

## ANNEXO III. CONDICIONS GENERALS DEL VIATGE COMBINAT

### CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT

#### a) Contractació del viatge combinat

##### 1. Informació precontractual

1. Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada pels contractes de viatge combinat, així com el text de característiques i informació del viatge d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

2. Les persones amb mobilitat reduïda que desitgin rebre informació precisa sobre la idoneïtat del viatge d'acord amb les seves necessitats especials, per tal de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les característiques del mateix, hauran de posar en coneixement de la agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, aquesta situació perquè se'ls pugui facilitar informació a aquest efecte.

Segons el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat per participar en el viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), discapacitat o deficiència intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició dels altres participants en el viatge.

3. La informació precontractual facilitada al viatger d'acord amb els apartats a), c), d), e) i g) de l'article 153.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà llevat que l'agència de viatges i el viatger ho acordin expressament. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, abans de celebrar-se el contracte de viatge combinat, han de comunicar al viatger de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual.

##### 2. 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 sobre les condicions aplicables als viatgers en matèria de passaports i de visats, inclosos el temps aproximat per a l'obtenció dels visats, i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.

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

3. Si l'agència accepta l'encàrrec del viatger de tramitar els visats necessaris per a algun dels destins previstos a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió dels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent.

En aquest cas, l'agència respondrà dels danys que li siguin imputables.

4. Sense perjudici al descrit en el punt 2, en viatges a la Unió Europea. Els menors d'edat nacionals de la UE necessiten una autorització del pare / mare o tutor per a realitzar el viatge, en viatges internacionals cal que aquesta autorització l'emeti l'autoritat competent. Aquesta autorització sempre ha d'anar acompanyada del document nacional d'identitat o passaport (sempre vigents).

##### 3. Sol·licitud de reserva

1. El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, si s'escau, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva.

2. Si l'agència ha acceptat gestionar la reserva serà responsable dels errors tècnics que es produeixin en el sistema de reserva que li siguin atribuïbles i dels errors comesos durant el procés de reserva.

3. L'agència no serà responsable dels errors de la reserva atribuïbles al viatger o que siguin causats per circumstàncies inevitables i extraordinàries.

##### 4. 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 d'obligat compliment per a ambdues parts.

##### 5. Calendari de pagament

1. En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor haurà d'abonar el 20% del preu del viatge combinat, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent. 45 dies després de la confirmació s'haurà d'abonar un 40% addicional.

2. El pagament del 40 % del preu restant s'ha d'efectuar com a molt tard 35 dies abans de la sortida, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un calendari de pagaments diferent.

3. Si el viatger no compleix amb el calendari de pagaments, l'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la resolució del viatge pel viatger abans de la sortida prevista a la Clàusula 13

#### b) Regles aplicables a les prestacions del viatge combinat

##### 6. Prestacions

Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor en la informació precontractual i no es modificaran tret que l'agència de viatges i el viatger ho acordin expressament segons el que preveu la clàusula 1.3.

Amb antelació a l'inici del viatge, l'agència de viatges proporcionarà al viatger els rebuts, vals i bitllets necessaris per a la prestació de serveis.

##### 7. Allotjament

Llevat que una altra cosa s'indiqui en la informació precontractual o en les condicions particulars del contracte:

a) En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, el fulllet recull la classificació turística que s'atorga en el corresponent país.

b) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país i allotjament.

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

##### 8. Transport

1. El viatger s'ha de presentar al lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges.

2. La pèrdua o dany que es produeixi en relació amb l'equipatge de mà o altres objectes que el viatger porti amb ell seran del seu exclusiu compte i risc mentre estiguin sota la custòdia del viatger.

##### 9. Altres serveis

1. Per regla general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, llevat que s'indiqui d'una altra manera, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, aquestes àpats no inclouen les begudes.

2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si així consten en les necessitats especials acceptades per l'organitzador en el contracte de viatge combinat.

3. La presència de mascotes només serà acceptada si així consta en les necessitats especials acceptades per l'organitzador en el contracte de viatge combinat.

#### c) Drets i obligacions de les parts abans de l'inici del viatge

##### 10. Modificació del contracte

1. L'agència organitzadora només podrà modificar les clàusules del contracte abans de l'inici del viatge si el canvi és insignificant i la pròpia agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, informen al viatger d'aquest canvi en suport durador de manera clara, comprensible i destacada.

2. Si abans de l'inici del viatge l'agència organitzadora es veu obligada a realitzar canvis substancials d'alguna de les principals característiques dels serveis del viatge o no pot complir amb algun requisit especial del viatger prèviament acceptat, l'agència organitzadora o, si escau, l'agència detallista ho ha de posar en coneixement del viatger sense demora, de manera clara, comprensible i destacada, en suport durador i la comunicació ha de contenir:

- Les modificacions substancials proposades i, si escau, la seva repercussió en el preu;

- Un termini raonable perquè el viatger informi de la seva decisió;

- La indicació que si el viatger no comunica la decisió en el termini indicat s'entendrà que rebutja la modificació substancial i que, per tant, opta per resoldre el contracte sense cap penalització; i

- Si l'agència pot oferir-lo, el viatge combinat substitutiu ofert i el preu.

El viatger podrà optar entre acceptar la modificació proposada o resoldre el contracte sense penalització. Si el viatger opta per resoldre el contracte podrà acceptar un viatge combinat substitutiu que, si escau, li ofereixi l'agència organitzadora o l'agència detallista.

Aquest viatge substitutiu haurà de ser, si és possible, de qualitat equivalent o superior. Si la modificació del contracte o el viatge substitutiu donen lloc a un viatge de qualitat o cost inferior, el viatger té dret a una reducció adequada del preu.

En el cas que el viatger opti per resoldre el contracte sense penalització o no accepti el viatge combinat substitutiu ofert, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsaran tots els pagaments realitzats en concepte del viatge, en un termini no superior a catorze dies naturals a partir de la data de resolució del contracte. A aquests efectes, s'aplicarà el que disposen els apartats 2 al 6 de la clàusula 22.

##### 11. Revisió del preu

1. Els preus només podran incrementar-se per part de l'agència fins als 20 dies naturals previs a la sortida. A més, aquest increment només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:

a) Dels tipus de canvi de divises aplicables al viatge organitzat.

b) Del preu dels transports de passatgers derivat del combustible o d'altres formes d'energia.

c) Del nivell dels impostos o taxes sobre els serveis de viatge inclosos en el contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, inclosos les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarcament en ports i aeroports.

2. En el contracte s'indicarà la data en què s'han calculat els conceptes exposats en l'apartat anterior perquè el viatger tingui coneixement de la referència per calcular les revisions de preu.

3. L'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista notificarà l'augment al viatger, de forma clara i entenedora, amb una justificació d'aquest increment i li proporcionaran el seu càlcul en suport durador com a molt tard 20 dies abans de l'inici del viatge.

4. Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització. En aquest cas és aplicable el que disposa la Clàusula 10.

5. El viatger tindrà dret a una reducció del preu del viatge per variacions produïdes en els conceptes detallats en els apartats a), b) i c) de la clàusula 11.1. En aquests casos, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, d'aquesta reducció del preu deduirà les despeses administratives reals de reemborsament al viatger.

##### 12. Cessió de la reserva

1. El viatger podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides, en el fulllet, programa o oferta de viatge combinat i en el contracte, per a realitzar el viatge combinat.

2. La cessió s'ha de comunicar, en suport durador, a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència minorista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament pot repercutir al viatger els costos efectivament suportats a causa de la cessió.

3. En tot cas, el viatger i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de qualsevol comissió, recàrrec i altres costos addicionals que pugués haver causat la cessió.

##### 13. Resolució del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge

1. El viatger podrà resoldre el contracte en qualsevol moment previ a l'inici del viatge i en aquest cas, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, exigirà el pagament d'una penalització que sigui adequada i justificable. En el contracte s'especificarà una penalització tipus que sigui raonable basada en l'antelació de la resolució del contracte pel que fa a l'inici del viatge i en l'estalvi de costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Si en el contracte no es preveu una penalització tipus, l'import de la penalització per la resolució equivaldrà al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Pel que, en aquests casos, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsarà qualsevol pagament que s'hagués realitzat pel viatge combinat, menys la penalització corresponent.

2. No obstant això, si concorren circumstàncies inevitables i extraordinàries en la destinació o als voltants que afectin significativament a l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de destinació, el viatger podrà resoldre el contracte abans del seu inici sense cap penalització i amb dret a reemborsament de tots els pagaments a compte del viatge que hagués efectuat.

3. Aquests reemborsaments o devolucions es realitzaran al viatger, descomptant la penalització corresponent en el cas de l'apartat 1 anterior, en un termini no superior a 14 dies naturals després de la finalització del contracte de viatge combinat.

#### **14. Cancel·lació de viatge per l'organitzador abans de la sortida del viatge**

Si l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, cancel·len el contracte per causes no imputables al viatger, hauran de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de l'acabament del contracte. L'agència no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:

- El nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior al nombre mínim especificat en el contracte i l'agència organitzadora, o, si s'escau, l'agència detallista, notifiquen al viatger la cancel·lació en el termini fixat en el mateix, que a més trigarà de:
  - 20 dies abans de l'inici en cas de viatges de més de 6 dies de durada.
  - 7 dies en viatges d'entre 2 i 6 dies.
  - 48 hores en viatges de menys de 2 dies.

b) L'organitzador es veu en impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i es notifica la cancel·lació al viatger sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat.

#### **15. Desistiment abans de l'inici del viatge en contractes celebrats fora de l'establiment**

En el cas de contractes celebrats fora de l'establiment (entenen com a tals aquells definits a l'article 92.2 del Reial Decret Legislatiu 1/2007), el viatger podrà desistir del viatge contractat per qualsevol causa i sense penalització, amb dret a devolució del preu abonat en concepte del viatge, dins dels 14 dies següents a la celebració del contracte.

##### **d) Drets i obligacions de les parts després de l'inici del viatge**

#### **16. Deure de comunicació qualsevol falta de conformitat del contracte**

Si el viatger observa que qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, el viatger haurà d'informar de la manca de conformitat a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència minorista sense demora indeguda, tenint en compte les circumstàncies del cas.

#### **17. Esmena qualsevol falta de conformitat del contracte i no prestació, segons el convingut en el contracte, d'una part significativa dels serveis de viatge**

1. Si qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, hauran d'esmenar la falta de conformitat, excepte si resulta impossible o té un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis del viatge afectats. En cas que no s'esmeni la falta de conformitat és aplicable el que disposa la clàusula 22.

2. Si no concorre cap de les excepcions anteriors i una falta de conformitat no s'esmena en un termini raonable establert pel viatger o l'agència es nega a esmenar-la o requereix de solució immediata, el propi viatger podrà fer-ho i sol·licitar el reemborsament dels despeses necessàries a aquest efecte.

3. Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no pugui prestar segons el convingut en el contracte, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, oferiran sense cost addicional fórmules alternatives adequades per a la continuació normal del viatge i, també, quan el retorn del viatger al lloc de sortida no s'efectuï segons l'acordat. Aquestes fórmules alternatives, si és possible, han de ser de qualitat equivalent o superior i si són de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista aplicarà una reducció adequada del preu.

El viatger només pot rebutjar les alternatives ofertes si no són comparables a l'acordat en el viatge combinat o si la reducció de preu és inadequada.

4. Quan una falta de conformitat afecti substancialment a l'execució del viatge i l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista no l'hagin esmenat en un termini raonable establert pel viatger, aquest podrà posar fi al contracte sense pagar cap penalització i sol·licitar, si escau, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys i perjudicis causats, d'acord amb l que estableix la Clàusula 22.

5. Si no és possible trobar fórmules de viatge alternatives o el viatger rebutja per no ser comparables a l'acordat en el viatge o per ser inadequada la reducció de preu oferta, el viatger tindrà dret, tant a una reducció de preu com a una indemnització per danys i perjudicis, sense que es posi fi al contracte de viatge combinat, d'acord amb el que estableix la Clàusula 22.

6. En els casos detallats en els apartats 4 i 5 anteriors, si el viatge combinat inclou el transport de passatgers, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estaran també obligades a oferir la repatriació al viatger en un transport equivalent sense dilacions indegudes i sense cost addicional.

#### **18. Impossibilitat de garantir retorn segons el que preveu el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries**

1. Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el que preveu el contracte a causa de circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, si és possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, llevat que en la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

2. La limitació de costos establerta en l'apartat anterior no és aplicable a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda (tal com es defineixen a la clàusula 1.2 anterior) ni als seus acompanyants, a dones embarassades, a menors no acompanyats, ni tampoc a les persones amb necessitat d'assistència mèdica específica, si les seves necessitats particulars han estat participades a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, almenys 48 hores abans de l'inici del viatge.

#### **19. Deure de col·laboració del viatger al normal desenvolupament del viatge**

El viatger haurà de seguir les indicacions que li faciliti l'agència organitzadora, la detallista o els seus representants locals per a l'adequada execució del viatge, així com a les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos en el viatge combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres

participants i observarà una conducta que no perjudiqui el normal desenvolupament del viatge.

#### **20. Deure d'assistència de l'agència**

1. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries i inevitables.

2. En concret aquesta assistència ha de consistir en:

- Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i
- Assistència al viatger per establir comunicacions a distància i l'ajuda per trobar fórmules alternatives.

3. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si escau l'agència minorista, podran facturar un recàrrec raonable per aquesta assistència al viatger. Aquest recàrrec no pot superar els costos reals en què hagi incorregut l'agència.

#### **e) Responsabilitat contractual per compliment defectuós o incompliment**

##### **21. Responsabilitat de les agències de viatge.**

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran solidàriament davant del viatger del correcte compliment del contracte de viatge combinat.

Qui respongui davant el viatger tindrà el dret de repetició enfront a l'operador a qui li sigui imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

2. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant el viatger tant si executen elles mateixes les prestacions compreses en el viatge combinat com si les porten a terme els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.

##### **22. Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions**

1. El viatger tindrà dret a una reducció del preu adequada per qualsevol període durant el qual hi hagi hagut una falta de conformitat.

2. El viatger tindrà dret a rebre una indemnització adequada de l'organitzador o, si escau, del detallista per qualsevol dany o perjudici que pateixi com a conseqüència de qualsevol falta de conformitat del contracte.

3. El viatger no tindrà dret a una indemnització per danys i perjudicis si l'organitzador o, si escau, el minorista, demostren que la manca de conformitat és:

- Imputable al viatger;
- Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable; o,
- Deguda a circumstàncies inevitables i extraordinàries.

4. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, les limitacions sobre l'abast o condicions de pagament d'indemnitzacions pels prestadors de serveis inclosos en el viatge d'aplicar a les agències organitzadores i agències minoristes.

5. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals: (i) no es podran limitar contractualment les indemnitzacions que, si s'escau pugui correspondre pagar a l'agència per danys corporals o per perjudicis causats de forma intencionada o per negligència; i (ii) la resta d'indemnitzacions que puguin haver de pagar les agències quedaran limitades al triple del preu total del viatge combinat.

6. La indemnització o reducció de preu concedida en virtut del Reial Decret Legislatiu 1/2007 i la concedida en virtut dels reglaments i convenis internacionals relacionats en l'article 165.5 del mateix Reial Decret Legislatiu 1/2007, s'han de deduir una de l'altra a finalitat d'evitar excés d'indemnització.

##### **f) Reclamacions i accions derivades del contracte**

#### **23. Llei Aplicable**

Aquest contracte de viatge combinat es regeix per l'acordat entre les parts i pel que estableixen aquestes condicions generals, en les normes autonòmiques vigent i aplicables, així com pel que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors i els usuaris i altres lleis complementàries.

#### **24. Reclamacions a l'agència**

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el viatger podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o l'execució deficient del contracte davant l'agència detallista i / o l'agència organitzadora minorista detallista i / o organitzadora a les adreces postals i / o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a aquest efecte.

2. En el termini màxim de 30 dies, l'agència haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades.

#### **25. Resolució alternativa de conflictes**

1. En qualsevol moment, el consumidor i l'agència podran demanar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixin a l'efecte per trobar per si mateixes una solució del conflicte que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

2. El consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la Junta Arbitral de Consum que sigui competent. El conflicte es pot sotmetre a arbitratge si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum (en aquest cas l'agència avisarà degudament d'això al consumidor) o, si l'agència malgrat no estar adherida accepta la sol·licitud d'arbitratge del consumidor.

No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en què concorrin intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

En cas de celebrar-se un arbitratge de consum, el laude que dicti el tribunal arbitral designat per la Junta Arbitral de Consum resoldrà la reclamació presentada amb caràcter definitiu i serà vinculant per a ambdues parts.

3. Si l'agència organitzadora i / o, si s'escau, l'agència detallista, estan adherides a algun sistema de resolució alternativa de litigis o estan obligades a això per alguna norma o codi de conducta, informaran d'aquesta circumstància al viatger abans de la formalització del contracte de viatge combinat.

#### **26. Accions judicials**

- Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el viatger podrà reclamar en via judicial.
- Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de dos anys.