

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de Directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

### I. CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

#### 1. Definiciones

A. Viaje combinado: es aquel en el que se combinan, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, siempre que la combinación se formalice en un único contrato con independencia de que lo solicite o no el viajero.

» También se considera viaje combinado aquel que, a pesar de formalizarse en varios contratos:

- Se realice en uno de nuestros puntos de venta;
- Se seleccione la combinación de servicios de viaje antes de que el viajero consienta pagar.
- Se ofrezca, se venda o se facture por el organizador, o en su caso el minorista, a un precio a tanto alzado o global.

- Se anuncie por el organizador, o en su caso el minorista, como “viaje combinado”.

- Dichos contratos faculten al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

- Por último, también son contratos de viaje combinado, aquellos contratos que pudieran formalizarse a través de la web de la agencia mayorista [www.transrutas.com] (a través de un proceso de reserva en línea conectado), en el que el viajero celebra un único contrato con el empresario, pero varios con los prestadores de los servicios contratados por el viajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la última reserva.

» También se considera viaje combinado aquel que combine un servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo) y adicionalmente, uno o más servicios de turísticos, siempre que:

- Los servicios turísticos representen una proporción igual o superior al 25% del valor de la combinación y se anuncien como una característica esencial de la combinación o;
- Si los servicios turísticos solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un (1) servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo).

B. Servicio de viaje: Son servicios de viaje, el transporte de pasajeros, el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el alquiler de turismos (Real Decreto 750/2010, de 4 de junio) y, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los citados anteriormente.

C. Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.

D. Fecha de inicio del viaje combinado: es aquel día en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato.

E. Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

F. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

G. Viajero: toda persona que tiene intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato.

H. Empresario: aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje o como prestador de servicios de viajes.

I. Organizador: se considera a aquel empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.

J. Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.

K. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

L. Menor: toda persona menor de dieciocho años.

M. Circunstancias inevitables y extraordinarias: se considerarán aquellas situaciones que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

N. Punto de venta: hace referencia a toda instalación de venta al por menor, tanto muebles como inmueble, o a un sitio web de venta al por menor o a un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.

O. Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.

P. Información precontractual: Se entiende por información precontractual, aquella que el organizador o, en su caso, el minorista está obligado a facilitar al viajero antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta.

## **2. 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.

Salvo que sobrevenga un incremento de los precios de los previstos en el art. 158.1 RDL 1/2007 (aumento coste carburante, tasas o divisas) que no superen el 8% de la reserva, o se trate de un cambio insignificante en los servicios, informado previamente al viajero de forma clara.

## **3. 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.

## **4. Solicitud de la 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.

#### **5. Confirmación de la reserva**

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese momento regirán las condiciones pactadas en el contrato de viaje combinado, que deberá entregarse al viajero en un soporte duradero.

#### **6. Calendario de pago**

1. El calendario de pagos será facilitado al viajero junto con el resto de información precontractual.
2. 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.

### **II. REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO**

#### **7. 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 2.3.

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

#### **8. 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 camas más grandes.

#### **9. Transporte**

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.
2. La custodia del equipaje del viajero no forma parte del contrato de viaje combinado, por tanto 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.

#### **10. 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.

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE**

#### **11. 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.

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;
  - 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 23.

» En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el programa-oferta facilitado inicialmente o condiciones precontractuales que dieron lugar a la contratación.

## **12. Precio del viaje combinado**

1. El precio del viaje combinado publicitado por la mayorista incluye:

- El precio de todos los servicios turísticos contratados (transporte de pasajeros, alojamiento, alquiler de vehículos de motor, etc.), con independencia de si se ha formalizado en un contrato o en varios contratos;
- Las comisiones, recargos y costes adicionales;
- La prestación de asistencia por parte del organizador, o en su caso minorista, si el viajero se halla en dificultades, especialmente, en supuestos de circunstancias extraordinarias e inevitables y las dispuestas en la normativa de aplicación;
- La posibilidad de solicitar asistencia cuando existan dificultades para presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad del viajero durante el viaje;

2. El precio del viaje combinado publicitado por la mayorista no incluye:

- Visados;
- Certificados de vacunación;
- "Extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud y;
- Cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.
- Aquellos impuestos adicionales en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino. Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Excursiones, visitas facultativas o coches de alquiler que se contraten en destino, se entiende que no forman parte del viaje combinado contratado. Su publicación tiene solo carácter informativo y tanto el precio como el itinerario está expresado con el indicativo estimado. Por ello, pueden producirse variaciones sobre sus costes que alteren el precio estimado en el momento de contratarse en el lugar de destino y no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.
- Tributos/tasas de entrada/salida aeropuertos en los que estén vigentes.

3. Revisión del precio: 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.
4. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado

anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

5. 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.

6. 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 11.

7. 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 11.3. 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.

### **13. 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.

### **14. 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 a contar desde que se comunique fehacientemente la intención de resolver el contrato, por lo que ningún caso podrá ser inferior, al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si la resolución se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 15 por ciento del total, si se produce entre los quince y tres días anteriores a la salida y el 50 por ciento en el supuesto de que la resolución se produzca en las 48 horas anteriores a la fecha de salida prevista.

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.

En el caso de que los servicios contratados y anulados, que formen parte del contrato de viaje combinado, estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación por desistimiento serán los establecidos por el proveedor de cada servicio, los cuales serán informados al viajero a la contratación del viaje.

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.

### **15. 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:

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

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

- 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, pero no será responsable de compensación adicional.

#### **16. Sobre el derecho de desistir por parte del consumidor:**

Se informa a los consumidores que en el caso de servicios de viaje combinado no será de aplicación la facultad de desistir de los servicios, sin abonar penalización, en virtud de lo dispuesto en el art. 103. RDL1/2007.

Los servicios de viaje, transporte, comidas o actividades relacionadas con las actividades de esparcimiento están excluidos en la normativa aplicable de consumidores, en relación al ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor.

Así y en virtud del artículo 103 apartado l) del 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 Usuarios y otras leyes complementarias, no será aplicable el derecho de desistimiento a los contratos de viaje combinado, debiendo el consumidor asumir los gastos derivados de la cancelación de servicios solicitada por su parte.

Únicamente aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento, entendiéndose por ello únicamente las situaciones definidas en el art. 92.2 del RDL 1/2007, de 16 de diciembre, contrataciones u ofertas realizadas en ferias o excursiones organizadas, dispondrán del plazo de catorce días para ejercer derecho de desistimiento sin pagar penalización.

#### **IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE**

##### **17. 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.

##### **18. 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 solicita 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.

##### **19. 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 2.2 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.

**20. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje**

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la 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. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje.

En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al viajero un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

**21. 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.

**V. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO****22. Responsabilidad de las agencias de viaje**

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. 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. Cuando el organizador o minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la Ley, según detallado en el próximo epígrafe, podrá solicitar el rescancimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

**23. 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. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio del viaje. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:
- El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
  - El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
  - El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
  - El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
  - El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- Los convenios internacionales.
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.

## **VI. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO**

### **24. 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, más arriba reseñado.

### **25. 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.

### **26. 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 virtud de la normativa de consumidores y usuarios se informa que YU TRAVEL no se encuentra adherida a ningún sistema arbitral de consumo, si bien y en cumplimiento de las disposiciones de La Comisión Europea Reglamento (UE) n.º 524/2013 se proporciona la información sobre la plataforma RLL y dirección de acceso: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)

### **27. Insolvencia del organizador o minorista**

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

2. YU TRAVEL DESTINATION, S.A. ha constituido según la normativa estatal y autonómica aplicable una garantía frente a la insolvencia con la compañía aseguradora SEGUROS CATALANA OCCIDENTE, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, SOCIEDAD UNIPERSONAL, CIF A28119220, Paseo de la Castellana 4, 28046 Madrid, teléfono +34 932220212, nº de póliza N-10.282.831-N para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de YU TRAVEL DESTINATION S.A., los viajeros podrán ponerse en contacto con la reseñada entidad o con la autoridad competente indicada en el Anexo I del Contrato de Viaje Combinado.

3. Así mismo, en el caso que concurra una agencia minorista en la organización y comercialización del viaje combinado, esta deberá facilitar los datos de su garantía de protección frente a la insolvencia en la documentación contractual pertinente.

### **28. 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.

### **29. Protección de datos personales**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la agencia y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia. En el caso de que efectivamente llegue a contratar el viajero con la agencia, la información relativa a protección de datos será entregada por la agencia al viajero en el momento dispuesto en la Ley. De igual manera puede ver nuestra política de privacidad y protección de datos en <https://yutavel.es/aviso-legal>.

YU TRAVEL DESTINATION, S.A.

Plaza Clemencio Fernandez Púlido nº2 BJ

Teléfono: 986919090, Correo electrónico: [calidad@yutavel.es](mailto:calidad@yutavel.es)