

Condiciones generales

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

El contrato de viaje combinado, se rige por lo acordado por las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de éstas, 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 usuarios y otras leyes complementarias.

ORGANIZACIÓN

La organización técnica de nuestros viajes a cargo de Viatges Indic 2 S.L. ,G.C 696 , NIF B61061453, con domicilio en Vilafranca del Penedès Barcelona, Rambla Sant Francesc nº 5 1º-2ª con código postal 08720, a menos que se indique que la organización corresponde a otro agencia de viajes. En este último caso, Viatges Indic actuaría como vendedora del viaje.

DOCUMENTACIÓN

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 de visados. Los nacionales de fuera de la Unión Europea deberán consultar con su consulado o embajada los requisitos documentales y sanitarios necesarios para la realización del viaje.
2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esta documentación irán a cuenta y, en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

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 esta situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con sus características.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona, la movilidad de la que, 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, en que su situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición del resto de participantes en el viaje.

INSCRIPCIONES Y PAGO DEL PRECIO

- a) En el momento de hacer la reserva se deberá abonar el 40% del importe del viaje; las plazas no se considerarán firmemente comprometidas si no se ha efectuado previamente el depósito correspondiente.
- b) El pago del resto del precio se realizará según el calendario de pago que fije la agencia. Si la agencia no fija un calendario de pago, se entenderá que el pago deberá realizarse como máximo 10 días naturales antes de la salida.
- c) 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 el apartado anterior en el plazo que corresponda.

PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

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.

Sin embargo, 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.

1) Alojamiento

Salvo que se indique otra cosa 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 país correspondiente.
- b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- c) Las habitaciones o camarotes de un barco triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá cama o una cama plegable, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales, se emplean dos camas más grandes.

2) Transporte

- a) 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 dos horas sobre el horario de salida previsto.
- b) Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto para la falta de presentación a la salida o, en su caso, lo previsto en el apartado correspondiente a la desestimación del consumidor.
- c) La pérdida o daño que se produzca en cuanto al equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son exclusivamente por cuenta y riesgo.

3) Seguros.

Nuestros viajes incluyen un seguro de viaje. Los clientes que lo deseen podrán contratar ampliaciones de las coberturas y gastos de anulación en el momento de hacer la inscripción al mismo. Los seguros no son reembolsables una vez contratados.

4) Otros servicios

- a) Por norma general, el régimen de pensión completa incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otra forma, incluye desayuno, cena y alojamiento. Por regla general, en estas comidas no incluyen las bebidas.
- b) Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.
- c) Se entenderá que la presencia de mascotas es aceptada en el viaje si expresamente así se indica en la publicidad e información previa del mismo. En caso contrario, si el consumidor desea viajar con

su mascota, deberá ponerlo en conocimiento de la agencia antes de efectuar la solicitud de reserva a fin de que pueda informarle si es o no posible.

DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPEZAR EL VIAJE

A) 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 sobre las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubieran causado estas modificaciones, así como unos gastos de gestión de la reserva que no podrán exceder del 15% 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 del mismo, 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 el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte la agencia en 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.

B) 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, esta 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, embarcación, desembarque y otros incluidos en el precio.

2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país o países de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto.

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.

C) 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 unos gastos de gestión que no excedan del 10% 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.

D) Derecho de desistimiento del consumidor

1. En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que la resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Si el viaje no está sujeto a condiciones económicas especiales de contratación:

1. Gastos de gestión.

2. Gastos de anulación, si los hay, y

3. Una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas antes a la salida.

b) Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otras análogas, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

2. En todo caso el desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

E) 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 C).

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 menos de 2 meses.

b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación de entre los 15 y 3 días.

c) El 25% del precio del viaje, si se produce en las 48 horas anteriores a la salida.

3. No hay 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, y que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a causas de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles, la consecuencia de las cuales no habría podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia adecuada.

F). Falta de presentación a la salida

Habrà falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no realizar el viaje y no se presenta a la hora 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.

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE

A) Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje, que hay 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, a fin de que la agencia pueda tener la posibilidad de buscar una solución inmediata si es posible. La comunicación deberá realizarse por escrito o en cualquier forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. En el caso de que durante el viaje sobrevenga la falta de prestación o la prestación deficiente de alguno de los servicios que forman parte del mismo, el consumidor tratará de no aumentar con sus acciones y decisiones los daños que se deriven.

B) Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

a) La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado éste 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 se impide el desarrollo normal del viaje y provocan que no sea razonable esperar que el consumidor, en medio de este tipo de viaje, lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento para 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 por estas 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 debería:

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 vuelta.

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 proceda.

C) 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 y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de gestión y de anulación debidamente justificados que corresponderían.

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.

D) 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 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 el normal desarrollo del viaje.

b. 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 proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

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 realizan sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

1) 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 causas de fuerza mayor, entendiendo por causas de fuerza mayor 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 el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

2) Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a proporcionar la asistencia necesaria 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 o negligente del consumidor.

3) 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 encuentran incluidas en el precio global 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

A) 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.

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

3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán solicitar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyen a tal fin para encontrar por sí mismos una solución al 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 si la agencia a pesar de no estar adherida acepta solicitud de arbitraje del consumidor. Asimismo en todo caso el consumidor puede reclamar en vía judicial.

B) 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 que sea competente.

2. No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las reclamaciones en las que hay intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

3. Salvo que se haya fijado otra cosa 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.

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.

C) Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar por vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de 2 años, a contar desde el día en el que finalizó o debía finalizar el viaje.