



TANDEM
LUXURY TRAVEL

Japón Okuhida

Salida 14 de agosto • Regreso 25 de agosto

Salida exclusiva en grupo reducido

Verano 2024

Itinerario 12 días

Día 1	Salida desde España a Osaka.
Día 2	Osaka.
Día 3	Osaka – Nara – Kyoto.
Día 4	Kyoto.
Día 5	Kyoto – Shirakawago – Takayama – Okuhida.
Día 6	Okuhida – Takayama – Gifu.
Día 7	Gifu – Tokyo.
Día 8	Tokyo.
Día 9	Tokyo – Nikko – Tokyo.
Día 10	Tokyo – Mt. Fuji – Hakone – Tokyo.
Día 11	Tokyo – España.
Día 12	Llegada a España.

Alojamiento seleccionado en su viaje

- **OSAKA** - 1 noche | Centara Grand Osaka
- **KYOTO** - 2 noches | The Thousand Kyoto
- **OKUHIDA** - 1 noche | Miyama Ouan
- **GIFU** - 1 noche | Jyuhachiro
- **TOKYO** - 4 noches | AC Hotel by Marriott Ginza

Día 1: Madrid /Barcelona - Estambul – Osaka

14 de agosto 2024

Itinerario	MADRID – ESTAMBUL	TK1860	18:45 – 23:55hrs.
	BARCELONA – ESTAMBUL	TK1856	19:05 – 23:35hrs.

Salida desde Madrid/Barcelona en vuelo regular de Turkish Airlines con destino Osaka vía Estambul.

Noche a bordo.



Día 2: Osaka

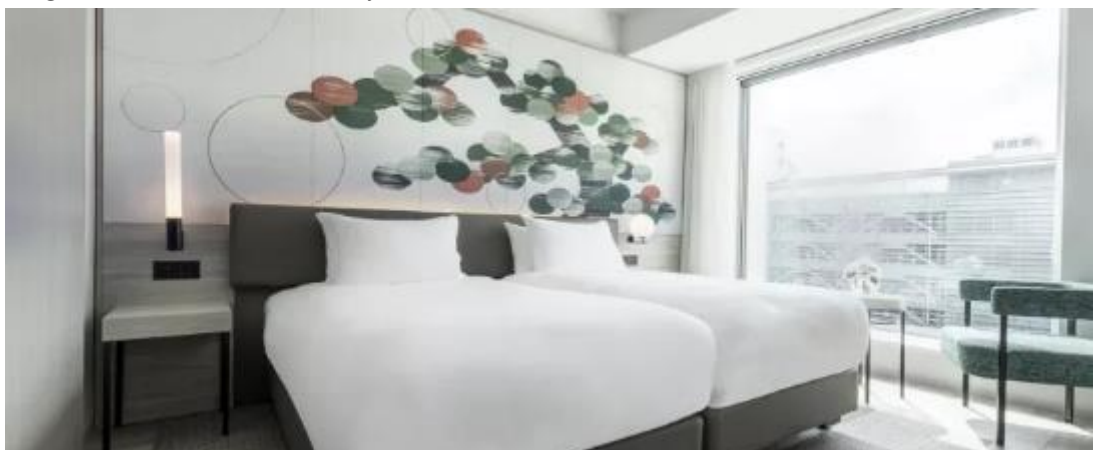
15 de agosto 2024

Itinerario **ESTAMBUL – OSAKA** TK086 02:00 – 20:00hrs.

Llegada a Osaka. Tras los tramites de inmigración, recogida de equipajes y aduana, un asistente les espera para darles la bienvenida y acompañarlos al hotel.



Alojamiento **CENTARA GRAND OSAKA**
(habitación superior – Premium Floor)
Régimen alimenticio: Desayuno.



Día 3: Osaka - Kyoto

16 de agosto 2024

Itinerario

Desayuno en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 9hrs. para visitar la ciudad de Osaka. Descubrirán el famoso y emblemático **castillo**. Fue construido en 1583 y ha sido lugar de importantes acontecimientos históricos como la unificación de Japón en el siglo XVI. Se le considera uno de los iconos de Japón por su majestuosidad y belleza. Desde allí, disfrutarán de las bonitas vistas de la ciudad.

Continuación hasta el **Umeda Sky Building**, también conocido como "Nueva Ciudad de Umeda", es uno de los edificios de gran altura más singulares del mundo, con 173 metros de altura, las dos torres de cuarenta pisos del Sky Building están conectadas en el piso treinta y nueve por el Observatorio del Jardín Flotante, donde se puede ver Osaka a través de sus ventanas o de su terraza al aire libre.

Salida hacia **Nara** para conocer el Templo Todaiji con su enorme imagen de Buda y el Parque de los ciervos sagrados.



Almuerzo en restaurante local.

Continuación a Kyoto. Llegada al hotel sobre las 17hrs. Resto de la tarde libre.



Alojamiento **THE THOUSAND KYOTO**

(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.



Día 4: Kyoto

17 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 9hrs. para descubrir Kyoto.

Comienza el día en **Fushimi Inari** Taisha, un santuario sintoísta dedicado al dios Inari, y situado en Fushimi-ku. Cada una de las puertas del santuario (torii) ha sido donada por un individuo o un negocio japonés con la esperanza de recibir buena suerte y fortuna. El nombre del donante está escrito con tinta negra en la parte posterior de cada puerta.



Visita al **Templo Kinkakuji**, uno de los templos más famosos de Kioto y de obligada visita. Es un templo zen que tiene la particularidad de tener las paredes exteriores de las dos plantas superiores recubiertas con pan de oro. El templo es tan absolutamente espectacular que fue designado como Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en 1994 y como Monumento histórico de la antigua Kioto. Al entrar en el recinto del templo, se encuentran con el estanque llamado Espejo de agua (Kyoko-chi).



Visita al **Castillo Nijo**. El estilo ostentoso de este castillo, tenía la intención de demostrar el prestigio del Shogun Tokugawa Iyeyasu, era la residencia de los shogunes Tokugawa en Kioto, que gobernaron Japón durante más de 200 años. Su amplio foso, sus enormes muros de piedra y sus sofisticadas puertas de entrada son aún impresionantes, los terrenos son extensos y contienen bellos jardines, además de arboledas de ciruelos y cerezos japoneses.

Paseo por el **barrio de las Geishas** en Gion y **Ceremonia de Té**.



Almuerzo en restaurante local.

Llegada al hotel sobre las 17hrs. Resto de la tarde libre.

Alojamiento THE THOUSAND KYOTO

(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.

Día 5: Kyoto – Shirakawago – Takayama – Okuhida

18 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 8hrs. para salir por carretera hacia Shirakawago.

La aldea histórica de **Shirakawago** fue declarada, junto a su vecina Gokayama en el valle del río Shogawa, Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1995. Es conocida por sus típicas casas de estilo gassho-zukuri, unas casas de tejado triangular hecho de paja y muy inclinado para soportar el peso de la abundante nieve que cae en esta zona en invierno, su nombre gassho hace referencia a la imagen de dos manos en oración. Algunas de las casas tienen más de 250 años y la gran mayoría hoy funcionan como restaurantes, museos o alojamientos tradicionales. En el ático, se criaban gusanos de seda, actividad que todavía podemos ver hoy reflejada en algunas casas-museo. Shirakawago está preciosa en cualquier época del año, especialmente en primavera con los cerezos en flor.

Almuerzo en restaurante local



Continuación hasta los **Alpes japoneses**. Okuhida Onsenkyō se encuentra en el lado oeste de la cordillera Hotaka de los Alpes del Norte. La zona está salpicada de pueblos rústicos con aguas termales que cuentan con la mayor cantidad de baños termales al aire libre de todo Japón. La vista de la montaña de Hida desde el ryokan que hemos escogido de desde sus baños al aire libre es realmente hermosa.

Llegada al ryokan sobre las 17hrs. Resto de la tarde libre para disfrutar de los baños termales.

Cena tradicional japonesa en el ryokan.

** Su equipaje principal se llevarán por separado de Kyoto a Tokyo (1 maleta por persona. Es necesario preparar 1 maleta de mano con lo necesario para las 2 noches en Okuhida y Gifu*

Alojamiento **MIYAMA OUAN**

(habitación japonesa)

Régimen alimenticio: Desayuno, almuerzo y cena.



Día 6: Okuhida – Gifu

19 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 8:30hrs. para partir hacia Takayama. Visita a la ciudad de Takayama, en la que conocerán el **mercado**, suele albergar unos cincuenta puestos, donde podrás encontrar una variedad de productos artesanos tradicionales además de productos locales; el **Museo Takayama Matsuri Yatai Kaikan**, donde se muestran carrozas del festival

Takayama decoradas hace cientos de años y algunas muestras de la legendaria artesanía de Takayama. También visitarán **Takayama Jinya**, el edificio del gobierno histórico en Takayama y centro político de la región de Hida durante el periodo Edo. Esta es la única estructura de este tipo que queda en todo Japón, por lo que es un edificio histórico extremadamente raro y valioso.



La ciudad de Takayama es encantadora y ese atractivo se lo debe en gran medida al peculiar **barrio del Sanmachi Suji**. Para los amantes de la historia japonesa este barrio es una gozada. Algunas de sus hermosas casas unifamiliares de madera se conservan casi intactas desde el Periodo Edo. Es un barrio muy pequeño y peatonal, el agua fluye por los canales que rodean los

muros de las casas, el gris opaco de los callejones contrasta con el marrón oscuro de las casas y posadas con frentes de madera y celosías. Entre sus principales atractivos están, además de los museos, dos casas de mercaderes, los mercados callejeros matinales y los fantásticos puentes que cruzan el Miyagawa.

Almuerzo en restaurante local.

Llegada al ryokan en Gifu sobre las 17hrs. Resto de la tarde libre para disfrutar de los baños termales.

Cena tradicional japonesa en el ryokan.

Alojamiento JYUHACHIRO

(habitación japonesa)

Régimen alimenticio: Desayuno , almuerzo y cena.



Día 7: Gifu – Tokyo

20 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 8:30hrs. para trasladarles hasta el **teleférico del Monte Kinka** que les llevará hasta la cima, donde visitarán **el Castillo japonés de Gifu**. Era la base de operaciones de uno de los grandes comandantes militares japoneses, Nobunaga Oda, y se decía que era inexpugnable. En lo alto del monte Kinka, a orillas del río Nagaragawa, desde el castillo de Gifu, se disfruta de una de las vistas más impresionantes desde este tipo de fortificación del país. Es un lugar ideal desde el que avistar a un ejército samurái que quiere atacar al castillo, algo en lo que pensaba constantemente el guerrero Oda Nobunaga, o simplemente admirar las. El castillo actual se construyó en 1956 y aunque no es una estructura original, las vistas desde los miradores de la planta superior son impresionantes y encontrarán una exposición sobre la ciudad del castillo y la edificación en la que estuvo trabajando Oda Nobunaga.

Almuerzo en restaurante local.

Traslado a la estación de Nagoya para tomar el tren bala a Tokyo. A su llegada, traslado al hotel. Llegada sobre las 17.30hrs. Resto de la tarde libre.

Alojamiento **AC HOTEL BY MARRIOTT GINZA**
(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.



Día 8: Tokyo

21 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 8:30hrs. para comenzar a disfrutar de la ciudad de Tokyo.

El **Parque Hamarikyu**, antiguamente eran los jardines de la casa de verano de la familia Tokugawa y más tarde los jardines de recreo del emperador Meiji, que podía ir en barco hasta Hamarikyu por canales desde el palacio en el centro de Tokyo. Hoy en día todavía se puede tomar té verde en una pequeña isla en el centro del parque. El paisaje es cambiante, las diversas especies de flores le dan un colorido totalmente diferente según la época del año. La estructura de canales y lagos están diseñados de forma que se asemejen a lo que sería un jardín zen de arena y piedras (karesansui) gigantesco, donde los lagos serían las piedras y la tierra firme sería la arena



A continuación, realizarán un crucero por el río Sumida a bordo de un barco de diseño futurista y ventanas panorámicas que conecta el tradicional barrio de

Asakusa con la isla artificial de Odaiba en unos 50 minutos. Diseñado por el famosísimo mangaka Leiji Matsumoto, la embarcación sigue la línea futurista de su diseñador, tanto en el exterior, con ventanas panorámicas, como en el interior. Durante el trayecto podrán ver los rascacielos de Shimbashi y los preciosos jardines Hama-Rikyu según se navega por el río Sumida además de la Torre de Tokio y el Rainbow Bridge desde una perspectiva bien diferente. También es espectacular pasar por debajo de las grandes autopistas elevadas que tan típicas son de la capital japonesa, o pasar al lado de Tsukiji.

A continuación, visita al Templo Sensoji, el templo más antiguo de Tokyo, situado en el barrio de Asakusa y la calle Nakamise. visita a la explanada de la Plaza del Palacio Imperial (no es posible entrar al palacio). Construido sobre los restos del antiguo Palacio de Edo, el Palacio se encuentra rodeado por una muralla con torres y hermosas puertas y un foso interior. Es el corazón de la ciudad y en la actualidad es la residencia de la familia imperial (por lo que no está abierto al público).

Almuerzo en restaurante local.

Regreso al hotel sobre las 17hs.

Alojamiento AC HOTEL BY MARRIOTT GINZA

(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.



Día 9: Tokyo – Nikko – Tokyo

22 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía de habla hispana les recogerá en el hotel sobre las 08hrs. para acompañar les en la excursión a **Nikko**. La Montaña Sagrada, donde encontramos una muestra de los maravillosos templos y santuarios del Japón, en una armonía perfecta con la naturaleza que la rodea. El primer punto de interés es el **Puente Shin-kyo** o Puente Sagrado, de color rojo y con 28 metros de largo que cruza el río Daiya. La Avenida de los Cedros conduce hasta el **Santuario de Toshogu** que, presidido por una monumental puerta o torii, es una de las construcciones más bellas de Japón, en donde se percibe la influencia de los estilos sintoísta y budista. Antes de cruzar el **Torii Omote-mon** se encuentra la Pagoda de Cinco Pisos, con 35 metros de altura, lacada en oro y color rojo con puertas en negro.



Una vez cruzada la puerta, a la derecha, se localiza Sanjinko o las Tres Casas Sagradas y a la izquierda, el Shinkyusha o Establo Sagrado, en cuyo dintel se encuentran los tres famosos monos que predicán con sus posturas: "no oigas el mal, no digas el mal y no veas el mal". Continuando por el camino principal se halla una fuente de agua de granito y después, la **Puerta de Yomei-mon**, que a pesar de ser pequeña es una de las construcciones más complejas por sus profusos relieves. Destaca, además, el **Santuario de Futara-san-jinjya**, el edificio más antiguo del complejo (1617) y dedicado a la Montaña Nantai, el Santuario Taiyuin-byo o Mausoleo de Daiyuin, de menor tamaño que el principal por lo que resulta más extravagante e interesante y el Jardín Botánico de Nikko, con más 20.000 variedades de especies de flora. Muy cerca se encuentra el Museo, que exhibe numerosos objetos de la cultura y de la naturaleza del Parque Nacional.



Visita del **Santuario Toshogu**, la **Cascada Kegon**.

Almuerzo en restaurante local.

Regreso al hotel sobre las 18hs.

Alojamiento **AC HOTEL BY MARRIOTT GINZA**
(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.



Día 10: Tokyo- Mt. Fuji & Hakone – Tokyo

23 de agosto 2024

Itinerario **Desayuno** en el hotel.

Su guía les recogerá en el hotel sobre las 8hrs. para dirigirse a Hakone. Llegada a la **5ª estación** en el Monte Fuji, Mini crucero or el **Lago Ashi** y ascensión en teleférico al **Monte Komagatake**. Visita al interesante **Museo de Arte de Hakone**, el cual tiene la particularidad de estar al aire libre, exhibiendo sus obras en algún pabellón, pero principalmente en los amplios jardines que lo integran. Está ubicado en Gora y fue fundado por **Okada Mokichi** en 1952. La colección del museo está compuesta por obras procedentes de Japón y de otros lugares que datan de los siglos XIX, XX y XXI. Los jardines del museo tienen un gran atractivo en sí mismos porque por su diseño y riqueza botánica, forman una exposición en sí mismos. Son, además, un escenario encantador que sigue las curvas del paisaje natural y donde abundan los caminos de losas, jardines de piedras, puentes, canales, ríos y pabellones bajo la sombra de sus árboles. Los visitantes pueden recorrer estos caminos entre los diversos sectores del jardín magistralmente diseñados guiados por las formas naturales, como sólo los japoneses pueden hacer, y quizás participar de la ceremonia del té (No incluida) que se sirve en un pequeño pabellón.

Almuerzo en restaurante local.

Regreso al hotel sobre las 18hs.



Alojamiento **AC HOTEL BY MARRIOTT GINZA**
(habitación superior)

Régimen alimenticio: Desayuno y almuerzo.

Día 11: Tokyo - Estambul

24 de agosto 2024

Itinerario **TOKYO - ESTAMBUL** TK199 21:55 – 05:05hrs*1

Desayuno en el hotel.

Día libre. Habitación a disposición hasta la hora del traslado al aeropuerto.

Sobre las 18hrs, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de regreso a España.

Noche en vuelo

Día 12: Estambul – Madrid / Barcelona

25 de agosto 2024

Itinerario **ESTAMBUL - MADRID** TK1857 07:05 – 10:30hrs
ESTAMBUL - BARCELONA TK1853 07:35 – 10:15hrs

Llegada al aeropuerto de Estambul y enlace con el vuelo de regreso Madrid o Barcelona.

Llegada y...

Fin de nuestros servicios.

Presupuesto

Precios por persona en habitación doble

Precio PVP por persona	6.275,00 €
Tasas aéreas netas (aprox.)	+720,00 €
Precio total por persona	6.995.- €

Suplemento por ocupación individual de la habitación	1.990.- €
Descuento por persona en ocupación triple	-110.- €

Valores añadidos TANDEM Luxury Travel:

Salida especial exclusiva TANDEM Luxury Travel.
 Grupos reducidos (máximo 24 personas por salida).
 Acceso a la SALA VIP en el aeropuerto de Barcelona (Sala Joan Miró) y el aeropuerto de Madrid (Sala Cibeles).
 Ceremonia del té.
 Traslado de 1 maleta por persona entre Kyoto y Tokyo
 Ryokan con aguas termales (onsen) en los Alpes japoneses.
 2 cenas tradicionales japonesas en ryokan.
 Crucero en barco futurista por el río Sumida en Tokyo.
 Habitación a disposición en Tokyo hasta la hora del traslado al aeropuerto.

El precio incluye

- Vuelos internacionales con la Cía. Turkish Airlines en clase **Turista**.
- Tasas aéreas: 720€ por persona. Sujetas a confirmación con la emisión.
- Acceso sala VIP en los aeropuertos de Barcelona y Madrid.
- Régimen de alojamiento y desayuno en los hoteles.
- Guía de local de habla hispana durante todo el recorrido.
- 7 Almuerzos en restaurantes locales.
- 2 Cenas japonesas en ryokan.
- Tren bala de Nagoya a Tokyo en clase turista.
- Traslado de equipaje por carretera de Kyoto a Tokyo (1 maleta por persona).
- Entradas a los lugares visitados.
- Ceremonia del té.
- Seguro de viaje.

El precio no incluye

- Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario
- Propinas, bebidas en las comidas u otros servicios de naturaleza personal

Documentación

Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida

Gastos de cancelación específicos de este viaje

Para las reservas que sean canceladas se aplicarán los siguientes gastos de cancelación:

- **Sin gastos de cancelación hasta 90 días antes de la salida.**
- Cancelaciones recibidas entre 90 y 65 días previos a la fecha de comienzo de los servicios **tendrá unos gastos fijos de 300 EUR por persona.**
- Cancelaciones recibidas entre la fecha de confirmación y 65 días previos a la fecha de comienzo de los servicios tendrán un cargo del 20% del coste total de los servicios.
- Cancelaciones recibidas entre 64 y 31 días previos a la fecha de comienzo de los servicios tendrán un cargo del 50% del coste total de los servicios.
- Cancelaciones recibidas dentro de 30 días previos al comienzo de los servicios tendrán un cargo del coste total de los servicios.
- *Cada caso se estudiará individualmente si fuera necesario.*

Notas

Información importante sobre el viaje

COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.

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.

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 estos, 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.

Anexos

ANEXO I

Resumen datos entidades garantes organizadora y mayorista

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 II

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).

1. Información precontractual

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 las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

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 de este, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso,

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.

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.

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 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.

ANEXO III

Condiciones generales del contrato de viaje combinado

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.

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.

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 notificarán 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 inmediaciones 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.

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.

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.

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.