

ANNEX III – CONDICIONS GENERALS DELS VIATGES COMBINATS

Les condicions generals es refereixen únicament al contracte de viatge combinat en el sentit de la Directiva 90/314/CEE del Consell, de 13 de juny de 1990, referent als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats, i de la normativa espanyola de transposició.

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT

a) CONTRACTACIÓ DEL VIATGE COMBINAT

1. Sol·licitud de reserva

1. El consumidor que desitgi contractar un viatge combinat ha de realitzar una sol·licitud de reserva. Després d'aquesta sol·licitud, l'agència es compromet a realitzar les gestions oportunes per obtenir la confirmació de la reserva segons el nombre de places disponibles i el període pel sol·licitat.

2. Persones amb mobilitat reduïda

Les persones amb mobilitat reduïda, abans de procedir a la sol·licitud de la reserva, hauran de posar en coneixement de l'agència aquesta situació, a fi de valorar la viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les seves característiques. D'acord amb el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona, la mobilitat de la qual, es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), deficiència intel·lectual, qualsevol altra causa de discapacitat la qual requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició de la resta de participants en el viatge.

3. Confirmació de la reserva

La perfecció del contracte de viatge combinat es produeix amb la confirmació de la reserva. Des d'aquest instant el contracte de viatge combinat és de compliment obligat per ambdues parts.

4. Pagament del preu

1. En el moment de la perfecció del contracte, el consumidor haurà d'abonar una suma que correspongui al 40% del preu del viatge combinat. Aquesta suma pot ser abonada en diversos terminis, sempre amb previ acord entre les parts.

2. El pagament de la resta del preu es realitzarà 35 dies abans de la sortida del viatge. Abans de la sortida del mateix, l'agència entregarà els títols de transport, abonaments de viatge o qualsevol altre document indispensable per a la correcta execució de les prestacions.

3. L'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la desestimació abans de la sortida si el consumidor no realitza qualsevol dels pagaments previstos.

b) REGLES APLICABLES A LES PRESTACIONS DEL VIATGE COMBINAT

5. Prestacions

1. Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor en l'opuscle, així com de les indicacions que s'hagin realitzat en confirmar la reserva.

2. No obstant això, l'agència organitzadora es reserva la possibilitat de modificar la informació continguda en l'opuscle abans de la perfecció del contracte. Per a la seva validesa, els canvis en aquesta informació s'han d'haver comunicat clarament per escrit al consumidor.

6. Allotjament

Tret que s'indiqui una altra cosa en l'opuscle o es disposi en condicions particulars:

a) En relació amb aquells països en els quals s'especifica classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, l'opuscle recull la classificació turística que s'atorga en el país corresponent. En aquells en els quals no hi ha classificació oficial, la categoria que s'indica en l'opuscle és simplement orientativa.

b) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país. Per norma general, l'habitació pot ocupar-se a partir de les catorze hores del dia d'arribada i s'ha de desallotjar abans de les dotze hores del dia de sortida.

c) Les habitacions o cabines d'un vaixell triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les quals s'afegeix un o dos llits, que acostumen a ser un sofà llit o un llit plegable, excepte en certs establiments on, en lloc de llits addicionals, es fan servir dos llits més grans.

d) Les habitacions múltiples pot ésser en habitacions de 3,4,5 o més llits. Pot variar segons establiment.

e) Algunes instal·lacions (piscines, restauració, etc.) o serveis addicionals a l'allotjament dels establiments turístics poden tenir un cost addicional i estar subjectes a terminis d'obertura concrets.

7. Transport

1. El consumidor ha de presentar-se en el lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència. Per regla general, en el cas de transport aeri, l'antelació mínima és dues hores sobre l'horari de sortida previst.

2. Si el consumidor no pogués realitzar el viatge per no haver-se presentat amb l'antelació requerida, s'aplicarà el règim previst per l'apartat 14 per a la falta de presentació o el previst en l'apartat 12 per a la desestimació.

3. La pèrdua o dany que es produeixi pel que fa a l'equipatge de mà o altres objectes que el consumidor porti amb ell i conservi sota la seva custòdia són exclusivament per compte i risc propi.

4. En el transport marítim, els serveis complementaris a l'allotjament poden estar subjectes a dates concretes d'obertura i condicions meteorològiques, fins i tot, un cost addicional.

8. Altres serveis

1. Per norma general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, tret que s'indiqui d'una altra forma, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, en aquests menjars NO s'inclouen les begudes.

2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si han estat pactades per les parts en condicions particulars.

c) DRETS DE LES PARTS ABANS DE COMENÇAR EL VIATGE

9. Modificació del contracte

1. Si en qualsevol moment anterior a la sortida el consumidor desitja sol·licitar canvis (destinacions, mitjans de transport, durada, calendari, itinerari del viatge contractat o a qualsevol altre) sobre les prestacions i l'agència pot efectuar-los, aquesta podrà exigir-li l'abonament de les despeses addicionals justificades causades per les modificacions, així com una prima per modificació que no podrà excedir el 3% del preu del viatge.

2. Abans de la sortida, l'agència només pot realitzar els canvis que siguin necessaris per al bon fi del viatge combinat i que no siguin significatius. Es considera que els canvis necessaris són significatius si impedeixen la realització dels fins d'aquest.

3. En el supòsit que l'agència es vegi obligada a realitzar canvis significatius ho posarà immediatament en coneixement del consumidor. Aquest podrà optar entre acceptar la modificació del contracte i la seva repercussió en el preu, o resoldre el contracte. El consumidor haurà de comunicar la decisió que adopti a l'agència en els tres dies següents al que se li notifiqui la modificació, del contrari, s'entendrà que opta per la resolució del contracte.

10. Revisió del preu

1. L'agència només podrà revisar el preu, a l'alça o a la baixa, sempre que aquesta revisió es produeixi abans dels 20 dies previs a la sortida i que no sigui superior al 15%. A més, aquesta revisió només es possible per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions: dels tipus de canvi aplicats al viatge organitzat, del preu dels transports compresos en el viatge, inclòs el cost del carburant i de les taxes i impostos relatius a determinats serveis, com taxes d'aeroport, embarcació, desembarcament i altres d'inclusos en el preu. Si no es compleixen aquests requisits, el client podrà resoldre el contracte.

11. Drets del consumidor en cas de resolució

1. En els supòsits en què el consumidor, resolgui el contracte, d'acord amb l'apartat 9 i 10, podrà optar entre que li reemborsin en el termini màxim d'un mes totes les quantitats pagades, a més de la indemnització reconeguda, o que, sempre que l'agència pugui proposar-li-ho, li ofereixi un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior.

12. Dret de desestimació del consumidor

1. El consumidor té la facultat de desistir del viatge contractat en qualsevol moment abans de la sortida. No obstant això, si aquesta desestimació es produeix dins dels 15 dies anteriors a la sortida del viatge, haurà d'abonar una penalització en funció del temps que falti per a la sortida, concretada en les CONDICIONS PARTICULARS. A més, s'haurà de fer càrrec de les despeses d'anul·lació i gestió.

2. El consumidor no haurà d'abonar cap percentatge en concepte de penalització si la desestimació té lloc per causa de força major. Es considerarà causa de força major la mort, l'accident o malaltia greu del consumidor o d'alguna de les persones amb qui convisqui o qualsevol supòsit anàleg que li impedeixi viatjar.

3. La desestimació produeix efectes des del moment en què la voluntat de desistir del consumidor arriba al coneixement de l'agència. Per escrit o de forma que en quedi constància.

4. Coneguda la desestimació, l'agència retornarà al consumidor les quantitats pagades en el termini màxim d'un mes, deduides les despeses de gestió, les despeses d'anul·lació justificades i les penalitzacions.

5. Si el viatge combinat estigués subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com nollejament d'avions, naus, tarifes especials o altres, les despeses de gestió, les despeses d'anul·lació i les penalitzacions seran les que s'hagin detallat explícitament al client.

13. Cancel·lació del viatge per part de l'organitzador

1. La cancel·lació del viatge, per qualsevol motiu que no sigui imputable al consumidor, li dóna dret a resoldre el contracte amb els drets previstos en l'apartat 11.

2. Si la cancel·lació del viatge es comunica dins dels dos mesos anteriors a la sortida, l'agència haurà d'abonar al consumidor una indemnització que com a mínim serà de:

a) El 5% del preu del viatge si es produeix amb una antelació de més de 15 dies i menys de 2 mesos.

b) El 10% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació d'entre els 15 i 3 dies.

c) El 25% del preu del viatge, si es produeix en les 48 hores anteriors a la

sortida.

3. No hi ha obligació d'indemnitzar en els següents supòsits:

a) Quan la cancel·lació es deu al fet que el nombre de persones inscrites és inferior al necessari. Si no està exigida l'opuscle, l'agència ha de notificar la cancel·lació amb una antelació mínima de deu dies a la data de sortida.

b) Quan la cancel·lació del viatge es deu a causes de força major. Són causes de força major les circumstàncies alienes a l'agència, anormals i imprevisibles, la conseqüència de les quals no hauria pogut evitar-se, malgrat haver actuat amb la diligència adequada.

14. Falta de presentació a la sortida

1. Hi haurà falta de presentació a la sortida si el consumidor no comunica la seva voluntat de no realitzar el viatge i no es presenta a l'hora i lloc previstos per a la sortida. En aquest cas, NO té dret a la devolució de la quantitat pagada i està obligat a abonar les pendents de pagament.

2. Si la falta de presentació té lloc per causa de força major, el consumidor tindrà dret que se li retornin les quantitats entregades, deduides les despeses de gestió i d'anul·lació. Es considerarà causa de força major la mort, l'accident o malaltia greu del consumidor o d'alguna de les persones amb qui convisqui o qualsevol supòsit anàleg que li impedeixi participar en el viatge i comunicar a l'agència aquesta impossibilitat abans de la sortida.

d) DRETS I DEURES DE LES PARTS DESPRÉS D'INICIAR EL VIATGE

15. Compliment defectuós o falta de prestació de serveis

1. Quan el consumidor comprovi, durant la realització del viatge, que hi ha algun defecte o falta de prestació d'un servei contractat, haurà de comunicar-ho en el mateix lloc i al més aviat possible a l'agència i, si escau, al prestador del servei. La

comunicació s'haurà de realitzar per escrit o de forma en què quedi constància. Després, l'agència haurà d'obrar amb diligència per trobar les solucions adequades.

2. Si es realitza aquesta comunicació en el temps i de la manera indicats, el document que ho acrediti eximirà al client d'aportar proves posteriors sobre l'existència del defecte, tret que l'agència o el prestador del servei hagin comprovat davant del consumidor que el defecte no existeix o que no reuneix les característiques indicades, i així ho hagi fet constar.

3. Si el consumidor no realitza aquesta comunicació en el temps i de la manera indicats, haurà de provar els defectes que s'al·leguen i, a més, seran a compte seu tots els danys que es produeixin o que s'agreguin per la seva falta de comunicació.

16. Impossibilitat de prestar una part important dels serveis per part de l'organitzador

1. L'agència haurà d'adoptar les solucions adequades per a la continuació del viatge si, una vegada iniciat aquest, NO pot subministrar una part important dels serveis previstos en el contracte. Es considera part important dels serveis si la falta de subministrament impedeix el desenvolupament normal del viatge i provoquen que no sigui raonable esperar que el consumidor continuï en aquestes circumstàncies.

2. L'agència no podrà demanar cap suplement per les solucions adoptades per a la continuació del viatge i abonarà al consumidor qualsevol diferència entre les prestacions previstes i les subministrades.

3. Si el consumidor accepta expressament o tàcitament les solucions proposades per l'agència no tindrà dret a cap indemnització per aquestes modificacions. Es considerarà que accepta tàcitament aquestes propostes si continua el viatge amb les solucions donades per l'organitzador.

4. Si les solucions adoptades per l'organitzador fossin inviables o el consumidor no les acceptés per motius RAONABLES, l'agència hauria de:

a) Proporcionar-li un mitjà de transport equivalent al contractat en el viatge per tornar al lloc de sortida o a qualsevol altre que ambdós hagin convingut.

b) Reemborsar-li el preu pagat amb deducció de l'import de les prestacions que li hagi proporcionat fins a acabar el viatge, excepte si el defecte que impedeix la continuació del viatge és imputable al consumidor.

c) Abonar-li la indemnització que sigui procedent.

17. Desestimació del consumidor durant el viatge

1. El consumidor té el dret a desistir del contracte de viatge combinat una vegada començat el viatge, però no podrà reclamar la devolució de l'import pagat i continuarà obligat a abonar les que estiguin pendents de pagament.

2. Si la desestimació obeeix a un accident o a una malaltia del consumidor, que li impedeixi continuar el viatge, l'agència està obligada a prestar l'assistència necessària i, en el seu cas, a abonar l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades, deduïdes les despeses d'anul·lació degudament justificades.

3. Les despeses suplementàries ocasionades per la desestimació, i en particular les de repatriació o trasllat al lloc d'origen, són a càrrec del consumidor.

18. Deures de col·laboració del consumidor al normal desenvolupament del viatge

1. El consumidor haurà d'atenir-se a les indicacions de l'agència per a l'adequada execució del viatge, així com a les reglamentacions d'aplicació general als usuaris dels viatges combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres participants. A més, l'agència tindrà dret a la indemnització que sigui procedent pels danys imputables a la conducta del consumidor.

e) RESPONSABILITAT CONTRACTUAL PER COMPLIMENT DEFECTUÓS O INCOMPLIMENT

19. Distribució de la responsabilitat

1. L'agència respondrà davant del consumidor del correcte compliment del contracte de viatge combinat en funció de les obligacions que els correspondran pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat.

2. L'agència respon davant del consumidor tant si executa les prestacions compreses en el viatge combinat com si les realitza els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.

3. L'agència ha de respondre pels danys causats al consumidor per la no-execució o execució deficient de les prestacions compreses en el viatge combinat.

4. L'agència ha de respondre pels danys causats al consumidor pels errors que hagi comès en informar-lo, per haver omès la informació que havia de proporcionar-li, per no haver-li entregat la documentació necessària per a la realització del viatge i qualsevol altre obligació aplicable.

20. Causes d'exoneració de responsabilitat

La responsabilitat de l'agència cessarà quan concorri alguna de les circumstàncies següents:

a) Que els defectes observats en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor.

b) Que aquests defectes siguin imputables a un tercer, aliè al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i tinguin un caràcter imprevisible o insuperable.

c) Que els defectes esmentats es deguin a causes de força major, entenent per causes de força major aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no haurien pogut evitar-se, malgrat haver actuat amb diligència.

21. Deure del consumidor de reduir els danys

En tot cas, el consumidor està obligat a prendre les mesures adequades i raonables per intentar reduir els danys que puguin derivar-se de la no-execució o execució deficient del contracte o per evitar que s'agreguin. Els danys que deriven de no haver adoptat aquestes mesures seran per compte del consumidor.

22. Deure d'assistència de l'agència

1. L'agència, malgrat estar exonerada de responsabilitat, continuarà obligada a proporcionar l'assistència necessària al consumidor que es trobi en dificultats.

2. No existirà el deure d'assistència previst en l'apartat anterior quan els defectes produïts durant l'execució del contracte siguin atribuïbles de forma exclusiva a una conducta intencional o negligent del consumidor.

23. Limitacions de responsabilitat de convenis internacionals.

Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per

convenis internacionals, la reparació dels danys corporals i no corporals que resultin de l'incompliment, estarà subjecta a les limitacions que els mateixos estableixin.

24. Limitació de responsabilitat per danys no corporals

1. Quan les prestacions del viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals:

a) Les indemnitzacions per danys no corporals quedaran limitades per tots els conceptes al doble del preu del viatge, inclosos els danys morals no derivats d'un dany corporal i els reemborsaments que s'hagin de realitzar.

b) La indemnització de l'agència organitzadora pels danys derivats de pèrdua o deteriorament de l'equipatge quedarà limitada a 350 €.

2. No regiran les limitacions previstes en els dos apartats anteriors si l'agència o els prestadors de serveis han provocat intencionadament els danys o han actuat de forma temerària sabent que probablement es produirien.

25. Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacunes

1. L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada, així com de les condicions aplicables als ciutadans de la Unió Europea en matèria de passaports.

2. El consumidor haurà d'obtenir la documentació necessària per realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació aniran a compte seu i, en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.

2.1. L'AGÈNCIA informa al CLIENT de la documentació exigida: (documentació nacional d'identitat o passaport amb vigència legal superior a 6 mesos segons el país/països de destinació) i els requisits sanitaris. A més, s'adreça el client al telèfon 902.11.38.29 i als Centres Provincials de Vacunació Internacional a Catalunya, per a més informació.

2.2. Els menors de 18 anys han de portar un document d'autorització a viatjar, firmat pels pares, pel pare que tingui la guarda i custòdia (en cas de matrimonis separats o divorciats) i/o pel tutor. A més, per a viatges internacionals és necessari el document d'autorització expedit per a l'autoritat competent. La normativa només obliga a l'agència a facilitar la informació per ciutadans espanyols o de la Unió Europea.

3. Si l'agència accepta l'encàrrec del consumidor de tramitar els visats necessaris per a alguna de les destinacions previstes a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió pels tràmits realitzats davant la representació diplomàtica o consular corresponent. En aquest cas, l'agència respondrà pels danys que li siguin imputables pels retards en l'obtenció de la documentació necessària o per falta o insuficiència d'aquesta.

26. Responsabilitat en relació amb els incidents en el transport aeri

Quan la companyia aèria cancel·li un vol o incorri en un gran retard serà la responsable de donar l'adequada assistència i atenció als passatgers afectats, i haurà d'assumir les despeses de menjars, trucades, transports i pernoctació si escau, en virtut del que estableix el Reglament CEE 261/2004, pel qual s'estableixen les regles comunes sobre compensació i assistència dels passatgers aeris en casos de denegació d'embarcació i de cancel·lació o de gran retard dels vols.

En cas de cancel·lació del vol, també estarà obligat a pagar la compensació corresponent al passatger, així com a reemborsar-li el preu del bitllet d'avió si el passatger opta per aquesta opció. Si la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries que no podrien haver-se evitat, fins i tot, si s'haguessin pres totes les mesures raonables, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol no estarà obligat a pagar les compensacions però sí a realitzar la pertinent assistència i atenció als passatgers afectats i a reemborsar-los el preu del bitllet si opten per aquesta opció.

27. Responsabilitat per prestacions no incloses en el viatge combinat

1. Les regles de responsabilitat contractual del viatge combinat no són aplicables a prestacions com la realització d'excursions, l'assistència a esdeveniments esportius o culturals, les visites a exposicions o museus, o altres anàlogues, que no es troben incloses en el preu global del viatge combinat i que el consumidor contracta amb caràcter facultatiu amb ocasió del viatge o durant el seu transcurs. En aquests casos, l'agència haurà d'indicar al consumidor el caràcter facultatiu de la prestació i que no forma part del viatge combinat.

f) RECLAMACIONS I ACCIONS DERIVADES DEL CONTRACTE

28. Llei aplicable

Aquest contracte de viatge combinat, es regeix per allò acordat per les parts, per les presents condicions i pel disposat en el Decret 168/1994, modificat pel Decret 158/2012, del 20 de novembre i en el seu defecte pel disposat en el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la llei General de Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

29. Reclamacions a l'agència

1. Sense perjudici, el consumidor podrà efectuar per escrit reclamacions per la no-execució o la execució deficient del contracte davant l'agència detallista en un termini màxim de 30 dies, a comptar des d'aquell en el qual havia de finalitzar el viatge.

2. En un termini màxim d'uns altres 30 dies, l'agència, en funció de les obligacions, haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades dins del termini.

3. En aquesta fase, el consumidor i l'agència podran sol·licitar la mediació de l'administració o dels organismes competents, que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

4. Si el conflicte no pot ser resolt mitjançant la reclamació a l'agència, el consumidor podrà reclamar per via judicial.

30. Accions judicials

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el consumidor podrà reclamar per via judicial davant dels tribunals del lloc de subscripció del contracte.

2. El consumidor només podrà ser demandat davant dels tribunals del lloc de subscripció del contracte.

c. Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de 2 anys, a comptar des del dia en el qual havia de finalitzar el viatge.