las cuales no habrían podido evitarse, aun habiendo actuado con la diligencia adecuada.

14. Falta de presentación en la salida

1. Habrá falta de presentación en la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no realizar el viaje y no se presenta en el tiempo y el lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE

15. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que hay un defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá realizar por escrito o en cualquier forma en que quede constancia. Después de recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para encontrar las soluciones adecuadas.

2. Si se realiza esta comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que lo acredite eximirá de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, a no ser que el organizador, el detallista o el prestador del servicio haya comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo haya hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza esta comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá demostrar los defectos que se alegan de acuerdo con los criterios generales de pruebas y serán a cuenta suya todos los daños que se produzcan o que empeoren por su falta de comunicación.

16. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador.

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado este no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos que la falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provoquen que no sea razonable esperar del consumidor en medio de este tipo de viaje que lo continúe en estas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir ningún suplemento por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a ninguna indemnización por estas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente estas propuestas al continuar el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptara por motivos razonables, la agencia debería de:

- a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.

- b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta terminar el viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.

- c) Abonarle la indemnización que en su caso sea procedente.

17. Desestimación del consumidor durante el viaje.

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si la desestimación obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor, que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia u, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por la desestimación, y en particular las de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

18. Deberes de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje.

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de aplicación general 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 al normal desarrollo del viaje. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho, además, a la indemnización que sea procedente por los daños imputables a la conducta del consumidor.

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

19. Distribución de la responsabilidad

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán delante del consumidor en correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden delante del consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones como si las realizaran sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, ha de responder por los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como por los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende o ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, debe responder por los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido en informarlo sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que tenía que proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

5. Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

20. Causas de exoneración de responsabilidad

- La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
 - b) Que estos defectos sean imputables a un tercer ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
 - c) Que los defectos nombrados se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales y imprevisibles, consecuencias que no habrían podido evitarse aun habiendo actuado con la diligencia debida.
 - d) Que los defectos se deban a una causa que el detallista, o en su caso el organizador, aun habiendo puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.
21. deber del consumidor de reducir los daños.
En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los gastos que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que empeoren. Los daños que derivan de no haber adoptado estas medidas irán a cuenta del consumidor.
22. Deber de asistencia de la agencia
1. La agencia organizadora y la agencia detallista, aun estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a realizar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.
 2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de forma exclusiva a una conducta intencional negligente del consumidor.
23. Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales.
Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales, la reparación o descabamiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución estará sujeta a las limitaciones que estas establezcan.
24. Limitación de responsabilidad por daños no corporales.
1. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.
 - b) la indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 300 .-€.
 2. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionadamente los daños o han actuado de forma temeraria sabiendo que probablemente se producirían.
25. 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 de las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y visados y responderá de la corrección de la información que facilite.
 2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esta documentación irán a 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 consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como los gastos de gestión por los trámites que tenga que realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá por los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retardos de obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de ésta.
26. Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado.
1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia en eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se encuentren incluidas en el precio total del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del viaje o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.
 2. Si la agencia interviene en la contratación de estas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.
- RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO
27. 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 en el lugar de celebración del contrato y, si no lo hay, por lo dispuesto en el real Decreto Legislativo 1/2007 de 30 de Noviembre de 2007.
28. Reclamaciones a la agencia.
1. Sin perjuicio de las acciones legales que lo asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución deficiente del contrato ante al agencia detallista en un plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el cual debía finalizar el viaje.
 2. En un plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro del plazo.
 3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán solicitar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal fin para encontrar por ellos mismos una solución al conflicto, que sea satisfactorio para ambas partes.
 4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo al arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiera adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar por vía judicial.
29. Acciones judiciales.
1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar por vía judicial ante los tribunales del lugar de suscripción del contrato. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben en el transcurso del plazo de 2 años, a contar desde el día en el cual tenía que finalizar el viaje.