

## CONDICIONES GENERALES DE VIAJES

### A) CONDICIONES PARTICULARES ESPECIALES DE CADA MAYORISTA

A continuación se enumeran las condiciones generales del contrato de viaje combinado estándar que el cliente acepta explícitamente al hacer una pre-reserva en [www.maestroviajes.com](http://www.maestroviajes.com). En caso de que algún mayorista de viajes incluya condiciones especiales de contratación no incluidas en las condiciones generales, éstas serán remitidas por correo electrónico al usuario registrado que tenga constancia y las acepte activamente al contratar su viaje.

### B) CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS OFERTAS CON PAGO ONLINE

Estas ofertas son de pago online, se cobra el 100% del importe de la reserva en el momento de la formalización de la misma. Cualquier modificación en una reserva ya confirmada supondrá unos gastos de gestión de 15 euros. La modificación deberá ser comunicada por correo electrónico a la dirección [info@maestroviajes.com](mailto:info@maestroviajes.com) con 3 días laborables de antelación a la fecha de entrada. Se entenderá también como modificación la reducción en el número de habitaciones o de noches o el cambio de nombre del cliente y la modificación de las fechas de viaje. Asimismo, las cancelaciones supondrán el devengo por parte de MaestroViajes, de unos gastos de gestión de 30 euros por reserva.

En cuanto a los gastos de cancelación por parte del proveedor de los servicios habrá que consultarlo en cualquier caso, aunque por norma general en las compras de hoteles y escapadas, las cancelaciones notificadas hasta 48 horas antes de la fecha de entrada, no tendrán gastos por parte del hotel (excepto condiciones de cancelación especiales, indicadas en cada oferta). Después de éstas 48 horas, el hotel podrá efectuar la facturación de una noche de hotel o la totalidad de la reserva, tanto en concepto de cancelación de reserva, como de no presentación "no show".

### C) CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

#### a) Contratación del Viaje Combinado

##### 1.- Solicitud de Reserva

- El consumidor que desee contratar un viaje combinado, realiza una "solicitud de reserva o pre-reserva". Tras esa solicitud, la agencia detallista y/o en su caso la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.
- En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo al 20% del precio del viaje cuya reserva se solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables.
- Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor

- En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

##### 2.- Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento por ambas partes.

##### 3.- Pago del precio

- En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado, o en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que se estipule por la agencia.
- El pago del resto del precio se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que se fije. Si no se fija un plazo, se entenderá que el pago total del viaje deberá estar efectuado en su totalidad al menos 7 días antes de la salida.
- La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida, si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo fijado para ello.

#### B) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

##### 4.- Prestaciones

- Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.
- No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

##### 5.- Alojamiento

- Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en las condiciones particulares:
  - ✦ 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. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la clasificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en el consumidor español.
  - ✦ El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas

del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce del día de la salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

- ✦ 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.

## 6 Transporte

- El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora u media sobre el horario de salida previsto.
- Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 para la falta de presentación a la salida, o en su caso, el previsto en el apartado 12 por el desistimiento del consumidor.
- La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia, son de su exclusiva cuenta y riesgo.
- El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con la diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir puntos de parada previstos en el billete. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces.

## 7 Otros servicios

- Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique lo contrario, incluye el desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
- Las dietas especiales (vegetarianas, celíacos o regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en las condiciones particulares.

## C) Derechos de las partes antes de empezar el viaje

### 8.- Modificación del contrato

- Sí en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.
- Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.
- En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos, lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar

la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia, dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

### 9.- Revisión del precio

- La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, que no supere el 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - ✦ De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado
  - ✦ Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste de carburante
  - ✦ De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.
- El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado será la referencia del dólar USA en la misma fecha.
- Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.
- El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia, dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

### 10.- Derechos del consumidor en caso de resolución

- En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato, podrá optar entre:
  - a) Que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas o
  - b) que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia del precio.
- En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 13 y en sus mismos términos.

### 11 Cesión de la Reserva

- El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado, siempre y cuando no se hayan emitido ya los billetes.
- La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación suficiente o como mínimo quince días antes del inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje.
- En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia

del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

## 12.- Derecho de desistimiento del consumidor

- El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje combinado en cualquier momento antes de la salida. No obstante, si este desistimiento se produce dentro de los 15 días anteriores a la salida del viaje, deberá abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:
  - a) el 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 10 y menos de 15 días
  - b) el 15% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días.
  - c) el 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
- El consumidor no tendrá que abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento se produce por causa de fuerza mayor. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quién conviva o cualquier otro supuesto análogo que le impida participar en el viaje.
- En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión (75 euros por persona) y anulación que produzca el desistimiento.
- El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia
- Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.
- Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como fletes de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje. Con carácter general, una vez emitido físicamente un billete aéreo, sus gastos de anulación alcanzan el 100% de su importe. Las tarifas especiales de avión y plazas en vuelos "Charter" o "especiales" conllevan igualmente, unos gastos de anulación que alcanzan el 100% de su importe.

## 13.- Cancelación del viaje por el organizador

- La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10.
- Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:
  - a) el 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y menos de 2 meses
  - b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación de entre los 15 días y 3 días
  - c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a las salida.
- No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
  - a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días anteriores a la

fecha de salida.

- b) Cuando la cancelación del viaje, se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor, las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisible cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## 14.- Falta de presentación a la salida

- Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.
- No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación.
- A estos efectos se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

## D) Derechos y deberes de las partes después de iniciar el viaje

### 15.- Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

- Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios<sup>1</sup>. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
- Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.
- Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

### 16. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

- La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.
- La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y

abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

- Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.
- Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:
  - Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.
  - Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.
  - Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

#### **17. Desistimiento del consumidor durante el viaje**

- El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.
- Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.
- En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

#### **18. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje**

- El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia 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 contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor 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

#### **e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento**

#### **19. Distribución de la responsabilidad**

- La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.
- La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor 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.
- La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.
- La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.
- Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

#### **20. Causas de exoneración de responsabilidad**

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

#### **21. Deber del consumidor de aminorar los daños**

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

#### **22. Deber de asistencia de la agencia**

- La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.
- No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

### **23. Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales**

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a la limitaciones que éstos establezcan.

### **24. Limitación de responsabilidad por daños no corporales**

- Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:
  - a) las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.
  - b) la indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 350 euros.
- No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

### **25. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas**

- Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que visitan. Será por cuenta de los mismos cuando el viaje así lo requiera la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc.
- Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto de la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la agencia declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine., aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.
- Se recuerda igualmente a todos los clientes, y en especial a aquellos que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad

### **26.- Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado**

- Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.
- Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

### **F) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato**

#### **27.- Ley aplicable**

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado por las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de éstas, por lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.

#### **28.- Reclamaciones a la agencia**

- Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.
- En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.
- En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
- Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.

#### **29.- Arbitraje de consumo**

- Si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo de ámbito autonómico que sea competente en el lugar de celebración del contrato o a aquella a la cual se haya adherido, en el

plazo máximo de 3 meses, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

- No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
- Salvo que otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. Se limitará a las reclamaciones de una cuantía inferior a 1000 euros por persona y de un máximo total de 5.000 euros por reclamación.
- 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.

### **30.- Acciones judiciales**

- la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.
- El consumidor sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.
- Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

Maestroviajes.com  
Cefiro Jet Service,S.L.

P.P.