

TANDEM
LUXURY TRAVEL

CHINA

*Pandas, ciudades del futuro
y escenarios Avatar*

*Salidas diarias desde mayo a noviembre 2026
Base 4 pasajeros*



Día 1 **ESPAÑA – PEKÍN**

Presentación en el aeropuerto de Madrid o Barcelona, para tomar el vuelo de **Air China** con destino Pekín, en **clase economy premium**.

Noche **a bordo**.

Día 2 **PEKÍN**

Llegada al aeropuerto de Pekín.

Recogida de equipaje, trámites de aduana y encuentro con su guía de habla hispana para el **traslado en privado** a su hotel en la ciudad.

Habitación disponible al momento de llegar y tiempo libre para descansar y refrescarse del largo viaje.

Pekín es una ciudad vibrante y caótica en constante evolución que se desarrolla a pasos de gigante mientras lucha por mantener su carácter tradicional. Ciudad de contrastes en la que los modernos rascacielos se alzan majestuosos junto a las pequeñas casas tradicionales ubicadas en los antiguos hutongs de la ciudad.



Esta tarde, empezaremos a explorar la ciudad, con el **famoso Templo del Cielo**. Uno de los monumentos más emblemáticos de Pekín y una joya de la arquitectura china.

Construido durante la dinastía Ming, este majestuoso conjunto de templos y jardines era el lugar donde los emperadores realizaban ceremonias para pedir buenas cosechas al cielo.

A continuación, nos trasladaremos a los barrios antiguos, llamados **Hutongs** donde realizaremos **un paseo en rickshaw** y podremos disfrutar de pasear por este pequeño reducto de tradición en esta gran urbe hasta la **zona Houhai**.

Alojamiento en el **Hotel Eclat Beijing 5*** - Habitación deluxe
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 3 **PEKÍN**

Desayuno en el hotel.

La jornada de hoy se dedicará a la visita del gran Palacio Imperial, conocida también como la "Ciudad Prohibida".

Durante este día visitará el **Palacio Imperial**, conocido como "**la Ciudad Prohibida**". Fue construida en el siglo XV durante la dinastía Ming y en ella vivían nobles, guardias y funcionarios cercanos al emperador. Fue escenario de grandes ceremonias imperiales y sufrió numerosas invasiones. Hoy conserva varios templos y palacios que narran siglos de historia del esplendor chino.

La entrada principal se abre a una de las plazas más grandes del mundo y la más importante de la capital, **la plaza de Tian An Men**, construida en 1949 tras la proclamación de la República, y una de las mayores del mundo.

Finalizaremos las visitas de hoy con el **Palacio de Verano**, que era un jardín veraniego para la casa imperial de la Dinastía Qing, y realizaremos un paseo en barco por el lago Kuming si la climatología lo permite.
Finalizadas las visitas, regreso al hotel.

Alojamiento en el **Hotel Eclat Beijing 5*** - Habitación deluxe
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 4 **PEKÍN (La Gran Muralla)**

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, saldremos de la ciudad para visitar uno de los símbolos del país, **la Gran Muralla China**, espectacular y grandiosa obra arquitectónica que atraviesa más de 9 provincias.

Sin duda es una de las construcciones más emblemáticas del mundo, levantada para proteger el territorio chino de invasiones y ataques nómadas del norte. Su construcción comenzó en el siglo VII a.C. y se amplió durante varias dinastías, especialmente la Qin y

la Ming. Se extiende por miles de kilómetros entre montañas, desiertos y valles. Además de su función defensiva, simboliza la fuerza, la unidad y la perseverancia del pueblo chino.

Tendremos la oportunidad de **visitar el sector Mutianyu**, uno de los tramos mejor conservados y menos concurridos, ideal para disfrutar del paisaje y la historia. Está rodeado de bosques y ofrece vistas espectaculares de las montañas. Cuenta con torres de vigilancia restauradas y accesos modernos.

Para los más atrevidos se ofrece la posibilidad de **bajar por el tobogán** que hay una de las zonas de esta sección de la Muralla. Una forma única y divertida de descender de la Gran Muralla. A bordo de un trineo individual, los visitantes disfrutan de un recorrido emocionante entre curvas y paisajes montañosos, combinando aventura, risas y vistas espectaculares. Es el cierre perfecto para una visita inolvidable a este histórico lugar.



Al finalizar nuestra visita, tiempo libre para poder tomar el almuerzo (no incluido) en alguna de las zonas cercanas a la entrada a la Muralla. Y regreso por carretera de nuevo a la gran ciudad.

Alojamiento en el **Hotel Eclat Beijing 5*** - Habitación deluxe
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 5 PEKÍN - CHENGDU

Desayuno en el hotel.

A la hora convenida, **traslado privado** al aeropuerto para salir en vuelo con destino doméstico con destino CHENGDU. Llegada y traslado privado al hotel. Check-in

Chengdu, capital de la provincia de Sichuan en China, es una ciudad que combina historia milenaria y modernidad vibrante. Es famosa por ser el hogar del panda gigante, con varios centros de conservación donde los visitantes pueden conocer de cerca a esta especie única. Su gastronomía picante, especialmente el famoso hot pot de Sichuan, deleita a locales y turistas por igual. Hoy, Chengdu también sorprende con rascacielos, modernos centros comerciales y zonas culturales innovadoras, ofreciendo una experiencia que mezcla tradición, naturaleza y la energía de una metrópoli cosmopolita



A última hora de la tarde, iniciaremos un **tour nocturno por la ciudad** para disfrutar del espectáculo de luces que ofrece la zona más moderna de la ciudad.

Empezaremos con un tour panorámico en la **zona High-Tech Zone**, corazón de la innovación y desarrollo de la ciudad. Con parada para hacer fotos del skyline.

Después nos acercaremos a la **plaza Tianfu** y las **fuentes de futuristas de SKP** o también llamadas fuentes de bambú. Zona icónica con instalaciones de agua, luz y bambú que se iluminan por la noche.

Desde allí, nos dirigiremos al **punto Anshun**, cuya estructura arqueada con tejados tradicionales se refleja en las aguas del río Jinjiang como una pintura iluminada en movimiento. Regreso al hotel.

Alojamiento en el **Hotel Intercontinental Century City 5*** - Habitación Deluxe.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

CHINA, Pandas, ciudades futuristas y escenarios Avatar

Día 6

CHENGDU

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, visitarán el **Centro de Investigación y Cría del Panda Gigante de Chengdu** (también conocido como Base de Pandas de Chengdu). El objetivo de la construcción de la Base Panda de Chengdu fue construir un ecosistema que se asemeja al hábitat natural de los pandas para entender mejor su comportamiento.

El resultado de estos esfuerzos es un gran hábitat semi-natural de 37 hectáreas, con más del 96% de cobertura vegetal.



Por la tarde, visita del parque del pueblo, donde podremos tomar un delicioso té y pasearemos por **Kuanzhai Alley**,

Kuanzhai Alley, o Kuan Zhai Xiangzi, es uno de los destinos más emblemáticos de Chengdu, la capital de la provincia de Sichuan. Este conjunto de callejones antiguos combina historia y modernidad, ofreciendo un recorrido por la vida tradicional china a través de su arquitectura bien conservada de la dinastía Qing, con estrechos pasajes de ladrillo gris, puertas de madera y patios interiores. Hoy en día, Kuanzhai Alley se ha transformado en un vibrante centro cultural y turístico, lleno de tiendas de artesanía, cafés, restaurantes que sirven la famosa cocina picante de Sichuan y espacios para el entretenimiento. Pasear por sus callejones permite experimentar el encanto de la historia de Chengdu mientras se disfruta de un ambiente contemporáneo y animado, donde lo antiguo y lo moderno conviven armoniosamente.

Alojamiento en el **Hotel Intercontinental Century City 5*** - Habitación Deluxe.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 7

CHENGDÚ - CHONGQING

Desayuno en el hotel.

A la hora convenida, traslado a la ciudad de nuevo para salir en **tren de alta velocidad** con destino Chongqing.

Llegada y **traslado al hotel**, para el check in.

Durante nuestra **visita a la ciudad de Chongqing**, una de las experiencias más fascinantes será recorrer tres de sus lugares más emblemáticos: la estación Liziba, el edificio Kuixing, y el complejo turístico Hongyadong.

La primera parada, la **estación Liziba**, famosa por su diseño único en el mundo. Allí, observaremos cómo el tren monorail atraviesa literalmente el interior de un edificio residencial. Este sistema de transporte fue diseñado de manera innovadora para adaptarse a la compleja topografía montañosa de Chongqing, una ciudad conocida por su denso urbanismo vertical. Ver el tren pasar a través del edificio sin causar molestias sonoras significativas es una experiencia sorprendente que refleja el ingenio de la ingeniería urbana china.



Luego, nos dirigimos al **edificio Kuixing**, un rascacielos de estilo moderno y audaz que destaca por su forma irregular y diseño imponente. Esta estructura representa el crecimiento acelerado y la modernización de la ciudad, contrastando con el entorno más tradicional que la rodea. Desde sus alrededores, se pueden apreciar vistas panorámicas que muestran la mezcla de lo antiguo y lo nuevo en Chongqing.

Finalmente, visitaremos **Hongyadong**, un complejo turístico de varios niveles construido en la ladera de una colina junto al río Jialing. Inspirado en la arquitectura tradicional de las casas sobre pilotes de la etnia bayú, Hongyadong ofrece una experiencia vibrante con calles llenas de tiendas, restaurantes y luces de neón. Pasear por sus niveles fue como entrar en un escenario de película, especialmente al caer la noche, cuando el lugar cobra vida con su iluminación mágica y vistas al río.

Al caer la noche en Chongqing, **cientos de drones** iluminan el cielo con una danza de luces y formas que narran la esencia de la ciudad. Desde montañas y ríos hasta símbolos de tradición y modernidad, las figuras flotan en el aire al ritmo de una melodía envolvente. En un **espectáculo único**, más de 11,000 drones crean un lienzo luminoso que asombra y emociona, dejando una huella mágica en la memoria de todos los presentes.

Se suele celebrar solo los sábados (aunque las fechas para 2026 están por determinar).

Alojamiento en el **Hotel The Westin Liberation Square 5*** - Habitación Deluxe.

Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 8

CHONGQING - FENGHUANG

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, seguiremos explorando Chongqing con otros lugares que reflejan la diversidad de esta vibrante ciudad. Primero, caminamos por el **Sujiaba Trail**, un sendero natural que ofrece vistas panorámicas increíbles de la ciudad, combinando la naturaleza con el paisaje urbano montañoso.

Luego, llegamos al **Urban Balcony of China's 8D Magic City**, un mirador con un diseño innovador que crea una experiencia visual envolvente, mostrando Chongqing como una ciudad tridimensional llena de puentes, ríos y colinas que parecen sacados de un sueño. Finalmente, paseamos por **Shangheng Alley**, un callejón histórico que conserva la esencia tradicional con sus callejuelas empedradas, faroles y tiendas locales, donde podremos sentir la cultura y la historia viva de Chongqing a través de su arquitectura y gastronomía.

Esta visita nos permitirá conocer Chongqing desde la naturaleza, la modernidad y la tradición, mostrando su rica diversidad cultural y paisajística.

A la hora convenida, **traslado privado** a la estación para salir en **tren alta velocidad** con destino **Fenghuang**.

Fenghuang, también conocida como la "Ciudad del Fénix", es un encantador pueblo antiguo situado en la provincia de Hunan, famoso por sus calles empedradas, casas de madera sobre pilotes y puentes históricos que cruzan el río Tuojiang. Fue en su día una localidad fronteriza entre civilizaciones de varias etnias, hoy Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO.

Pasear por sus callejones es como viajar al pasado, entre templos, murallas antiguas y tiendas de artesanía local, mientras se disfruta de la atmósfera tradicional china y vistas panorámicas del río y las montañas circundantes.

Por la noche, las luces reflejadas en el agua crean un ambiente mágico, convirtiendo a Fenghuang en uno de los destinos más pintorescos y románticos de China.

Alojamiento en el **Hotel Sulvianhua Boutique 4***- Habitación Superior River view terrace.

Régimen de estancia en alojamiento y desayuno.

Día 9

FENGHUANG - FURONG

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, seguiremos explorando la preciosa localidad de **Fenghuang**.

A continuación, salida por carretera al pueblo **Furong** el trayecto es de 2 horas aproximadamente.

***Furong**, también conocido como **Furong Ancient Town** o **Wangcun**, es un pueblo histórico en la provincia de Hunan, China, famoso por su impresionante cascada y arquitectura tradicional. El pueblo se encuentra sobre una cascada y cuenta con edificios colgantes de madera que se asoman al agua.*

Llegada y visita del Ancient Town.



Alojamiento en el **Hotel Annai – Xizhou Ji 4*** - Habitación Superior.

Régimen de estancia en alojamiento y desayuno

Día 10

FURONG - ZHANGJIAJIE

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, **visita del pueblo de Furong**, para descubrir sus callejuelas y zonas más espectaculares.

A la hora indicada, **traslado privado** por carretera aproximadamente 2 horas a ZHANGJIAJIE, punto de partida para visitar las "montañas de AVATAR".

Llegada y **traslado** a nuestro hotel.

Por la noche, **visita del 72 wonder tower**. Este complejo se inspira en las tradicionales casas sobre pilotes de la etnia Tujia, conocidas como diaojiaolou. La estructura principal, denominada Tian Gong Qiulou (Palacio Celestial), alcanza los 109,9 metros de altura, lo que le ha valido el récord Guinness como el edificio más alto del mundo con esta arquitectura.

Cada noche, el complejo se transforma en un **espectáculo de luces** con más de 36.000 luces RGBW y tecnología holográfica 7D, proyectando 72 representaciones temáticas. Además, se realizan más de 20 actuaciones en vivo que muestran las costumbres locales, como el "Amor de toda la vida" y el "Festival de las Linternas"

Alojamiento en el **Hotel Neodalle Destination 4*** - Habitación Deluxe.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno

Día 11

ZHANGJIAJIE (Parque Yuanjiajie)

Desayuno en el hotel.

Visita al Parque Yuanjiajie, situado en la parte noroeste del Parque forestal Nacional de Zhangjiajie, donde se encuentra el prototipo de la **Hallelujah Mountain** de la Película "Avatar". Yuanjiajie es una montaña plataforma de formación natural, rodeado de altas cumbres que están divididas por profundos valles.
(incluido)

A este paisaje se le suma una serie de increíbles picos menores y rocas de forma grotesca. Se accede al lugar con el elevador Baolong (incluido fast track en esta zona).

Por la tarde, subiremos al telesilla (incluido fast track) de la **montaña Tianzi** para disfrutar de unas vistas panorámicas impresionantes.

Alojamiento en el **Hotel Neodalle Destination 4*** - Habitación Deluxe.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno



Día 12
ZHANGJIAJIE

Desayuno en el hotel.

A continuación, **visita del Cañón Grande y del Puente de Cristal.**



Alojamiento en el **Hotel Neodalle Destination 4*** - Habitación Deluxe.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno

CHINA, Pandas, ciudades futuristas y escenarios Avatar

Día 13

ZHANGJIAJIE – SHANGHAI

Desayuno en el hotel

Tiempo para visitar **la montaña Tianmen con teléferico** y **paseo cristal**, una pasarela de vidrio construida a lo largo del borde del acantilado, permitiendo caminar y ver el vacío debajo de los pies, con vistas impresionantes.

A la hora convenida, **traslado privado** al aeropuerto para salir en vuelo doméstico con destino SHANGHAI.

Llegada y **traslado privado** al hotel en la ciudad.

Alojamiento en el **Hotel Park Hyatt Shanghai 5*** - Habitación Huangpu River.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno

Día 14

SHANGHAI

Desayuno en el hotel.

Hoy realizaremos la visita a la ciudad con el **Jardín de Yuyuan**, un edén en la ciudad. Se trata de un tranquilo lugar que combina a la perfección los pabellones tradicionales con numerosos estanques y exuberante vegetación.

Después veremos el **Templo del Buda de Jade**, construido en 1882 para albergar dos esculturas de jade llegadas desde Birmania, y también pasaremos por el **Old Town, Chenghuangmiao**.



Por la tarde, nos trasladaremos a la zona de Pudong para subir **a la torre Shanghai**, la más alta de china y disfrutar de la mejor panorámica del skyline de la ciudad y posterior paseo por el precioso malecón para tener una espectacular panorámica de esta metrópolis con luces.

Alojamiento en el **Hotel Park Hyatt Shanghai 5*** - Habitación Huangpu River.
Régimen de estancia en alojamiento y desayuno

Día 15

SHANGHAI - ESPAÑA

Desayuno en el hotel.

Habitación disponible hasta el momento del traslado de salida.

Tiempo libre para disfrutar de las diferentes zonas comerciales de Shanghái, recorriendo modernos centros comerciales, animadas calles peatonales y mercados tradicionales, combinando compras, gastronomía y el ambiente vibrante de esta gran urbe.

A la hora convenida, traslado al aeropuerto para salir en vuelo de madrugada de AIR CHINA a España, en clase **premium economy**.

Día 16

ESPAÑA

Salida del vuelo de **AIR CHINA** a Barcelona / Madrid

Llegada y...

FIN DEL VIAJE

ALOJAMIENTOS SELECCIONADOS EN HABITACIÓN DOBLE

PEKÍN

4 noches | **HOTEL ECLAT 5***

Habitación Deluxe room

Alojamiento y desayuno

CHENGDU

2 noches | **HOTEL INTERCONTINENTAL CHENGDU CENTURY CITY 5***

Habitación Deluxe room

Alojamiento y desayuno

CHONGQING

1 noche | **HOTEL THE WESTIN CHONGQING LIBERATION SQUARE 5***

Habitación Deluxe room

Alojamiento y desayuno

FENGHUANG

1 noche | **HOTEL SULVLIANHUAN BOUTIQUE 4***

Habitación Superior

Alojamiento y desayuno

FURONG

1 noche | **HOTEL ANNAI – XIZHOU JI 4***

Habitación Superior

Alojamiento y desayuno

ZHANGJIAJIE

3 noches | **HOTEL NEODALLE DETINATION 4*sup**

Habitación Deluxe

Alojamiento y desayuno

SHANGHAI

2 noches | **HOTEL PARK HYATT SHANGHAI 5***

Habitación Huangpu River

Alojamiento y desayuno

PRESUPUESTO base 4 pasajeros

Precio **PVP** por persona en habitación doble

| | |
|--|----------------|
| Precio base por adulto en habitación doble | 7.500€ |
| Tasas aéreas por adulto | 395 € |
| Precio total por adulto en habitación doble | 7.895 € |

Valores añadidos TANDEM Luxury Travel:

Vuelos internacionales en clase premium economy
 Sala VIP en el aeropuerto de Barcelona/Madrid.
 Asientos premium en los trenes de alta velocidad
 Early check in en el hotel de Pekín
 Guías locales de habla hispana en Chengdú y Zhangjiajie que suelen ser en inglés.
 Visita al sector Mutianyu de la Gran Muralla, incluyendo el descenso en tobogán
 Paseo en rickshaw por los Hutongs de Pekín
 Asistencia al espectáculo de drones en Chongqing
 Espectáculo de luces en el 72 Wonder Tower en Zhangjiajie
 Incluido fast track en algunos accesos de Zhangjiajie para evitar colas
 Visita a los pintorescos pueblos de Fenghuang y Furong
 Agua mineral embotellada durante todas las visitas

EL PRECIO INCLUYE

- Vuelos transcontinentales con Air China en **clase premium economy**.
- Vuelos domésticos en **clase turista** con maleta facturada de 20kg por persona.
- Trenes de alta velocidad en **clase premium**.
- Estancias en **hoteles previstos o similares** en habitación doble y con desayuno incluido.
- **Visitas privadas** según itinerario con **guías locales de habla hispana**, a excepción de Chongqing que el guía es inglés.
- **Entradas a los monumentos y atracciones** detalladas en el itinerario.
- **Incluido fast track en algunos accesos de Zhangjiajie:** en los buggies de entrada en el Parque Natural de Zhangjiajie, en el acceso al elevador Bailong y en el acceso al telesilla de la Montaña Tianzi
- **Sala VIP en el aeropuerto de Barcelona o Madrid**, el día de salida.
- Seguro básico de viaje.
- Set de viaje

EL PRECIO NO INCLUYE

- Visado a China si lo hubiera, de momento es gratuito para los pasajeros de nacionalidad española.
- Extras personales, propinas
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario

NOTAS

- COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.
- **Consultar suplementos para viajes con 2 pasajeros.**
- Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida de los países visitados.
- Modificaciones de los precios. Le informamos que según lo establecido en la normativa vigente:
- "Los precios de los viajes combinados podrán ser revisados, tanto al alza como a la baja, cuando se produzcan alguna de las variaciones siguientes:
- Coste del transporte, incluido coste de carburante.
- Tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como impuestos de aterrizaje, de embarque en puertos y aeropuertos, parques nacionales, reservas nacionales o santuarios ...
- Tipo de cambio aplicado al viaje organizado que se trate.
- ***Se establece que los precios podrán ser revisados hasta 21 días antes de la fecha prevista para el inicio del viaje. Pasado dicho plazo, el precio no podrá ser revisado***".
- Así mismo, y también según normativa vigente, es obligación del pasajero firmar el contrato de viaje combinado que se adjunta a la documentación de viaje y es obligación de la agencia minorista remitir al tour operador la copia pertinente debidamente firmada. El incumplimiento de esta norma puede suponer sanciones económicas por parte de las autoridades competentes.
- Les recordamos que existe una web del Ministerio de Asuntos Exteriores, www.maec.es y un teléfono número 91.379.97.00; así como una web del Ministerio de Sanidad y Consumo www.msc.es y teléfono número 901.400.100 en la cual encontrarán información acerca de las recomendaciones, requisitos e información necesaria del país o países objeto de su viaje. Recomendamos consultar dicha información.
- Todos los pasajeros, sin excepción, deben llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, acorde a las leyes del país o países que tengan previsto

visitar. Es responsabilidad de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc...

En el supuesto de ser rechazado por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del cliente, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la agencia organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo responsabilidad del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las regulaciones establecidas para los casos de desistimiento voluntario de servicios.

Igualmente, los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de permisos y/o visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

Madrid, 20 de enero de 2026

ANEXO II - RESUMEN DATOS ENTIDADES GARANTES ORGANIZADORA Y MINORISTA

Agencia organizadora

Nombre de la entidad Garante: AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros

Nº de Póliza: 62710826

Agencia Minorista

Nombre de la entidad Garante:

Nº de Póliza:

Fecha de caducidad:

ANEXO III: FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) TANDEM LUXURY TRAVEL (marca registrada de BESTOURS S.A.) **Y/O AGENCIA MINORISTA** será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) TANDEM LUXURY TRAVEL (marca registrada de BESTOURS S.A.) **Y/O AGENCIA MINORISTA** está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia (**ANEXO II**).

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la

repatriación de los viajeros. TANDEM LUXURY TRAVEL (marca registrada de BESTOURS S.A.) ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de TANDEM LUXURY TRAVEL (marca registrada de BESTOURS S.A.), los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente:

Los asegurados afectados en caso de insolvencia, podrán contactar directamente con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS a través de:

1. Los tfnos: 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44.
2. Un e-mail al Dpto de Siniestros a la dirección: aperturas.empresas@axa.es
3. Presentando su reclamación directamente en alguna de las oficinas de AXA.

(EN EL CASO QUE HAYA) [INDICAR NOMBRE AGENCIA MINORISTA] ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con **[INDICAR NOMBRE ENTIDAD GARANTE AGENCIA MINORISTA]** [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de **[INDICAR NOMBRE AGENCIA MINORISTA]**, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (Indicar datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono de garante insolvencia agencia minorista).

ANEXO IV: CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

a) Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

3. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del

contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.
2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.
En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

3. Solicitud de reserva

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.
2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.
3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.
4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Confirmación de la reserva

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

5. Calendario de pago

- 1 Para que la confirmación del viaje se haga efectiva, el consumidor deberá abonar en el momento de dicha confirmación, el 30 % del precio del viaje, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 15 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.
3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

7. Alojamiento

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

- a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.
2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

11. Revisión del precio

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

- a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
- c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. Los conceptos expuestos en el apartado anterior y que se establecen en la presente publicación, se han calculado en fecha 18 de febrero de 2019 para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

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

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

o 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.

o 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.

o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

b) El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

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

17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista,

ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicarán una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

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

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

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

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

20. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.
2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:
 - a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
 - b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.
3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento
21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.
2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
 - a) Imputable al viajero;
 - b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
 - c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.
5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios

internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

26. Acciones judiciales

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

