

## CONDICIONES GENERALES CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La organización técnica de los viajes combinados incluidos en la presente web corresponden a la agencia de viajes Viatges Estiber, S.A., cuyos datos obran en el apartado "CONDICIONES DE USO DE LA WEB". El contrato de viaje combinado se rige por aquello acordado entre las partes, por lo establecido en las presentes condiciones generales y por las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como, por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

### a) Contratación del viaje combinado

#### 1. Información precontractual

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

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

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

## **3. Solicitud de reserva**

1. Para formalizar la reserva se deben seguir los siguientes pasos:

a. Búsqueda según los parámetros deseados por el usuario

b. Selección de la oferta y, en su caso, de las opciones que en su caso permita la oferta, incluyendo número de personas y todo aquello que el programa vaya solicitando para conformar la oferta definitiva.

c. Selección, si así lo desea el usuario, de la contratación de un seguro de viaje o de un seguro de viaje y cancelación, cuyas condiciones generales y particulares constan publicadas en nuestra web.

d. Introducción de datos del usuario y de los demás participantes del viaje o actividad.

e. Confirmación de la compra por parte de usuario.

f. Introducción de datos de pago y elección de fórmula de pago (cuando la oferta concreta permita elección) y aceptación de las condiciones generales y política de protección de datos.

g. En caso de que a lo largo del proceso de reserva y antes de su finalización, el usuario detecte que ha cometido algún error en la introducción de datos, deberá volver atrás hasta la pantalla correspondiente en la que poder subsanar o bien empezar de nuevo el proceso de reserva.

h. Al finalizar la reserva, y para que el proceso de compra pueda continuar, el cliente deberá aceptar las condiciones generales en el link dispuesto para ello.

2. La agencia 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.

3. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

#### **4. Confirmación de la reserva**

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

#### **5. Calendario de pago**

- a. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el total de la reserva, salvo excepciones donde se permita hacer un pago fraccionado, la totalidad de la reserva deberá ser abonada antes del inicio del viaje. Encontrará el calendario de pagos en su confirmación de la reserva.
- b. 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.

### **b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado**

#### **6. Prestaciones**

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

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

#### **7. Alojamiento**

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

- a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, la web recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

#### **8. Transporte**

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

#### **9. Otros servicios**

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

### **Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje**

#### **10. Modificación del contrato**

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.
2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:
  - Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
  - Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
  - La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
  - Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado

substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

## **11. Revisión del precio**

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
  - b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
  - c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
2. 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.

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.

3. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

## **12. Cesión de la reserva**

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.
2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.
3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

## **13. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje**

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.
3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

## **14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje**

Si la agencia organizadora, cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá 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 organizadora 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.

#### **15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento**

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

#### **Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje**

##### **16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato**

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

Se entiende como falta de conformidad, la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

##### **17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje**

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del

viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.
3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicará una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.
5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.
6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

#### **18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias**

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.



2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### **19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje**

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite 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.

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

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.
2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:
  - a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
  - b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.
3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

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

#### **21. Responsabilidad de las agencias de viaje.**

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán 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.
2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán

obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

3. La falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia organizadora frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia de viajes organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá a la agencia minorista o a la agencia organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

4. La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.
5. Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones

## **22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones**

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
  - a) Imputable al viajero;
  - b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,

- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.
  5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: **(i)** no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y **(ii)** el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
  6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

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

##### **23. Ley Aplicable**

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

##### **24. Reclamaciones a la agencia**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

##### **25. Resolución alternativa de conflictos**

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará

debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

## **26. Acciones judiciales**

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

## CONDICIONS GENERALS CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT

L'organització tècnica dels viatges combinats inclosos en la present web corresponen a l'agència de viatges Viatges Estiber, SA, les dades estan en l'apartat "CONDICIONS D'ÚS DE LA WEB"

El contracte de viatge combinat es regeix per allò acordat entre les parts, pel que estableix les presents condicions generals i per les normes autonòmiques vigents 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 usuaris i altres lleis complementàries.

En cas de venda de serveis turístics solts, aquests es regiran pel que estableix la seva normativa especial (en cas d'existir), així com per les condicions generals i especials de venda de cada proveïdor.

### 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 la resta 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 l'agència organitzadora o, si s'escau, de l'agència detallista, aquesta situació perquè se'ls pugui facilitar informació a tal efecte.

Segons el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat de la qual per participar al 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 de la resta de 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, inclòs 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 a realitzar el viatge, inclòs 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 alguna de les destinacions previstes a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió pels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent.

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

## **3. Sol·licitud de reserva**

1. Per a formalitzar la reserva s'han de seguir els següents passos:

- a) Cerca segons els paràmetres desitjats per l'usuari.
- b) Selecció de l'oferta i, si escau, de les opcions que, si s'escau permeti l'oferta, incloent nombre de persones i tot allò que el programa vagi demanant per a conformar l'oferta definitiva.
- c) Selecció, si així ho desitja l'usuari, de la contractació d'una assegurança de viatge o d'una assegurança de viatge i cancel·lació, les condicions generals i particulars consten publicades al nostre web.
- d) Introducció de dades de l'usuari i dels altres participants del viatge o activitat.
- e) Confirmació de la compra per part d'usuari.
- f) Introducció de dades de pagament i elecció de fórmula de pagament (quan l'oferta concreta permet elecció) i acceptació de les condicions generals i política de protecció de dades.

En cas que al llarg del procés de reserva i abans de la seva finalització, l'usuari detecti que ha comès algun error en la introducció de dades, haurà de tornar enrere fins a la pantalla corresponent en la qual poder esmenar o bé començar de nou el procés de reserva. En

finalitzar la reserva, i perquè el procés de compra pugui continuar, el client haurà d'acceptar les condicions generals en el link dispostat per a això.

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

4. 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 30 % del preu del viatge combinat, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent.
2. En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor deurà abonar el total de la reserva, excepte excepcions on se permeti fer un pagament fraccionat, la totalitat de la reserva haurà de ser abonada abans de l'inici del viatge. Trobarà el calendari de pagaments a la confirmació de la reserva. .
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.

### **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 a la informació precontractual i no es modificaran excepte si l'agència de viatges i el viatger ho acorden 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 a la informació precontractual o a les condicions particulars del contracte:

- c) En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, la web recull la classificació turística que s'atorga al corresponent país.
- d) 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 acostumen ser un sofà-llit o un llit plegable, excepte a certs establiments a on enlloc 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 sí mateix seran del seu exclusiu compte i risc mentre es trobin 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, aquests àpats no inclouen les begudes.
2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si així consten a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.
3. La presència de mascotes només serà acceptada si així consta a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.

## **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 s'escau, l'agència detallista ho posarà en coneixement del viatger sense demora, de manera clara, comprensible i destacada, en suport durador i la comunicació haurà de contenir:



- Les modificacions substancials proposades i, si s'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 al 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 seu 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 s'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 tindrà 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 al contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, incloses les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarcament en ports i aeroports.

Al 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.

L'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista notificaran l'augment al viatger, de forma clara i comprensible, 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.

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.

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 deduiran 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 fulletó, 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 detallista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament podrà 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 pogués haver causat la cessió.

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

4. 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, podran exigir-li que pagui una penalització que sigui adequada i justificable. Al contracte es podrà especificar una penalització tipus que sigui raonable basada en l'antelació de la resolució del contracte respecte a l'inici del viatge i en l'estalvi de costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Si al contracte no es preveu una penalització tipus, l'import de la penalització per a 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.

5. No obstant, si concorren circumstàncies inevitables i extraordinàries a la destinació o a les immediacions que afectin significativament a l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de la 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.

6. 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 cancel·la el contracte per causes no imputables al viatger, haurà de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la terminació del contracte. L'agència organitzadora no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:

- a) El nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior al nombre mínim especificat al contracte i l'agència organitzadora, o, si s'escau, l'agència detallista, notifiquen al viatger la cancel·lació en el termini fixat en al mateix, que com a molt tard serà 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 la 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-se 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.

#### **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 al 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 detallista sense demora indeguda, tenint en compte les circumstàncies del cas.

S'entén com a falta de conformitat la no execució o l'execució incorrecta dels serveis de viatge inclosos en un contracte de viatge combinat.

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

7. 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 serà d'aplicació el que disposa la Clàusula 22.
8. 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 de les despeses necessàries a tal efecte.
9. Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no es pugui prestar segons el convingut al 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 pot ser, hauran de ser de qualitat equivalent o superior i si són de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista aplicaran 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.
10. 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, en el seu cas, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys i perjudicis causats, d'acord amb l'establert a la Clàusula 22.
11. Si no és possible trobar fórmules de viatge alternatives o el viatger les rebutja per no ser comparables a l'acordat al 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 l'establert a la Clàusula 22.
12. En els casos detallats als 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 previst al contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries**

1. Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el previst al contracte degut a circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, si s'escau,

l'agència detallista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, de ser possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, llevat que a la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

2. La limitació de costos establerta a 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 les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos al 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**

5. 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.
6. En concret aquesta assistència ha de consistir en:
  - a) Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i
  - b) Assistència al viatger per establir comunicacions a distància i l'ajuda per trobar fórmules alternatives.
7. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si s'escau l'agència detallista, podran facturar un recàrrec raonable per l'esmentada assistència al viatger. Aquest recàrrec no podrà superar els costos reals en els que hagi incorregut l'agència.

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

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

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant del viatger del correcte compliment dels serveis de viatge inclosos en el contracte en funció de les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, amb independència que aquests serveis els hagin de executar ells mateixos o altres prestadors.
2. No obstant això, el viatger podrà dirigir les reclamacions per l'incompliment o el compliment defectuós dels serveis que integren el viatge combinat indistintament

davant l'agència organitzadora o l'agència detallista, que quedaran obligades a informar sobre el règim de responsabilitat existent, tramitar la reclamació de manera directa o mitjançant remissió a qui correspongui en funció de l'àmbit de gestió, així com informar de l'evolució de la mateixa al viatger encara que estigui fora del seu àmbit de gestió.

3. La manca de gestió de la reclamació per part de l'agència detallista suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència organitzadora davant del viatger del compliment correcte de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència de viatges organitzadora pel seu àmbit de gestió. De la mateixa manera, la manca de gestió de la reclamació per part de l'agència organitzadora suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència detallista davant del viatger del compliment correcte de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència detallista pel seu àmbit de gestió.

En aquests supòsits, correspondrà a l'agència detallista o a l'agència organitzadora, si escau, la càrrega de la prova que ha actuat diligentment en la gestió de la reclamació i, en qualsevol cas, que ha iniciat la gestió d'aquesta amb caràcter immediat després de la seva recepció

4. L'agència de viatges que respongui de forma solidària davant del viatger per la manca de gestió de la reclamació tindrà el dret de repetició davant de l'agència organitzadora o l'agència detallista a qui li sigui imputable l'incompliment o el compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.
5. Quan una agència organitzadora o una agència detallista aboni una compensació, en funció del seu àmbit de gestió, concedeixi una reducció del preu o compleixi les altres obligacions que imposa aquesta llei, podrà sol·licitar el rescabament a tercers que hagin contribuït que es produís el fet que va donar lloc a la compensació, a la reducció del preu o al compliment d'altres obligacions

## **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 s'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 s'escau, el detallista, demostren que la manca de conformitat és:
  - a) Imputable al viatger;
  - b) Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable; o,
  - c) 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 s'aplicaran 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 en el seu cas 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 a l'article 165.5 del mateix Reial Decret Legislatiu 1/2007, s'han de deduir una de l'altra per tal de evitar excés d'indemnització.

## **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, a 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 detallista i/o organitzadora a les adreces postals i/o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a tal 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 tal efecte per trobar per sí 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 (cas en el qual l'agència avisarà degudament de tal circumstància 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 hi estan obligades 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**

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



## **TERMS AND CONDITIONS OF PACKAGE TRAVEL CONTRACT**

The technical organisation of the package tours included in this website corresponds to the travel agency ViatgesEstiber, S.A., whose details can be found in the section " WEBSITE TERMS OF USE " The package travel contract is regulated by what has been agreed between the parties, by what is established in these general conditions and by the current and applicable autonomous regulations, as well as by what is established in the Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November, which approves the revised text of the General Law for the protection of consumers and users and other complementary laws.

### **a) Package travel booking**

#### **1. Pre-contractual information**

- a. Before the customer is bound by any package travel contract or corresponding offer, the organising agency or, where applicable, the retail agency, shall provide the customer with the standard information form for package travel contracts, as well as the other characteristics and information of the trip according to the current legislation.
- b. People with reduced mobility who wish to receive precise information on the suitability of the trip in accordance with their special needs, in order to assess the possibility and feasibility of contracting the trip according to its requirements, should inform the organising agency or, where appropriate, the retail agency, in order to receive the information required for this purpose.
- c. According to Regulation EC 1107/2006, a person with reduced mobility is a person whose mobility to attend the event is reduced for reasons of physical disability ( sensory or physical, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation requires appropriate attention and adjustment to their particular needs of the service made available to the other participants in the journey.
- d. The pre-contractual information provided to the customer according to paragraphs a), c), d), e) and g) of Article 153.1 of the Royal Legislative Decree 1/2007, shall form an integral part of the package travel contract and shall not be modified unless expressly agreed between the travel agency and the customer. The organising agency and, where applicable, the retail agency, prior to the conclusion of the package travel contract, shall communicate to the customer in a clear, comprehensible and highlighted way, all changes to the pre-contractual information.

#### **2. Information about passport, visa and vaccine regulations**

- a. The agency must provide information on the health formalities required for the journey and the stay, as well as on the passport and visa conditions applicable to customers, including the estimated delay for obtaining visas, and shall be responsible for the accuracy of the information provided.
- b. The customer must obtain the required documentation for the journey, including passports, visas and health formalities. Any consequences resulting from the lack of the necessary documents shall be at the customer's expense, in particular the costs incurred by the interruption of the journey and possible repatriation.

- c. If the agency accepts the customer's request to arrange the necessary visas for any of the destinations included in the itinerary, it may charge the cost of the visa as well as the administration costs for the formalities to be carried out before the corresponding diplomatic or consular representation.
- d. In this case, the agency shall be liable for the damage for which it is responsible.

### **3. Bookingrequest**

1. To make a reservation, please follow the steps below:
  - a. Search according to the user's desired parameters
  - b. Select the offer and, where appropriate, the options that the offer allows, including the number of people and all that the programme may request to make up the final offer.
  - c. If the user so wishes, he/she may choose to take out travel insurance or travel and cancellation insurance, the general and specific conditions of which are published on our website.
  - d. Enter data of the user and the other participants of the trip or activity.
  - e. Confirmation of the purchase by the user.
  - f. Entry of payment details and choice of payment method (where the specific offer allows a choice) and acceptance of the general terms and conditions and data protection policy.
  - g. In the event that during the booking process and before its completion, the user detects that he/she has made a mistake in entering data, he/she must go back to the corresponding screen where it can be corrected or start the booking process again.
  - h. At the end of the reservation, and in order to continue the purchase process, the customer must accept the general conditions in the link provided.
2. The agency shall be liable for technical errors in the booking system attributable to it and for errors made during the booking process.
3. The agency shall not be liable for booking errors attributable to the customer or caused by unavoidable and extraordinary circumstances.

### **4. Bookingconfirmation**

The completion of the package travel contract occurs with the confirmation of the booking. From that moment on, the package travel contract is binding for both parties.

### **5. PaymentSchedule**

- a. The customer must pay the full amount of the booking at the time of confirmation except for cases where payment in instalments is permitted, the full amount of the booking must be paid before the start of the trip. You will find the payment schedule in your booking confirmation.

- b. If the customer does not comply with the payment schedule, the agency may terminate the contract and apply the rules for termination of the trip by the customer before the departure date as stipulated in Clause 13.

**b) Applicable rules for the travel package services**

**6. Services**

The services that are included in the package travel contract result from the information provided to the consumer in the pre-contractual information and will not be modified unless the travel agent and the customer expressly agree to this as provided for in Clause 1.3.

Before the start of the trip, the travel agent will provide the customer with the receipts, vouchers and tickets necessary for the delivery of the service.

**7. Accommodation**

If not otherwise stated in the pre-contractual information or in the specific conditions of the contract:

- a) For countries where there is an official classification of hotel establishments or any other type of accommodation, the website includes the tourist classification granted in the corresponding country.
- b) The occupancy schedule of the rooms depends on the rules established in each country and accommodation.
- c) Triple or quadruple rooms or cabins are generally double rooms to which one or two beds are added, usually a sofa bed or a folding bed, except in certain establishments where, instead of additional beds, two larger beds are provided.

**8. Transport**

1. The customer must be at the place of departure at the time indicated by the travel agent.
2. Loss or damage occurring in connection with hand luggage or other items carried by the customer is at the customer's sole risk and expense while in the customer's custody.

**9. Other services**

1. In general, full-board accommodation includes continental breakfast, lunch, dinner and accommodation. Half board, unless otherwise stated, includes continental breakfast, dinner and accommodation. The meals do not normally include beverages.
2. Special diets (vegetarian or other special diets) are only guaranteed if this is stated in the special requirements accepted by the organiser in the package travel contract.
3. The acceptance of pets is only possible if this is stated in the special requirements accepted by the organiser in the package travel contract.

## **Rights and responsibilities of the parties prior to the start of the trip**

### **10. Contract amendment**

1. The organiser agency may only change the terms of the contract before the start of the trip if the change is insignificant and the organiser agency itself or, where applicable, the retail agency, informs the customer of the change on a clearly understandable and highlighted way on a permanent support.
2. If, before the start of the trip, the organising agency is obliged to make substantial changes to any of the main aspects of the travel services or is unable to meet any special requirements of the customer previously accepted, the organising agency or, where applicable, the retail agency shall inform the customer without delay, in a clear, comprehensible and highlighted way, on a permanent support, and the communication must contain:
  - The relevant changes suggested and, where appropriate, their impact on the price;
  - A reasonable time limit for the customer to communicate his decision;
  - An indication that if the customer does not communicate the decision within the time limit indicated, it will be understood that the customer rejects the substantial modification and therefore chooses to terminate the contract without penalty; and
  - If the agency can provide it, the substitute package offered and its price.

The customer may choose between accepting the suggested modification or terminating the contract without penalty. If the customer chooses to terminate the contract, the customer may accept a substitute package offered by the organising agency or the retail agency. This substitute trip must, if possible, be of equivalent or superior quality.

If the amendment of the contract or the substitute holiday results in a holiday of lower quality or lower cost, the customer is entitled to an appropriate reduction in price.

In the event that the customer chooses to terminate the contract without penalty or does not accept the substitute package offered, the organising agency or, where applicable, the retail agency, will reimburse all payments made for the trip, within a period not exceeding fourteen calendar days from the date of termination of the contract. For these purposes, the provisions of paragraphs 2 to 6 of Clause 22 shall apply.

### **11. Price adjustments**

1. Prices may only be increased by the agency up to 20 calendar days prior to departure. In addition, such an increase may only be carried out in order to adjust the price of the trip to the changes:
  - a) currency exchange rates applicable to the package.
  - b) the price of passenger transport derived from fuel or other forms of energy.
  - c) the amount of taxes or charges on the travel services included in the contract, levied by

third parties not directly involved in the execution of the package, including any tourist, landing, embarkation or disembarkation fees, taxes and surcharges at ports and airports.

2. The contract shall state the date on which the items set out in the previous paragraph were calculated so that the customer is aware of the reference for calculating price adjustments.

The organising agency or, where applicable, the retail agency shall notify the customer of the increase, in a clear and comprehensible way, with a justification for this increase and shall provide the customer with its calculation on a permanent support no later than 20 days before the start of the trip.

## **12. Transfer of the reservation**

1. The customer may transfer his booking to a person who fulfils all the conditions required in the package brochure, programme or offer and in the contract to carry out the trip.
2. The transfer must be communicated, on a permanent support, to the organising agency or, where applicable, to the retail agency, at least 7 calendar days before the start date of the trip, which may only charge the customer for the costs effectively incurred as a result of the transfer.
3. In any case, the customer and the person to whom he/she has transferred the booking are liable for the payment of the booking fees, as well as for any commissions, surcharges and other additional costs that may have been caused by the transfer.

## **13. Cancellation of the trip by the customer before the departure date**

1. The customer may terminate the contract at any time prior to the start of the trip and in such case the organising agency or, where applicable, the retail agency, may require the customer to pay an appropriate and justified penalty. The contract may specify a reasonable standard penalty based on how far in advance of the start of the journey the termination of the contract is made and the expected cost savings and revenue from the alternative use of the travel services.

If no standard penalty is provided for in the contract, the amount of the penalty for termination shall be equal to the price of the package minus the cost savings and revenue from the alternative use of the travel services.

Therefore, in such cases, the organising agency or, where applicable, the retail agency, shall refund any payment made for the package, minus the corresponding penalty.

2. However, if unavoidable and extraordinary circumstances occur at the destination or in the immediate vicinity that significantly affect the execution of the journey or the transport of passengers to the destination, the customer may terminate the contract before its start without penalty and with the right to a refund of all payments made for the trip.

3. The refund will be made to the customer, minus the corresponding penalty in the case of paragraph 1 above, within a period not exceeding 14 calendar days after the termination of the package travel contract.

#### **14. Cancellation of the trip by the organiser before departure**

If the organising agency cancels the contract for any reason not caused by the customer, it must refund the full amount paid by the customer within a period not exceeding 14 calendar days from the termination of the contract. The organising agency shall not be liable to pay any additional compensation to the customer if the cancellation is due to the following reasons:

A) The number of people registered for the package is less than the minimum number specified in the contract and the organising agency or, where applicable, the retail agency, notifies the customer of the cancellation within the period specified in the contract, which shall not be later than:

- 20 days before departure for trips with a duration of more than 6 days.
- 7 days for trips lasting between 2 and 6 days.
- 48 hours for trips of less than 2 days.

B) The organiser is unable to execute the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances and the customer is notified of the cancellation without undue delay before the start of the trip.

#### **15. Cancellation before the start of the trip in the case of off-premises contracts**

In the case of contracts concluded off-site (understood as those defined in Article 92.2 of Royal Legislative Decree 1/2007), the customer may withdraw from the contracted trip for any reason and without penalty, with the right to a refund of the price paid for the trip, within 14 days following the conclusion of the contract.

#### **Rights and responsibilities of the parties prior to the start of the trip**

##### **16. Obligation to communicate any lack of conformity with the contract**

If the customer notices that any of the services included in the travel package are not performed in accordance with the contract, the customer must report the lack of conformity to the organising agency or, where applicable, to the retail agency without undue delay, taking into account the circumstances of the situation.

Non-performance or improper performance of the travel services included in a package travel contract is deemed to be non-conformity.

**17. Rectification of any non-conformity with the contract and failure to provide, as agreed in the contract, a significant part of the travel services**

1. If any of the services included in the trip is not performed in accordance with the contract, the organising agency and, where applicable, the retail agency, must remedy the lack of conformity, unless it is impossible or disproportionate in cost, taking into account the seriousness of the lack of conformity and the value of the travel services affected. If the lack of conformity is not remedied, the provisions of Clause 22 shall apply.
2. If none of the above exceptions apply and a lack of conformity is not remedied within a reasonable period of time set by the customer or the agency refuses to remedy it or requires immediate remedy, the customer may do so himself and request a refund of the expenses necessary for this purpose.
3. When a significant proportion of the travel services cannot be provided as agreed in the contract, the organising agency or, where appropriate, the retail agency, shall offer, at no additional cost, suitable alternative arrangements for the normal continuation of the trip and also when the customer's return to the place of departure does not take place as agreed. These alternative arrangements shall, if possible, be of equivalent or superior quality, and if they are of inferior quality, the organising agency or, where applicable, the retail agency shall apply an appropriate price reduction. The customer may only reject the alternatives offered if they are not comparable to what was agreed in the package or if the price reduction is inadequate.
4. Where a lack of conformity substantially affects the performance of the trip and the organising agency or, where applicable, the retail agency has not remedied it within a reasonable period set by the customer, the customer may terminate the contract without penalty and may request, where applicable, both a price reduction and compensation for damages, in accordance with the provisions of Clause 22.
5. If alternative travel arrangements cannot be found or are rejected by the customer because they are not comparable to the agreed travel arrangements or because the price reduction offered is inadequate, the customer will be entitled to both a price reduction and compensation for damages, without the package travel contract being terminated, in accordance with Clause 22.
6. In the cases detailed in paragraphs 4 and 5 above, if the package includes the transport of passengers, the organising agency and, where applicable, the retail agency, shall also be obliged to offer repatriation to the customer by equivalent transport without undue delay and at no additional cost.

**18. Inability to guarantee return as foreseen in the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances.**

1. If it is impossible to guarantee the return of the customer as foreseen in the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances, the organising agency or, where applicable, the retail agency, shall bear the cost of the necessary accommodation, if possible of equivalent category, for a period not exceeding three nights per customer, unless a different period is stipulated in the European passenger rights regulations.
2. The limitation of costs established in the previous section shall not apply to disabled people or people with reduced mobility (as defined in Clause 1.2 above) or to those travelling with them,

to pregnant women, to unaccompanied minors, or to people in need of specific medical assistance, if their particular needs have been notified to the organising agency or, where applicable, to the retail agency, at least 48 hours before the start of the trip.

**19. Obligation of the customer to cooperate for the good execution of the trip.**

The customer must follow the instructions provided by the organising agency, the retailer or their local representatives for the proper execution of the trip, as well as the regulations that are generally applicable to the users of the services included in the package. In particular, on group trips, he/she shall show due respect for the other participants and shall behave in a way that does not interfere in the normal execution of the trip.

**20. Agency duty of care**

1. The organising agency and, where applicable, the retail agency, are obliged to provide adequate assistance without undue delay to the customer in difficulty, especially in the case of extraordinary and unavoidable circumstances.
2. In particular, such assistance shall consist of:
  - (a) Appropriate information on health services, local authorities and consular assistance; and
  - b) assistance to the customer in establishing remote communications and help in finding alternative arrangements.
3. If the inconvenience has been caused intentionally or through negligence on the part of the customer, the organising agency and, where applicable, the retail agency, may charge a reasonable surcharge for such assistance to the customer. This surcharge may not exceed the actual costs incurred by the agency.

**Contractual liability for non-performance or non-compliance**

**21. Responsibility of the travel agencies.**

1. The organising agency and the retail agency shall be liable to the customer for the correct fulfilment of the travel services included in the contract in accordance with the obligations corresponding to them due to their scope of management of the package, regardless of whether these services are to be performed by themselves or by other service providers.
2. Despite the above, the customer may address claims for non-fulfilment or defective fulfilment of the services that constitute the package travel indistinctly to the organising agency or the retail agency, which will be obliged to inform the customer about the existing liability regime, to process the claim directly or by means of referral to the appropriate person depending on the scope of management, as well as to inform the customer of the progress of the claim, even if it is outside its scope of management.
3. The failure of the retail agency to handle the claim will mean that it will be jointly and severally liable with the organising agency to the customer for the correct fulfilment of the obligations of the package that correspond to the organising travel agency due to its scope of management. Likewise, the organising agency's failure to manage the claim will mean that it will be jointly and severally liable with the retail agency to the customer for the correct fulfilment of the package travel obligations that correspond to the retail agency due to its scope of management.



In these cases, the retail agency or the organising agency, as the case may be, will have the burden of proof that it has acted diligently in the management of the complaint and, in any case, that it has initiated the management of the complaint immediately upon receipt.

4. The travel agency that responds to the customer for the non-management of the complaint will have the right of claim against the organising agency or the retail agency to which the non-fulfilment or defective fulfilment of the contract can be attributed, depending on their respective scope of management of the package.
5. Where an organising agency or a retail agency pays compensation, according to its scope of management, grants a price reduction or fulfils other obligations imposed by this law, it may seek compensation from third parties who have contributed to the occurrence of the event giving rise to the compensation, price reduction or fulfilment of other obligations.

## **22. Right to price reduction, compensation and limitations**

1. The customer shall be entitled to an appropriate price reduction for any period during which there has been a lack of conformity.
2. The customer shall be entitled to appropriate compensation from the organiser or, where applicable, the retailer for any loss or damage suffered as a result of any lack of conformity of the contract.
3. The customer shall not be entitled to damages if the organiser or, where applicable, the retailer proves the lack of conformity:
  - a) caused by the customer;
  - b) caused by a third party not involved in the provision of the contracted services and unforeseeable or unavoidable; or,
  - c) Due to unavoidable and extraordinary circumstances.
4. In cases where the performance of the package travel contract is regulated by international conventions, limitations on the scope or conditions of payment of compensation by the providers of services included in the package shall apply to organising agencies and retail agencies.
5. In cases where the performance of the package travel contract is not regulated by international conventions: (i) the compensation that may be payable to the agency for personal injury or damage caused intentionally or negligently may not be limited contractually; and (ii) other compensation that the agencies may have to pay shall be limited to three times the total price of the package.
6. The compensation or price reduction granted by the Royal Legislative Decree 1/2007 and the one granted by the regulations and international conventions listed in article 165.5 of the same Royal Legislative Decree 1/2007, will be deducted from each other in order to avoid overcompensation.

## **Claims and actions arising from the contract**

### **23. Applicable Law**

This package travel contract is regulated by what has been agreed between the parties and by what is established in these general conditions, by the applicable regional regulations in force, as well as by the

provisions of Royal Legislative Decree 1/2007, of 16 November, which approves the revised text of the General Law for the protection of consumers and users and other complementary laws.

#### **24. Claims to the agency**

1. Without prejudice to the legal rights of the customer, the customer can make written complaints about the non-execution or deficient execution of the contract to the retail agency and/or the organising agency retailer and/or organiser at the postal addresses and/or e-mail addresses provided by the travel agencies for this purpose.
2. Within a maximum period of 30 days, the agency must reply in writing to the complaints made.

#### **25. Alternative Dispute Resolution**

1. At any time, the consumer and the agency may seek the mediation of the competent administration or bodies set up for this purpose in order to find a mutually satisfactory solution to the dispute on their own.
2. The consumer may address his complaints to the competent Consumer Arbitration Board. The dispute may be submitted to arbitration if the disputed agency has previously joined the consumer arbitration system (in which case the agency shall duly notify the consumer) or if the agency accepts the consumer's request for arbitration even though it is not a member. Claims involving intoxication, injury, death or reasonable suspicion of criminal offence cannot be subject to consumer arbitration. In the event of consumer arbitration, the decision of the court appointed by the Consumer Arbitration Board shall be final and binding on both parties.
3. If the organising agency and/or, where applicable, the retail agency, are members of an alternative dispute resolution system or are obliged to do so by any rule or code of conduct, they shall inform the customer of this fact prior to the execution of the package travel contract.

#### **26. Legal action**

1. If the dispute is not subject to consumer arbitration, the customer may take legal action.
2. Legal action arising from the package travel contract shall be barred by the expiry of a period of two years.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VOYAGE AVEC FORFAIT**

L'organisation technique des voyages à forfait inclus dans ce site web correspond à l'agence de voyage Viatges Estiber, S.A., dont les détails peuvent être trouvés dans la section "CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE WEB". Le contrat de voyage à forfait est régi par ce qui a été convenu entre les parties, par les dispositions des présentes conditions générales et par la réglementation régionale en vigueur et applicable, ainsi que par les dispositions du décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la protection des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires.

### **A) Contrat du voyage avec forfait**

#### **1. Information précontractuelle**

- a) Avant que le client ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou par une offre correspondante, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, doivent fournir au client le formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait, ainsi que les autres caractéristiques et informations sur le voyage, conformément aux dispositions de la législation en vigueur.
- b) Les personnes à mobilité réduite qui souhaitent recevoir des informations précises sur l'adéquation du voyage en fonction de leurs besoins particuliers, afin d'évaluer la possibilité et la faisabilité de contracter le voyage en fonction des caractéristiques de celui-ci, doivent informer l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, de cette situation afin que des informations à cet effet leur soient fournies.
- c) Selon le règlement CE 1107/2006, une personne à mobilité réduite est une personne dont la mobilité pour participer au voyage est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et une adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition des autres participants au voyage.
- d) Les informations précontractuelles fournies au client conformément aux paragraphes a), c), d), e) et g) de l'article 153.1 du Décret législatif royal 1/2007, font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent être modifiées sauf accord exprès entre l'agence de voyages et le client. L'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, doivent communiquer au client, de manière claire, compréhensible et bien visible, toutes les modifications apportées aux informations précontractuelles.

#### **2. Informations relatives aux dispositions en matière de passeport, de visa et de vaccinations**

- a) L'agence a le devoir de fournir des informations sur les formalités sanitaires requises pour le voyage et le séjour, ainsi que sur les conditions applicables aux clients en matière de passeports et de visas, y compris les délais approximatifs d'obtention des visas, et est responsable de l'exactitude des informations fournies.
- b) Le client doit obtenir les documents nécessaires au voyage, notamment le passeport et les visas, ainsi que les formalités sanitaires. Tout dommage pouvant résulter de l'absence de ces

documents est à la charge du client, et notamment les frais occasionnés par l'interruption du voyage et le rapatriement éventuel.

- c) Si l'agence accepte la demande du client d'organiser les visas nécessaires pour l'une des destinations comprises dans l'itinéraire, elle peut facturer le coût du visa ainsi que les frais administratifs pour les formalités à effectuer auprès de la représentation diplomatique ou consulaire correspondante.
- d) Dans ce cas, l'agence est responsable des dommages qui lui sont imputables.

### **3. Demande de réservation**

1. Pour formaliser votre réservation, l'utilisateur doit suivre les étapes ci-dessous :
  - a. Recherche selon les paramètres souhaités par l'utilisateur
  - b. Sélection de l'offre et, le cas échéant, des options que l'offre prévoit, y compris le nombre de personnes et tout ce que le programme demande pour constituer l'offre finale.
  - c. Choix, si l'utilisateur le souhaite, de contracter une assurance voyage ou une assurance voyage et annulation, dont les conditions générales et particulières sont publiées sur notre site web.
  - d. Saisie des coordonnées de l'utilisateur et des autres participants au voyage ou à l'activité.
  - e. Confirmation de l'achat par l'utilisateur.
  - f. Entrée des données de paiement et choix du mode de paiement (lorsque l'offre spécifique permet un choix) et acceptation des conditions générales et de la politique de protection des données.
  - g. Dans le cas où, pendant le processus de réservation et avant son achèvement, l'utilisateur s'aperçoit qu'il a commis une erreur dans la saisie des données, il doit retourner à l'écran correspondant où il peut la corriger ou recommencer le processus de réservation.
  - h. À la fin de la réservation, et pour que le processus d'achat puisse se poursuivre, le client doit accepter les conditions générales dans le lien prévu à cet effet.
2. L'agence est responsable de toute erreur technique du système de réservation qui lui est imputable et de toute erreur commise au cours du processus de réservation.
3. L'agence n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au client ou causées par des circonstances inévitables et extraordinaires.

### **4. Confirmation de réservation**

Le contrat de voyage à forfait est conclu avec la confirmation de la réservation. À partir de ce moment, le contrat de voyage à forfait est engageant pour les deux parties.

### **5. Calendrier de paiement**

- a. Au moment de la confirmation de la réservation, le client doit payer le montant total de la réservation, sauf exception où le paiement en plusieurs fois est autorisé, le montant total de la réservation doit être payé avant le début du voyage. Le calendrier des paiements figure dans la confirmation de la réservation.

- b. Si le client ne respecte pas l'échéancier de paiement, l'agence peut résilier le contrat et appliquer les règles prévues pour la résiliation du voyage par le client avant le départ, comme prévu à la clause 13.

## **B) Conditions applicables aux prestations du forfait**

### **6. Services**

Les prestations qui composent le contrat de voyage à forfait résultent des informations fournies au consommateur dans les informations précontractuelles et ne seront pas modifiées, sauf accord exprès de l'agence de voyages et du client, comme prévu à la clause 1.3.

Avant le début du voyage, l'agent de voyages fournit au client les justificatifs, bons et billets nécessaires à la prestation des services.

### **7. Hébergement**

Sous réserve de dispositions contraires dans les informations précontractuelles ou dans les conditions particulières du contrat :

- a) En ce qui concerne les pays dans lesquels il existe une classification officielle des établissements hôteliers ou de tout autre type d'hébergement, le site web comprend la classification touristique accordée dans le pays correspondant.
- b) Le calendrier d'occupation des chambres dépend des règles établies dans chaque pays et hébergement.
- c) Les chambres ou cabines triples ou quadruples sont généralement des chambres doubles auxquelles on ajoute un ou deux lits, généralement un canapé-lit ou un lit pliant, sauf dans certains établissements où, au lieu de lits supplémentaires, on utilise deux grands lits.

### **8. Transport**

- 1. Le client doit se trouver sur le lieu de départ à l'heure indiquée par l'agence de voyage.
- 2. Les pertes ou dommages survenant en rapport avec les bagages à main ou autres objets transportés par le client sont aux risques et périls exclusifs du client tant qu'ils sont sous sa responsabilité.

### **9. Autres services**

- 1. En général, la pension complète comprend le petit-déjeuner continental, le déjeuner, le dîner et l'hébergement. La demi-pension, sauf indication contraire, comprend le petit-déjeuner continental, le dîner et l'hébergement. En général, ces repas ne comprennent pas de boissons.
- 2. Les régimes spéciaux (végétariens ou régimes particuliers) ne sont garantis que si cela est indiqué dans les exigences particulières acceptées par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.
- 3. La présence d'animaux domestiques n'est acceptée que si cela est mentionné dans les exigences particulières acceptées par l'organisateur dans le contrat de voyage à forfait.

## **C) Droits et obligations des parties avant le début du voyage**

### **10. Modification du contrat**

1. L'agence de voyages ne peut modifier les conditions du contrat avant le début du voyage que si la modification est insignifiante et si l'agence de voyages elle-même ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, informe le client de la modification sur un support durable, de manière claire, compréhensible et visible.
2. Si, avant le début du voyage, l'agence de voyages est obligée d'apporter des modifications substantielles à l'une des caractéristiques principales des services de voyage ou n'est pas en mesure de répondre aux exigences particulières du client préalablement acceptées, l'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail en informe le client sans délai, de manière claire, compréhensible et visible, sur un support durable, et cette communication doit contenir :
  - Les modifications substantielles proposées et, le cas échéant, leur impact sur le prix ;
  - Un délai raisonnable pour que le client communique sa décision ;
  - L'indication que si le client ne communique pas sa décision dans le délai indiqué, il sera entendu que le client rejette la modification substantielle et choisit donc de résilier le contrat sans pénalité ; et.
  - Si l'agence peut le proposer, le forfait de substitution proposé et son prix.

Le client peut choisir entre accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans pénalité. Si le client décide de résilier le contrat, il peut accepter un forfait de remplacement proposé par l'agence d'organisation ou l'agence de vente au détail. Ce voyage de substitution doit, si possible, être de qualité équivalente ou supérieure.

Si la modification du contrat ou le voyage de substitution entraîne un voyage de moindre qualité ou de moindre coût, le client a droit à une réduction appropriée du prix.

Si le client choisit de résilier le contrat sans pénalité ou n'accepte pas le forfait de substitution proposé, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, doit rembourser tous les paiements effectués pour le voyage, dans un délai ne dépassant pas quatorze jours ouvrables à compter de la date de résiliation du contrat. À ces fins, les dispositions des paragraphes 2 à 6 de la clause 22 s'appliquent.

### **11. Révision du prix**

1. Les prix ne peuvent être augmentés par l'agence que jusqu'à 20 jours ouvrés avant le départ. De même, une telle augmentation ne peut être effectuée que dans le but d'adapter le prix du voyage aux variations :
  - a) les taux de change des devises applicables au forfait.
  - b) Le prix du transport de passagers dérivé du carburant ou d'autres formes d'énergie.
  - c) Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat, imposées par des tiers qui ne participent pas directement à l'exécution du forfait, y compris les redevances touristiques, d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement, les taxes et les surtaxes dans les ports et les aéroports.

2. Le contrat indique la date à laquelle les éléments énoncés dans la section précédente ont été calculés, afin que le client soit au courant de la référence pour le calcul des révisions de prix.

L'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail notifie la majoration au client, de manière claire et compréhensible, en justifiant cette majoration et lui fournit son calcul sur un support durable au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

3. Ce n'est que dans le cas où l'augmentation du prix est supérieure à 8% du prix du voyage que le client peut résilier le contrat sans pénalité. Dans ce cas, les dispositions de la clause 10 s'appliquent.

Le client a droit à une réduction du prix du voyage en raison de modifications des éléments énumérés à la clause 11.1. a), b) et c). Dans ce cas, l'agence organisatrice et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, déduiront de la réduction du prix les frais administratifs réels de remboursement du client.

## **12. Transfert de la réservation**

1. Le client peut transférer sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises dans la plaquette, le programme ou l'offre et dans le contrat pour l'exécution du forfait.
2. Le transfert doit être communiqué, sur un support durable, à l'agence de voyages ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 7 jours ouvrés avant la date de début du voyage, qui ne pourra facturer au client que les frais réellement engagés du fait du transfert.
3. Dans tous les cas, le client et la personne à qui il a transféré la réservation sont solidairement responsables vis-à-vis de l'agence du paiement du restant du prix, ainsi que de toute commission, surcharge et autres frais supplémentaires que le transfert a pu occasionner.

## **13. Annulation du voyage par le client avant le départ du voyage.**

1. Le client peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage et, dans ce cas, l'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, peut exiger le paiement d'une pénalité appropriée et justifiable. Le contrat peut spécifier une pénalité standard raisonnable basée sur la date à laquelle le contrat est résilié avant le début du voyage et sur les réductions de coûts et les revenus attendus de l'utilisation alternative des services de voyage.

Si le contrat ne prévoit pas de pénalité standard, le montant de la pénalité de résiliation est égal au prix du forfait moins les réductions de coûts et les recettes provenant de l'utilisation alternative des services de voyage.

Par conséquent, dans ces cas, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, remboursera tout paiement effectué pour le forfait, déduction faite de la pénalité correspondante.

2. Toutefois, si des circonstances inévitables et extraordinaires se produisent sur place ou dans les environs immédiats qui affectent de manière significative l'exécution du voyage ou le transport des passagers vers la destination, le client peut résilier le contrat avant son

commencement sans pénalité et avec le droit au remboursement de tous les paiements effectués en raison du voyage.

3. Ces remboursements ou restitutions sont effectués au client, déduction faite de la pénalité correspondante dans le cas du paragraphe 1 ci-dessus, dans un délai n'excédant pas 14 jours ouvrables après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

#### **14. Annulation du voyage par l'organisateur avant le départ du voyage**

Si l'agence de voyages résilie le contrat pour des raisons qui ne sont pas imputables au client, elle doit rembourser l'intégralité du montant payé par le client dans un délai n'excédant pas 14 jours civils à compter de la résiliation du contrat. L'agence de voyages n'est pas tenue de verser une indemnité supplémentaire au client si l'annulation est due aux raisons suivantes :

- a) Le nombre de personnes inscrites au forfait est inférieur au nombre minimum prévu dans le contrat et l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, notifie l'annulation au client dans le délai prévu dans le contrat, qui est au plus tard :
  - o 20 jours avant le départ pour les voyages de plus de 6 jours.
  - o 7 jours pour les voyages d'une durée comprise entre 2 et 6 jours.
  - o 48 heures pour les voyages de moins de 2 jours.
- b) L'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et le client est informé de l'annulation sans délai excessif avant le début du voyage à forfait.

#### **15. Annulation avant le début du voyage dans le cas des contrats conclus hors établissement**

Dans le cas de contrats conclus en dehors de l'établissement (entendus comme ceux définis à l'article 92.2 du décret-loi royal 1/2007), le client peut renoncer au voyage souscrit pour n'importe quelle raison et sans pénalité, avec le droit au remboursement du prix payé pour le voyage, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.

#### **D) Droits et obligations des parties après le début du voyage**

#### **16. Obligation de communiquer tout défaut de conformité au contrat**

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.

Se entiende como falta de conformidad, la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

#### **17. Remédier à la non-conformité du contrat et à l'incapacité de fournir, comme convenu dans le contrat, une partie importante des services de voyage.**

1. Si l'un des services inclus dans le voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'agence de voyages et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, doivent remédier au défaut de



conformité, sauf si cela est impossible ou d'un coût disproportionné, compte tenu de la gravité du défaut de conformité et de la valeur des services de voyage concernés. S'il n'est pas remédié au défaut de conformité, les dispositions de la clause 22 s'appliquent.

2. Si aucune des exceptions susmentionnées ne s'applique et qu'il n'est pas remédié à un défaut de conformité dans un délai raisonnable fixé par le client ou que l'agence refuse d'y remédier ou exige un remède immédiat, le client peut le faire lui-même et demander le remboursement des frais nécessaires à cet effet.
3. Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme convenu dans le contrat, l'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, doit proposer, sans frais supplémentaires, des formules alternatives appropriées pour la poursuite normale du voyage et également lorsque le retour du client au lieu de départ n'est pas effectué comme convenu.

Ces arrangements alternatifs sont, si possible, de qualité équivalente ou supérieure et, s'ils sont de qualité inférieure, l'agence organisatrice ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail applique une réduction de prix appropriée.

Le client ne peut refuser les alternatives proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le forfait ou si la réduction du prix est inadéquate.

4. Lorsqu'un défaut de conformité affecte substantiellement l'exécution du voyage et que l'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail n'y a pas remédié dans un délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résilier le contrat sans pénalité et demander, le cas échéant, tant une réduction du prix qu'une indemnisation des dommages, conformément aux dispositions de la clause 22.
5. Si d'autres arrangements de voyage ne peuvent être trouvés ou sont refusés par le client parce qu'ils ne sont pas comparables aux arrangements de voyage convenus ou parce que la réduction de prix proposée est inadéquate, le client a droit à la fois à une réduction de prix et à une indemnisation, sans résiliation du contrat de voyage à forfait, conformément à l'article 22.
6. Dans les cas visés aux paragraphes 4 et 5 ci-dessus, si le forfait comprend le transport de passagers, l'agence de voyages et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont également tenues d'offrir au client un rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires.

#### **18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias**

1. S'il est impossible de garantir le retour du client comme prévu dans le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, l'agence de voyages ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, prend en charge le coût du logement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une période ne dépassant pas trois nuits par client, à moins qu'une période différente ne soit stipulée dans les règlements européens relatifs aux droits des passagers.
2. La restriction des coûts établie dans la section précédente ne s'applique pas aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (telles que définies à la clause 1.2 ci-dessus) ou à leurs accompagnateurs, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés ou aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, si leurs besoins particuliers ont été communiqués à l'agence de voyages ou, le cas échéant, à l'agence de vente au détail, au moins 48 heures avant le début du voyage.

### **19. Devoir de coopération du client dans le déroulement normal du voyage**

Le client doit suivre les instructions fournies par l'agence de voyages, le détaillant ou leurs représentants locaux pour la bonne exécution du voyage, ainsi que les règlements qui sont généralement applicables aux utilisateurs des services inclus dans le forfait. En particulier, lors des voyages en groupe, il doit faire preuve du respect dû aux autres participants et se comporter de manière à ne pas nuire au déroulement normal du voyage.

### **20. Obligation d'assistance de l'agence**

1. L'agence de voyages et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont tenues de fournir sans délai une assistance appropriée à un client en difficulté, notamment en cas de circonstances extraordinaires et inévitables.

2. En particulier, cette assistance doit consister en

a) la mise à disposition d'informations pertinentes de la part des services de santé, des autorités locales et de l'assistance consulaire ; et

b) aide au voyageur pour établir des communications à distance et aide à la recherche d'autres arrangements.

3. Si la difficulté a été causée intentionnellement ou par la négligence du client, l'agence de voyages et, le cas échéant, l'agence de vente au détail, peuvent facturer un supplément raisonnable pour cette assistance au voyageur. Cette majoration ne peut excéder les coûts réels encourus par l'agence.

## **E) Responsabilité contractuelle pour exécution défectueuse ou inexécution**

### **21. Responsabilité des agences de voyage.**

1. L'agence de voyages et l'agence de vente au détail sont responsables envers le client de la bonne exécution des services de voyage inclus dans le contrat, conformément aux obligations qui leur incombent en raison de leur périmètre de gestion du forfait, que ces services soient exécutés par eux-mêmes ou par d'autres prestataires de services.

2. Toutefois, le voyageur peut adresser indistinctement des réclamations pour inexécution ou mauvaise exécution des prestations qui composent le voyage à forfait à l'agence de voyages ou à l'agence de vente au détail, qui sera tenue d'informer le client du régime de responsabilité existant, de traiter la réclamation directement ou par le biais d'un renvoi à la personne compétente en fonction du champ de gestion, ainsi que d'informer le client de l'évolution de la réclamation, même si elle se situe en dehors de son champ de gestion.

3. Si l'agence de détail ne traite pas la réclamation, elle sera solidairement responsable avec l'agence de voyages envers le voyageur de la bonne exécution des obligations du forfait qui correspondent à l'agence de voyages organisatrice en raison de son champ de gestion. De même, si l'agence de voyages n'assure pas la gestion du sinistre, elle sera solidairement responsable avec l'agence de vente au détail envers le voyageur de la bonne exécution des obligations relatives aux voyages à forfait qui lui incombent en raison de son champ de gestion.

Dans ces cas, l'agence de vente au détail ou l'agence organisatrice, selon le cas, aura la charge de prouver qu'elle a agi avec diligence dans la gestion de la plainte et, en tout cas, qu'elle a initié la gestion de la plainte dès sa réception.

4. L'agence de voyages qui est solidairement responsable envers le client de l'absence de traitement de la réclamation a le droit de se retourner contre l'agence d'organisation ou l'agence de vente au détail qui est responsable de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse du contrat, conformément à leur domaine de gestion respectif du forfait.
5. Lorsqu'une agence organisatrice ou une agence de vente au détail verse une indemnité, en fonction de son domaine de gestion, accorde une réduction de prix ou remplit d'autres obligations imposées par la présente loi, elle peut demander réparation aux tiers qui ont contribué à la survenance du fait donnant lieu à l'indemnité, à la réduction de prix ou à l'exécution d'autres obligations.

## **22. Droit à la réduction des prix, compensation et limitations**

1. Le client a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période pendant laquelle il y a eu un défaut de conformité.
2. Le client a le droit de recevoir une indemnisation adéquate de la part de l'organisateur ou, le cas échéant, du détaillant, pour toute perte ou tout dommage subi du fait de la non-conformité au contrat.
3. Le client n'a pas droit à des dommages et intérêts si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant, prouve que le défaut de conformité est :
  - a) imputable au client
  - b) Imputables à un tiers extérieur à la prestation des services contractuels et imprévisibles ou inévitables ; ou,
  - c) En raison de circonstances inévitables et extraordinaires.
4. Lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait est régie par des conventions internationales, les limitations concernant l'étendue ou les conditions de paiement de la rémunération par les prestataires de services inclus dans le forfait s'appliquent aux agences d'organisation et aux agences de vente au détail.
5. Lorsque les prestations du contrat de voyage à forfait ne sont pas régies par des conventions internationales : **(i)** l'indemnisation qui peut être due à l'agence en cas de dommages corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence ne peut être limitée contractuellement ; et **(ii)** les autres indemnités que les agences peuvent être amenées à verser sont limitées à trois fois le prix total du forfait.
6. La compensation ou la réduction de prix accordée en vertu du Royal Décret Législatif 1/2007 et celle accordée en vertu des règlements et conventions internationales énumérés à l'article 165.5 du même Royal Décret Législatif 1/2007, seront déduites l'une de l'autre afin d'éviter toute surcompensation.

## **F) Réclamations et actions découlant du contrat**

### **23. Loi applicable**

Le présent contrat de voyage à forfait est régi par l'accord entre les parties et par les dispositions des présentes conditions générales, dans la réglementation régionale applicable en vigueur, ainsi que par les

dispositions du Royal décret législatif 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la protection des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires.

#### **24. Réclamations auprès de l'agence**

1. Sans préjudice des recours légaux dont il dispose, le voyageur peut déposer des plaintes écrites concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat auprès de l'agence de vente au détail et/ou de l'agence d'organisation détaillante et/ou organisatrice aux adresses postales et/ou électroniques fournies par les agences de voyages à cet effet.
2. L'agence doit répondre par écrit aux réclamations formulées dans un délai maximum de 30 jours.

#### **25. Résolution alternative des litiges**

1. A tout moment, le consommateur et l'agence peuvent solliciter la médiation de l'administration compétente ou des organismes créés à cet effet afin de trouver par eux-mêmes une solution mutuellement satisfaisante au litige.
2. Le client peut adresser ses réclamations à la Commission d'arbitrage des consommateurs compétente. Le litige peut être soumis à l'arbitrage si l'agence incriminée a préalablement adhéré au système d'arbitrage pour les consommateurs (dans ce cas, l'agence en informe dûment le consommateur) ou si l'agence accepte la demande d'arbitrage du consommateur même si elle n'est pas membre.
3. Si l'agence de voyages et/ou, le cas échéant, l'agence de vente au détail, sont membres d'un système alternatif de règlement des litiges ou y sont obligés par une règle ou un code de conduite, elles doivent en informer le voyageur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

#### **26. Action en justice**

1. Si le litige n'est pas soumis à l'arbitrage des consommateurs, le voyageur peut engager une action en justice.
2. L'action en justice découlant du contrat de voyage à forfait se prescrit par l'expiration d'un délai de deux ans.