



TANDEM  
LUXURY TRAVEL

---

## *Kenya & Zanzibar*

Salidas exclusivas TANDEM Luxury Travel

---

Programa con confirmación inmediata

FECHAS DE SALIDA

15 y 29 de julio y 15 de agosto de 2024

## Itinerario 12 días

---

Día 1	España - Nairobi
Día 2	Nairobi – Lago Nakuru – Lago Navaisha
Día 3	Lago Naivasha – Hell's Gate – Lago Naivasha
Día 4	Lago Naivasha – Masai Mara
Día 5	Área de Masai Mara
Día 6	Área de Masai Mara
Día 7	Masai Mara – Nairobi - Zanzíbar
Día 8	Zanzíbar
Día 9	Zanzíbar
Día 10	Stone Town
Día 11	Zanzíbar – Doha - España

## Alojamiento seleccionado en su viaje

---

- **NAIROBI** - 1 noche | Eka hotel o similar
- **LAGO NAIVASHA** - 1 noche | Enashipai Lodge
- **MASAI MARA** - 2 noches | Enkerende Camp
- **ZANZIBAR (PLAYA)** - 3 noches | Hotel Karafuu
- **ZANZIBAR (STONE TOWN)** - 1 noche | The Residence Zanzibar

## *Día 1: Madrid /Barcelona – Nairobi*

Itinerario	<b>MADRID - DOHA</b>	QR6949	09:30 – 17:35hrs.
	<b>BARCELONA – DOHA</b>	QR138	09:30 – 16:40hrs.
	<b>DOHA – NAIROBI</b>	QR1341	18:30 – 23:50hrs.

Salida desde Madrid y Barcelona en vuelo regular de Qatar Airways a Nairobi, vía Doha. Llegada al aeropuerto de Jomo Kenyatta, trámites de aduana y visado y recibimiento por parte del corresponsal.

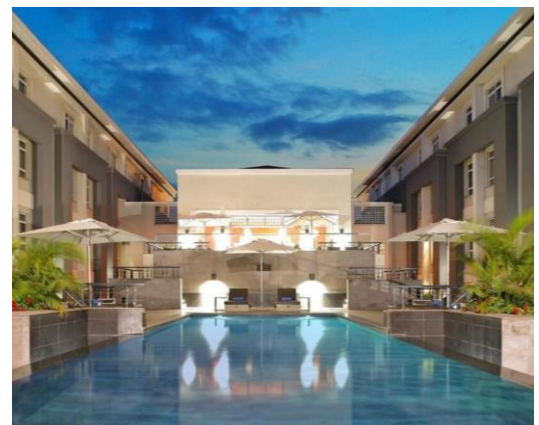
Traslado al hotel y alojamiento inmediato.



### Alojamiento **Hotel EKA**

(habitación estándar)

Régimen alimenticio: Alojamiento y desayuno.





## *Día 2: Nairobi – Lago Nakuru – Lago Naivasha*

**Itinerario** **Desayuno** en el hotel. Continuación de la ruta hasta el Parque Nacional de Lago Nakuru para realizar safari con almuerzo incluido durante la jornada.



El **Parque Nacional Lago Nakuru** es un parque nacional situado en Kenya, ubicado a 157 km de Nairobi, cerca de la ciudad de Nakuru, en el Gran Valle del Rift. Dentro de su perímetro se encuentra el lago Nakuru, conocido por su antigüedad geológica y por su alcalinidad. La zona del lago es refugio de aves migratorias, particularmente de flamencos. Cuando se reúnen varios millones de flamencos forman "El más grande espectáculo del mundo". El Parque es a su vez un santuario de rinocerontes debido a que al estar casi totalmente vallado es un lugar ideal para su conservación y protección. La palabra Nakuru significa "polvoriento" en maasai.

**Alojamiento** **Hotel ENASHIPAI LODGE**  
(Habitación estándar)  
Régimen alimenticio: Pensión completa.



## *Día 3: Lago Naivasha –Hell's Gate – Lago Naivasha*

**Itinerario**      **Desayuno** en el hotel.

Salida por carretera al Parque Nacional de Hell's Gate un pequeño parque donde habitan hasta 100 especies distintas de aves y numerosas especies de herbívoros (no hay grandes predadores). Podremos realizar caminatas trekking por sus bellos caminos e incluso alquilar bicicletas para visitar el parque rodeados de cebras, gacelas y antílopes.

ALQUILER Y FEES PAGADEROS EN LA ENTRADA.



Comida en el lodge para tomar el almuerzo.

Por la tarde se realizará un paseo en barco por el Lago Naivasha para intentar ver su fauna y paseo por Crescent Island

## Día 4: Lago Naivasha – Masai Mara

**Itinerario** **Desayuno** en el lodge. Salida por carretera hacia la Reserva Nacional del Masai Mara.

Almuerzo en el lodge y por la tarde, **safari a pie por la Conservancy del parque.**

**Alojamiento** **Hotel ENKERENDE CAMP**  
(habitación mogambo o river tent)  
Régimen alimenticio: Pensión completa



Situado en un idílico paraje a orillas del Río Mara, legendario por el cruce de la Gran Migración, los huéspedes gozarán contemplando los hipopótamos y cocodrilos enfrente de su tienda, durmiendo con el susurro de sus aguas, deleitándose en nuestro chillout de estilo africano, disfrutando de un desayuno o comida a orillas del río, icenando al albergue del cielo estrellado de la sabana y al arrullo de las aguas del Mara...y tantas otras sensaciones por descubrir ante el mítico Río Mara! Los safaris se realizan en una de las zonas más bellas y exclusivas de Masai Mara en Kenia.

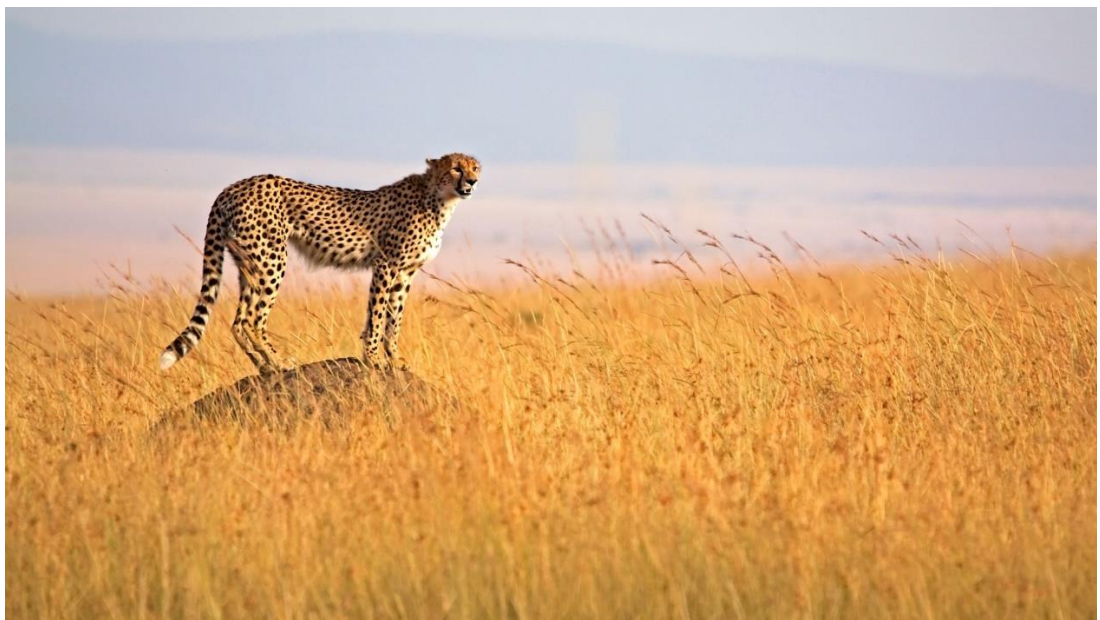
Con una alta densidad de fauna salvaje y en un menor contacto de otros coches turísticos, los safaris se convierten en mucho más privados y nuestra localización nos permite la fácil observación de los Cinco Grandes, el Cruce de la Gran Migración y la visita a zonas como el Santuario del Rinoceronte. Se encuentra situado en Ol Choro Oirowua una de las zonas más privilegiadas dentro del ecosistema de Masai Mara, a solo 40 minutos de la puerta de Olololoo de la Reserva Nacional de Masai Mara.



## *Días 5 y 6: Área de Masai Mara*

**Itinerario** **Desayuno** en el hotel y días completos de safari por el área. Durante estas jornadas, se incluye tanto el safari de día completo por la **Reserva Nacional de Masai Mara** con almuerzo picnic incluido.

**Masai Mara** está situada al sudoeste de Kenia en la región del Serengueti, y es en realidad una continuación del parque nacional del Serengueti. Se llama así porque la tribu masai, habita dicha zona, y por el río Mara que lo cruza. Es famoso por su fauna excepcional.



El **Masai Mara** es famoso por su población de leones y por ser el hogar de especies amenazadas tales como el rinoceronte negro, el hipopótamo que se encuentra en los ríos Mara y Talek, y el guepardo, habiéndose reducido notablemente el número de ejemplares de este último. Otro carnívoro que puede ser encontrado en gran número es la hiena manchada. Sin embargo, el verdadero poblador de este parque es el ñu, como ocurre en el Serengeti, ya que su número es estimado en millones. Todos los años estos animales a mediados de junio, igual que las cebras, migran desde las planicies del Serengeti en busca de pastos más frescos y regresan en octubre. Especies de ungulados viven en este parque como la gacela de Thomson y la gacela de Grant o el impala, y se encuentran igualmente manadas de jirafas. El Masai Mara es también el hogar de más de 450 especies de aves.

Está administrado por el gobierno de Kenia y la administración local, y tiene unidades contra la caza furtiva, situadas fuera de las zonas frecuentadas por los turistas.

Los principales habitantes de esta comarca son los miembros de la comunidad masai, un pueblo ancestral que ha mantenido sus costumbres y tradiciones en plena sabana africana.



## *Día 7: Masai Mara – Nairobi - Zanzibar*

**Itinerario** **Desayuno** y salida hacia Nairobi donde tenemos prevista la llegada alrededor de mediodía y traslado al **Restaurante Carnivore** con comida incluida sin bebidas.

Posterior traslado al aeropuerto para salir en vuelo regular a Zanzibar.



Llegada, trámites de aduana y visado (**50 USD por persona**) y recibimiento por parte del corresponsal. Posterior traslado al hotel.

**Cena** y alojamiento.

**Alojamiento** **Hotel KARAFUU BEACH RESORT**  
(habitación cottage)  
Régimen alimenticio: Todo incluido



## Días 8 y 9: Zanzíbar

**Itinerario**      **Desayuno** y días libres para disfrutar de la isla.

**Zanzíbar** (probablemente del persa zangi bar, que significa 'Costa de los negros') comprende un par de islas alejadas a la costa este de África llamadas Unguja o Zanzíbar (1.554 km<sup>2</sup>) y Pemba. Éstas, con la isla Mafia suelen ser llamadas algunas veces las islas de las especias, aunque el término es más frecuentemente asociado a las islas Molucas.

El centro económico y la principal ciudad es **Stone Town** en la isla de Unguja. La Ciudad de piedra de Zanzíbar, fue declarada **Patrimonio de la Humanidad** por la Unesco en el año 2000, al ser una de las ciudades más importantes de la cultura swahili.

La isla de Zanzíbar, tiene un total de 25 playas intercaladas entre las aldeas de pescadores. Todas las playas están formadas por inmensas y preciosas palmeras, kilómetros de arena blanca y unas cristalinas aguas que pertenecen al Océano Índico. En estas playas podrás encontrar zonas con muchas algas donde incluso se cultivan.

Una de las peculiaridades es la presencia de fuertes mareas, lo que permite dar largos paseos por la mañana sobre la arena blanca a la sombra de los cocoteros, y disfrutar de sus cálidas aguas por la tarde.

Si te gusta practicar snorkel o buceo este es tu destino ideal.





## Día 10: Stone Town

**Itinerario** **Desayuno** en el hotel y a la hora acordada, traslado privado en inglés a Stone Town. Llegada y traslado al hotel.

Por la tarde Tour Histórico de Stone Town para apreciar la magia histórica de Stone Town. Nuestros tours son flexibles e incluyen visitas al Mercado de la Ciudad, el Mercado de Esclavos, el Museo Nacional, la Corte Principal, Cámaras de esclavos, el antiguo Consulado Alemán, el también antiguo Club de Caballeros inglés, la Casa Tip- Tip, el Viejo Fuerte, el Palacio del Sultán, la Casa de Livingstone, y mucho más.



La ciudad de Zanzíbar es la capital y alcalde ciudad de Zanzíbar, en Tanzania. Se encuentra en la costa oeste de Unguja, la isla principal del archipiélago de Zanzibar, el norte de Dar es Salaam a través del canal de Zanzibar. También sirve como la capital del Distrito Urbano de Zanzíbar.

Zanzibar Ciudad se compone de dos partes principales, Stone Town y Ng'ambo (literalmente: "Ciudad de piedra" y "el otro lado", respectivamente), las dos áreas están históricamente divididas por un arroyo, ahora marcadas como una calle grande.

Stone Town es el centro histórico de la ciudad, fue la antigua capital del sultanato de Zanzíbar entre 1856 y 1964. Debido a su singular arquitectura y cultura, ha sido declarada por la UNESCO Patrimonio de la Humanidad en 2000. Las zonas más famosas para visitar en Stone Town son: El Mercado de Darajani, la catedral anglicana y el antiguo mercado de esclavos, la casa de las Maravillas (Beit el-Ajaib), el Antiguo Fuerte, los Jardines de Forodhani, la casa de Tippu Tib y la casa donde vivió en su infancia Freddy Mercury.



**Alojamiento Hotel TEMBO HOUSE**

(Habitación New Building)

Régimen alimenticio: Alojamiento y desayuno



## *Día 11: Zanzíbar - Doha*

**Itinerario**     **ARUSHA – FRANKFURT**     LH4397     08:50 – 19:25hrs.

**Desayuno** en el hotel. Uso garantizado de la habitación hasta las 10.00. El hotel podrá facilitar de uso de la habitación hasta la hora de traslado (late check-out) bajo disponibilidad y posible coste que se informará durante su estancia.

A la hora acordada, traslado privado en inglés al aeropuerto y salida en el vuelo de Qatar Airways nocturno de regreso a Madrid/Barcelona, vía Doha.

**Noche en vuelo.**

## *Día 12: Doha - Madrid/Barcelona*

**Itinerario**     **ARUSHA – FRANKFURT**     LH4397     08:50 – 19:25hrs.  
**FRANKFURT - BARCELONA**     LH1138     21:00 – 23:05hrs.

Llegada a Doha y enlace con los vuelos previstos hasta Madrid y Barcelona.

Llegada...

y fin de nuestros servicios.

# Presupuesto

## Precios por persona en habitación doble (precios en base a 6 personas por vehículo)

*\*Precios indicados válidos para todas las salidas previstas.*

Precio PVP por persona	6.500,00 €
Tasas aéreas netas (aprox.)	+495,00 €
<b>Precio total por persona</b>	<b>6.995,00 €</b>

Suplemento por persona en caso de ser 2 o 3 participantes	+835,00 €
-----------------------------------------------------------	-----------

Suplemento por persona en caso de ser 4 o 5 participantes	+205,00 €
-----------------------------------------------------------	-----------

Suplemento por <b>ocupación individual</b> de la habitación	+1.300,00 €
-------------------------------------------------------------	-------------

### Valores añadidos TANDEM Luxury Travel

Salida especial exclusiva TANDEM Luxury Travel  
 Grupos reducidos  
 Vehículo con wifi limitado a bordo  
 Distintos tipos de safari incluidos: En barca, a pie, nocturno...  
 Comida en Restaurante Carnivore (sin bebidas)  
 Seguro de evacuación aérea Flying Doctors incluido  
 Uso de habitación hasta la hora del traslado en Nairobi

**Nota:** En las salidas del 29 de julio y 1 de agosto, en la zona de Masai Mara se pernoctará en Mara Kimana Tented Camp en "Deluxe Tent".

## El precio incluye

- Vuelos internacionales con la Cía. Qatar Airways en clase **Turista**.
- Transporte en Kenia en 4x4 con techo desplegable conducido por un conductor/guía de habla hispana – Salida en servicios privados.
  - 2 vehículos exclusivos Tandem Luxury Travel por salida
  - Ocupación máxima por vehículo 7 clientes
  - Wifi limitado a bordo de cada vehículo
- Régimen de Alojamiento y desayuno en Nairobi
- Régimen de Pensión completa en safari
- Comida en el restaurante Carnivore (no incluye bebidas)
- Visitas descritas en Nairobi.
- Entradas a los Parques.
- Salidas de safari indicadas en el itinerario
- 1 x 500ml botellas de agua al día durante el safari
- Traslados incluidos en Nairobi
- Seguro evacuación aérea AMREF Flying Doctors
- Traslados en exclusiva para los clientes de Tandem Luxury Travel en Zanzíbar (ida en castellano)
- 3 noches de estancia en zona de playa en hotel y régimen elegido.
- 1 noche de estancia en zona de Stone Town en hotel y régimen elegido
- Visita en privado en castellano exclusiva para los clientes de Tandem Luxury Travel
- Seguro de viaje
- Set de viaje.

## El precio no incluye

- El visado de entrada a Kenya pasa a ser gratuito pero hay que hacer una solicitud online obligatoria (ETA - permiso de entrada) al menos con 72 horas antes de la llegada que tiene un coste de 35 USD por persona aproximadamente y se solicita a través de su página oficial <http://www.etakenya.go.ke>
- Visado de entrada a Tanzania
  - **50 Usd por persona – Sujeto a posibles cambios) – Se puede tramitar a su llegada a Tanzania**
- Obligatorio certificado de vacunación para la fiebre amarilla
- Tasas hoteleras locales si las hubiere
- Cualquier cambio en el precio de importes oficiales como entradas a los parques, tasas, etc...
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario
- Propinas, bebidas en las comidas u otros servicios de naturaleza personal



## SUPLEMENTOS OPCIONALES POR PERSONA A AÑADIR AL PRECIO BASE:

**SEGURO EXTRA DE CANCELACIÓN PLUS** – Si se produjera la cancelación del viaje con anterioridad a la fecha de inicio del viaje por parte del organizador debido a: acción industrial, huelgas, terrorismo, disturbios y conmoción nacional, condiciones climáticas o actos de naturaleza con consecuencia catastrófica (incendio, inundación, terremoto, explosión, tsunamis, erupción volcánica, deslizamiento de tierra, avalanchas, huracanes, ciclones o tormentas, nieve) y el ASEGURADO no aceptara el viaje alternativo ofrecido por el organizador, el ASEGURADOR reembolsará los gastos de cancelación del viaje, debidamente justificados, hasta el límite establecido en Condiciones Particulares.

Cuadro de importes de viaje a asegurar, número de días y cobertura en destino

### SEGURO OPCIONAL EXTRA DE CANCELACIÓN (I)

Cancelación y vacaciones no disfrutadas	Duración	Asistencia Médica	
		30.000€	
3.000€	Hasta 34 días	100,00€	
5.000€	Hasta 34 días	170,00€	
8.000€	Hasta 34 días	250,00€	

### SEGURO OPCIONAL EXTRA DE CANCELACIÓN (II)

Cancelación y vacaciones no disfrutadas	Duración	Asistencia Médica	
		15.000€	60.000€
3.000€	15 días	85,00€	140,00€
	15 días	130,00€	180,00€
	15 días	240,00€	290,00€

## El precio incluye

- Vuelos internacionales con la Cía. Qatar Airways o del Grupo Lufthansa en clase **Turista**.
- Tasas aéreas indicadas según vía aérea, sujetas a confirmación con la emisión
- Transporte en vehículo **4x4** durante el safari
  - Wifi limitado a bordo
  - Agua embotellada durante toda la actividad de safari en los parques
  - Ocupación máxima por vehículo 7 clientes
  - Chófer-guía TANDEM Luxury Travel de habla hispana durante todo el safari.
- Traslados aeropuerto – hotel en Arusha.
- Régimen de media pensión en Arusha.
- Régimen de pensión completa durante el safari.
- Visita a poblado Masai.
- Entradas a los parques
- Alojamientos indicados en itinerario en ocupación doble
- Tasas de alojamiento dentro de los parques y Reservas Nacionales.
- Seguro evacuación aérea AMREF Flying Doctors
- Seguro de viaje

## El precio no incluye

- **Visado de entrada a Tanzania.** (50\$ por persona – sujeto a posibles cambios). El visado se puede tramitar a la llegada a Tanzania.
- Tasas hoteleras locales si las hubiere
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario
- Cualquier cambio en el precio de importes oficiales como entradas a los parques, tasas, etc...
- 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

**VISADOS: Es responsabilidad de cada pasajero informarse** de los trámites oportunos para la tramitación de posibles visados para entrar en cada país. Según su nacionalidad será necesario solicitar un visado con anterioridad a su viaje para entrar en el país.

El pasaporte ha de tener al menos 6 meses de vigencia para que permitan entrar a cualquiera de los países del sur africano y un mínimo de 3 páginas vacías

Para cualquier pago en destino, se recomienda llevar CASH, en USD/EUR, debido a posibilidad de caídas de línea y por lo tanto inutilización de los sistemas de cobros por tarjeta de crédito

La información detallada en este apartado, **está SUJETA A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO y DEPENDIENDO DE SU NACIONALIDAD**

Viajeros con nacionalidad española necesitan visado para viajar a Tanzania (Zanzibar)

## Gastos de cancelación específicos de este viaje

### GASTOS AÉREO

- PENALIZACION POR CANCELACION ENTRE 90 Y 60 DÍAS ANTES DE LA SALIDA NETO 300,00 EUR
- PENALIZACION POR CANCELACION DENTRO DE LOS 60 DÍAS ANTES DE LA SALIDA 100% DEL AÉREO
- **Cualquier cancelación tendrá unos gastos fijos de 200 EUR por persona desde el momento de confirmación de la reserva.**

### GASTOS TIERRA

Para las Reservas que sean canceladas o en las que se reduzca el número de noches o el número de clientes, se aplicaran los siguientes gastos de cancelación:

- Cancelaciones recibidas entre la fecha de confirmación y 45 días previos a la fecha de comienzo de los servicios tendrán un cargo del 15% del coste total de los servicios.
- Cancelaciones recibidas entre 44 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.
- **Cualquier cancelación de servicios de tierra tendrá unos gastos de gestión añadidos de 100 EUR por persona desde el momento de confirmación de la reserva.**
- *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](http://www.maec.es) y un teléfono número 91.379.97.00; así como una web del Ministerio de Sanidad y Consumo [www.msc.es](http://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.