

## CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

### Agencia Vendedora

Nombre: Recomendaciones Personalizadas S.L (marcas 99Viajes.com y BuscoUnViaje.com)  
Domicilio: Av. Josep Tarradellas 80, Entresuelo 1 – 08029 Barcelona  
NIF: B65342677 / Título –licencia: GC3630  
Teléfono: 93 300 28 40 / E-mail: viajeros@buscounviaje.com o viajeros@99viajes.com

### El Cliente

**REF. VIAJE:** (nº de referencia que aparece en la confirmación y que has detallado para hacer el pago)

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Fecha de Nacimiento (día/mes/año):

Dirección postal:

Población:

C. Postal:

Teléfono particular:

Nº Adultos:

Nº Niños:

Nº Habitaciones:

**No Personas con movilidad reducida (marcar la opción adecuada)**(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). Si el pasajero tuviera algún tipo de movilidad debe informar para redactar nuevo contrato.

### Condiciones particulares

Destino/s, Fecha de salida, Hora de salida, Itinerario, Medio/s de transporte, clase, horarios y escalas, fecha de regreso, hora de llegada, hoteles, clasificación y categoría: **Ver email detalle de la Confirmación del Viaje que se envía en la misma comunicación que adjuntamos el presente contrato.**

**Seguro de asistencia básico** Incluido en el precio.

**Seguro de gastos de anulación por fuerza mayor**

No incluido en el precio

- El cliente declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro de anulación por fuerza mayor, así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro.
  - o Su voluntad es de no contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido

**Requisitos entrada para turistas** de los que fue informado el cliente en el momento de efectuar la reserva, si es necesario DNI, Pasaporte, visados o vacunas, detallado en el email detalle de la confirmación del viaje.

**Precio y Forma de pago.** Según se indica en la Confirmación del Viaje.

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

- i. Gastos de gestión por valor de 50€ (tasa fija)
- ii. Gastos de anulación debidamente justificados.

**Solicitudes especiales del cliente:**

La no aceptación de lo anterior supondrá que no se podrán efectuar los servicios esperados por parte de la agencia. El abajo firmante manifiesta su capacidad para firmar en nombre de los restantes contratantes del viaje.

Firma cliente

Firma minorista y organizador

Firma organizador



## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO – Recomendaciones Personalizadas S.L

BuscoUnViaje.com es una plataforma en la que diferentes agencias de viajes (minoristas, mayoristas, agencias locales en destino, ...) publican sus ofertas, de forma que los viajeros puedan contratar directamente el viaje con ellas. En algunos casos, BuscoUnViaje.com actúa en nombre propio bajo la marca 99Viajes.com, fundamentalmente cuando ninguna de sus agencias colaboradoras es capaz de proveer los servicios demandados por los viajeros.

Los viajes reservados directamente con Recomendaciones Personalizadas S.L a través de 99Viajes.com se rigen por las siguientes condiciones de viaje combinado. Asimismo, cada viajero que contrate un viaje con Recomendaciones Personalizadas S.L recibirá una copia del contrato de viaje combinado a su nombre, que deberá ser firmada y enviada antes del inicio del viaje.

### Mínimo de personas

La realización del presente viaje requiere la participación de un mínimo de personas según se detalla en la Confirmación del Viaje. En caso de existir ese mínimo, de no llegarse a ese número, o por alguna causa de fuerza mayor, la agencia tiene derecho a anular el viaje hasta el día reembolsando al consumidor el total de las cantidades abonadas por este, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales, sin que el cliente tenga derecho a ningún tipo de indemnización

**Reclamaciones:** El consumidor está obligado a comunicar a la mayor brevedad posible al prestador del que se trate, cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios de forma fehaciente, así como a ponerlo en conocimiento de la agencia a la mayor brevedad posible. Las acciones de reclamación prescriben por el transcurso de dos años.

El cliente 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 [www.mae.es](http://www.mae.es) y que conoce, por tanto, las características y posibles riesgos de toda índole del país/países de destino.

### Representante local

El corresponsal de la agencia cuyos datos figuran en la documentación de viaje

Teléfono de emergencia de organismos que puedan ayudar al consumidor en la documentación de viaje

Para cualquier aspecto relacionado con asistencia sanitaria el cliente deberá contactar con el teléfono de la cía. aseguradora. En el supuesto de que no haya suscrito contrato de asistencia, el cliente asume toda la responsabilidad sobre este aspecto.

**Condiciones Generales:** El cliente manifiesta aceptar las Condiciones Generales del viaje accesibles en [http://www.99viajes.com/docs/condiciones\\_viaje\\_combinado.pdf](http://www.99viajes.com/docs/condiciones_viaje_combinado.pdf)

### Tratamiento de datos personales

RESPONSABLE DEL FICHERO DE DATOS PERSONALES:

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del artículo 13 del RGPD 679/2016, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos de carácter personal que nos comunique durante el proceso de contratación de un viaje combinado serán incorporados en un tratamiento, cuyo responsable es Recomendaciones Personalizadas S.L (en adelante 99Viajes.com), con CIF B65342677 y domicilio en la Avenida Josep Tarradellas 80, entresuelo 1, 08029 de Barcelona. El Delegado de Protección de datos es Javier Bueno, su correo electrónico de contacto es [dpd@99viajes.com](mailto:dpd@99viajes.com) y el teléfono de contacto es 93.300.28.40.

FINALIDAD:

La finalidad es el tratamiento de los datos que nos ha facilitado para poder gestionar y desarrollar el conjunto de servicios que ofrece la agencia 99Viajes.com al cliente, siendo necesarios para llevar a cumplir dichos propósitos. Por todo ello, cuando realice una reserva se le solicitará únicamente el nombre completo, y cuando realice una confirmación se le solicitarán los siguientes datos: nombre completo, DNI, pasaporte, dirección postal.

Los datos se conservarán en cumplimiento de los plazos legales de prescripción que resulten de aplicación.

## DESTINATARIOS DE LA INFORMACIÓN:

Estos datos serán tratados por los empleados de 99Viajes.com como Responsable del Tratamiento, y sus colaboradores en caso de que fuera necesario para la gestión contratada, por lo que serán sometidos a secreto profesional para poder prestarle el servicio solicitado. Asimismo, los datos deberán ser comunicados a entidades externas dependiendo de la modalidad de pago de los servicios. Se procederá a la comunicación de los siguientes datos personales (Nombre, CIF/NIF, N-Cuenta) a las Entidades Financieras (Bancos y Cajas) con las que trabaja la agencia para gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial y el uso de los servicios ofrecidos por 99Viajes.com.

Por último, para que 99Viajes.com pueda prestar los servicios de la gestión contratada, deberá comunicar sus datos (únicamente los mínimos necesarios) para poder gestionar las reservas de hotel, las reservas de los vuelos, las reservas de los transportes y cualquier servicio contratado al que fuera necesario notificarle algún dato (mayoristas, centrales de reservas, compañías aéreas y navieras, u otros similares). Por todo ello, si usted decide viajar a un país que esté fuera del ámbito del cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos (RGPD), es decir, fuera de los 27 países integrantes de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega, puede ser que no existan garantías de adecuación y de garantías adecuadas a las que marca el Reglamento a nivel de tratamiento de datos de carácter personal. Por todo ello, como el Reglamento de Protección de datos obliga a informar sobre los posibles riesgos, debemos pedirle explícitamente el consentimiento para poder transferir sus datos a terceros países que no tengan una normativa en protección de datos con garantías de adecuación.

Por último, usted puede o no contratar un seguro de viaje. En caso de contratar el seguro, si hubiera una cancelación del viaje, la aseguradora podrá solicitarle documentación extra para gestionar la posible devolución del importe (deberá leer y aceptar las condiciones de aceptación del seguro de viaje).

## NECESIDAD DE OBTENCIÓN DE DATOS Y CONSENTIMIENTO:

Para conseguir la finalidad descrita, es preciso que usted aporte la totalidad de los datos que se le soliciten. Las consecuencias de la negativa a suministrarlos para la finalidad descrita, implicará la imposibilidad de iniciar la prestación de los servicios. Mediante la firma del presente documento, 99Viajes.com entiende que le ha dado consentimiento para todos los tratamientos de datos de carácter personal anteriormente descritos que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios.

## DERECHOS:

Puede ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación de tratamiento y portabilidad de los datos personales mediante un escrito a nuestras oficinas, en la Avenida Josep Tarradellas 80, entresuelo 1, 08029 de Barcelona, o por correo electrónico a [info@99viajes.com](mailto:info@99viajes.com).

## a) Contratación del viaje combinado

### 1. Solicitud de reserva

1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa 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 con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que 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, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. 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 razonables.
3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver 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 u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

## **2. Personas con movilidad reducida**

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con 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. Confirmación de la reserva**

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

## **4. 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, el importe requerido para la emisión de los billetes de avión para garantizar la tarifa ofrecida. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.
2. El pago del resto del precio se efectuará entre 1 mes o 20 días antes de la salida. A continuación unos 10 días antes de la salida se ofrecerá toda la documentación del viaje. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.
3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

## **b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado**

### **5. Prestaciones**

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.
2. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

## 6. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

- 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. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.
- b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse 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 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.

## 7. Transporte

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto.
2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 15 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 13 para el desistimiento del consumidor.
3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

## 8. 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 han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

## c) Derechos de las partes antes de empezar el viaje

La Agencia de Viajes dispone de la garantía por insolvencia establecida para los viajes combinados en el Art. 252.10 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña formalizada a través de la **póliza de caución número 72973281 con la compañía aseguradora AXA Seguros Generales Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros (C/. Monseñor Palmer, 1 07014 Palma de Mallorca) que cubre, en caso de insolvencia de la Agencia de Viajes, el reembolso efectivo de los pagos efectuados por los viajeros contratantes de un viaje combinado que hubieran tenido que efectuar en la medida en que no se hubieran realizado los servicios correspondientes hasta la finalización del viaje contratado y, si el transporte estuviera incluido en el viaje combinado contratado, de los gastos de repatriación, y de los gastos de alojamiento previo a la misma.**

Procedimiento en Caso de Solicitud de Prestación: **La solicitud de Prestación deberá realizarse siempre por medio del teléfono de AXA: Prestación en destino y Reembolso en origen: Desde España: 911 119 544 - Resto del Mundo: 0034 911 119 544**

## 9. 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 extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha 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 necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.
3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen 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 plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

## 10. Revisión del precio

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se 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, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a 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.
  - c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.
2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.
3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

## 11. Derechos del consumidor en caso de resolución

1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:
  - a) Que le reembolsen antes de que hayan transcurrido 14 días naturales todas las cantidades pagadas, o
  - b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 14 y en sus mismos términos.

## 12. Cesión de la reserva

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado.
2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje.
3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

## 13. Derecho de desistimiento del consumidor

1. El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. Deberá comunicarlo por escrito al agente de viajes que tramitó la venta de su viaje. Si existen condiciones de cancelación específicas para un viaje determinado serán detallados en la confirmación de su viaje. En caso de que el usuario solicite la cancelación de su reserva, tendrá derecho a la devolución de las cantidades establecidas en las condiciones de cancelación, pero deberá indemnizar a 99Viajes.com por los conceptos que a continuación se indican:

| <b>Periodo de notificación antes de la salida</b> | <b>Importe perdido</b>                         |
|---|--|
| Más de 30 días-----                               | Únicamente se pierde el depósito (primer pago) |
| Entre 20 y 30 días-----                           | Depósito y el 50% del segundo pago final       |
| Entre 7 y 20 días-----                            | Depósito y el 75% del segundo pago             |
| Menos de 7 días-----                              | 100% del coste total.                          |

2. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.
3. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.
4. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.

## 14. 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 11.
2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos 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 de 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 dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
- a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto 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 límite fijada en el folleto o en el contrato.  
En su defecto, 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 cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

#### **15. Falta de presentación a la salida**

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y 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 estuvieran pendientes de pago.
2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

#### **d) Derechos y deberes de las partes después de iniciar el viaje**

#### **16. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios**

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún 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 llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.
3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.



## 17. 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 el mismo 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 cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.
2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno 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 indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.
4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:
  - 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 el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.
  - c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

## 18. Desistimiento 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 el desistimiento 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 y, 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 el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

## 19. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.
2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de 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 proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor

## e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

### 20. Distribución de la responsabilidad

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del 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 frente al consumidor 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.
3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de 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 u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía 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.

### 21. Causas de exoneración de responsabilidad

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

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

### 22. Deber del consumidor de aminorar los daños

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

### 23. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar 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 modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

### 24. Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a la limitaciones que éstos establezcan.

## 25. Limitación de responsabilidad por daños no corporales

1. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:
  - a) 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 350 euros.
2. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

## 26. 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de 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 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 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 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 de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

## 27. Responsabilidad en relación a incidentes en el transporte aéreo

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros, afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En caso de cancelación de vuelo, también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción, Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

## 28. 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 a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo 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 esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

## **f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato**

### **29. Ley Aplicable**

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, a las normas autonómicas vigentes, en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de estas, 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.

### **30. Reclamaciones a la agencia**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.
2. En el 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 de plazo.
3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.

### **31. Arbitraje de consumo**

1. Si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo de ámbito autonómico que sea competente en el lugar de celebración del contrato o a aquella a la cual se haya adherido, en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.
2. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
3. Salvo que otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Se limitará a las reclamaciones de una cuantía inferior a 1000 euros por persona y de un máximo total de 5.000 euros por reclamación.
4. 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.

### 32. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.
2. El consumidor sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.
3. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

Estas condiciones generales de viaje combinado están basadas en el Clausulado 2000, elaborado por ACAVe, asociación de agencias de viajes a la que BuscoUnViaje.com está adscrita.