

INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL**Dades de l'agència:**

Nom: Tourist Forum S.L.

Domicili: Passeig Sant Antoni 22-24, 08014 Barcelona

NIF: B61057329

Telèfon: 93 331 43 01

E-mail: info@touristforum.net

Dades del viatger:

Nom: Cognom:

DNI/ Passaport:

Adreça: C. Postal:

E-mail:

Població:

Telèfon particular:

Nº Adults: Nº Nens:

Nº Habitacions:

Mitjançant el present document es fa entrega al viatger de la informació precontractual establerta a l'article 153.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, composta pel formulari amb la informació normalitzada relativa al viatge combinat (**ANNEX I**) i la informació aplicable al viatge combinat que es detalla a continuació.

Condicions particulars: En base a la descripció dels serveis de viatge que figuren a l'**ANNEX II**

Destinació/ns:

Segons ANNEX II

Itinerari:

Segons ANNEX II

Períodes d'estada i les seves dates:

Segons ANNEX II

Nº de pernoctacions incloses:

Segons ANNEX II

Mitjà de transport, característiques, categoria i durada:

Segons ANNEX II

Data, Lloc i Hora aprox. sortida:

Segons ANNEX II

Data, Lloc i Hora aprox. de tornada:

Segons ANNEX II

Parades intermèdies i connexions:

Segons ANNEX II

Ubicació, principals característiques i categoria de l'allotjament:

Segons ANNEX II

Menjars previstos:

Segons ANNEX II

Visites, excursions o altres serveis inclosos al viatge:

Segons ANNEX II

Indicació de si és viatge en grup i, si es pot, tamany aprox. grup:

Segons ANNEX II

Idioma prestació serveis:

Segons ANNEX II

Condicions generals: S'adjunten com a **ANNEX III** les Condicions Generals aplicables al viatge la informació precontractual de la qual es facilita a la present.

Preu i Forma de pagament (Segons **ANNEX II**)

Forma de pagament quan es formalitzi la reserva: (Segons **ANNEX II**)

Modalitats de pagament: Transferència bancària o targeta de crèdit/dèbit

El viatge no és apte per a persones de mobilitat reduïda (persona la mobilitat de la qual per a participar en el viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física, sensorial o locomotriu, permanent o temporal; discapacitat o deficiència intel·lectual; o qualsevol altre causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació de la qual requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitat del servei posat a disposició de la resta de participants) **a no ser que s'indiqui a l'Annex II.**

Mínim de persones

La realització del present viatge no requereix la participació d'un mínim de persones a no ser que s'indiqui a l'**ANNEX II**.

Requisits entrada per a turistes, tràmits sanitaris i estada al país..

Es facilita al viatger informació de la situació i requisits del país/països objecte del seu viatge d'acord amb la informació publicada a la pàgina web del Ministeri d'Assumptes Exteriors i Cooperació (www.exteriores.gob.es).

Resolució voluntària del viatge pel viatger abans de la sortida: El viatger en qualsevol moment abans de la sortida del viatge pot resoldre el contracte, havent d'abonar una penalització establerta de conformitat amb l'article 160.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

Assegurança facultativa d'assistència en viatge: S'informa al viatger de la possibilitat de contractar una assegurança d'assistència en viatge, així com de les cobertures, exclusions, condicions generals i particulars d'aquesta assegurança. La informació relativa a l'assegurança es troba a: <https://www.touristforum.net/ca/informacio/assegurances-de-viatge>.

Assegurança facultativa de despeses d'anul·lació per força major: S'informa al viatger de la possibilitat de contractar una assegurança d'anul·lació, així com de les cobertures, exclusions, condicions generals i particulars d'aquesta assegurança. La informació relativa a l'assegurança es troba a: <https://www.touristforum.net/ca/informacio/assegurances-de-viatge>.

Tractament de dades personals:

D'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), el client accepta que les dades personals que informa en aquest document així com les que poden ser facilitades en el futur pel mateix fi, siguin recollides i tractades per l'agència Tourist Forum S.L., amb domicili a Passeig Sant Antoni 22-24. Les esmentades dades han estat recollides per l'agència Tourist Forum S.L. amb la finalitat de facilitar-li la informació precontractual d'acord amb la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

El tractament de les seves dades personals s'efectua legítimament d'acord amb els articles del RGPD:

- 6.1. a El client va donar el seu consentiment pel tractament de les seves dades personals per a un o diversos fins específics.
- 6.1. b El tractament és necessari per a la execució d'un contracte en el que l'interessat és part o per a l'aplicació a petició d'aquest de mesures precontractuals.

L'afectat podrà exercitar els drets reconeguts al RGPD i, en particular, els d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a través d'un escrit que podrà adreçar a la seu social de l'Agència a l'adreça indicada, amb la referència "Protecció de Dades".

Conservació de les dades: Mantindrem la seva informació personal mentre existeixi una relació contractual, precontractual i/o comercial amb vostè, o mentre vostè no exerceixi el seu dret de supressió, cancel·lació i/o limitació del tractament de les seves dades.

Signatura client

ANNEX I

FORMULARI D'INFORMACIÓ NORMALITZADA PER A CONTRACTES DE VIATGE COMBINAT

La combinació de serveis de viatge que se li ofereix és un viatge combinat en el sentit del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

Per tant, vostè gaudirà de tots els drets que s'apliquen en el marc de la UE als viatges combinats. L'empresa **TOURIST FORUM S.L.** serà plenament responsable(s) de la correcta execució del viatge combinat en el seu conjunt.

A més, com exigeix la legislació, l'empresa **TOURIST FORUM S.L.** està coberta per una garantia per reemborsar-li els pagaments realitzats i, si el transport està inclòs al viatge, assegurar la seva repatriació en cas que incorri(n) en insolvència.

PRINCIPALS DRETS EN VIRTUT DEL TEXT REFÓS DE LA LLEI GENERAL PER A LA DEFENSA DELS CONSUMIDORS I USUARIS I ALTRES LLEIS COMPLEMENTÀRIES, APROVAT PEL REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2007, DE 16 DE NOVEMBRE:

- Els viatgers rebran tota la informació essencial sobre el viatge combinat abans de celebrar el contracte de viatge combinat.
- Sempre hi haurà com a mínim un empresari responsable de la correcta execució de tots els serveis de viatge inclosos al contracte.
- Es proporcionarà als viatgers un número de telèfon d'emergència o les dades d'un punt de contacte on puguin contactar amb l'organitzador i, si s'escau, amb el minorista.
- Els viatgers podran cedir el viatge combinat a una altra persona, amb un preavís raonable i, si s'escau, amb subjecció al pagament de despeses addicionals.
- El preu del viatge combinat només es podrà augmentar si es produeixen despeses específiques (per exemple, en els preus de combustible) i està expressament estipulat al contracte, i en cap cas als últims vint dies anteriors a l'inici del viatge combinat. Si l'augment de preu excedeix del vuit per cent del preu del viatge combinat, el viatger podrà posar fi al contracte. Si l'organitzador es reserva el dret d'augmentar el preu, el viatger tindrà dret a una reducció del preu si disminueixen les despeses corresponents.
- Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització i obtenir el reemborsament complet de tots els pagaments realitzats si es modifica significativament algun dels elements essencials del viatge combinat que no sigui el preu. Si l'empresari responsable del viatge combinat el cancel·la abans del seu inici, els viatgers tindran dret al reemborsament dels pagaments realitzats i, quan procedeixi, a una compensació.
- En circumstàncies excepcionals, per exemple en cas de que en el lloc de destinació existeixin greus problemes de seguretat que puguin afectar el viatge combinat, els viatgers podran posar fi al contracte abans de l'inici del viatge combinat, sense pagar cap penalització.
- A més, els viatgers podran posar fi al contracte en qualsevol moment abans de l'inici del viatge combinat mitjançant el pagament d'una penalització per terminació que sigui adequada i justificable.
- Si, després de l'inici del viatge combinat, no poden prestar-se elements significatius del mateix, hauran d'oferir-se al viatger fórmules alternatives adequades, sense cost addicional. Els viatgers podran posar fi al contracte sense pagar cap penalització en cas de no execució dels serveis quan això afecti substancialment a l'execució del viatge combinat i l'organitzador i, si escau, el minorista no aconseguixin solucionar el problema.
- Els viatgers també tindran dret a una reducció del preu i / o una indemnització per danys i perjudicis en cas de no execució o execució incorrecta dels serveis de viatge.
- L'organitzador i el detallista hauran de proporcionar assistència al viatger en cas que aquest es trobi en dificultats.
- Si l'organitzador o el detallista incorren en insolvència es procedirà al reemborsament dels pagaments. En cas que l'organitzador o, si s'escau, el minorista incorrin en insolvència després de l'inici del viatge combinat i aquest inclogui el transport, es garantirà la repatriació dels viatgers. TOURIST FORUM S.L. ha subscrit una garantia de protecció envers la insolvència amb Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros. Si es deneguen serveis degut a la insolvència de TOURIST FORUM S.L., els viatgers podran posar-se en contacte amb aquesta entitat o, si s'escau, amb l'autoritat competent. Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros; Paseo de la Castellana 4; 28046 Madrid; 932 220 212; dac@catalanaoccidente.com.

Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

ANNEX II

L'Annex II correspon al pressupost de viatge facilitat.

ANNEX III

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE VIATGES COMBINAT

a) Contractació del viatge combinat

1. Informació precontractual

1. Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada pels contractes de viatge combinat, així com 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. El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, si s'escau, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva.

2. Si el viatger sol·licita l'elaboració d'una proposta d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el viatger accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge.

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

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 50 % del preu del viatge combinat, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent.

2. El pagament del preu restant s'ha d'efectuar com a molt tard 21 dies abans de la sortida, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un calendari de pagaments diferent.

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

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:

- En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, el fullotó recull la classificació turística que s'atorga al corresponent país.
- L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país i allotjament. S'informa que per norma general, l'habitació pot ocupar-se a partir de les catorze hores del dia d'arribada i s'ha de desallotjar abans de les dotze hores del dia de sortida, amb independència de l'hora prevista d'arribada a l'hotel o de l'hora que es preveu continuar el viatge.
- 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

- El viatger s'ha de presentar al lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges. Per norma general i en el cas de transport aeri, l'antelació mínima és d'una hora i mitja sobre l'horari de sortida previst en el cas de vols nacionals i internacionals, i de dues hores en el cas de vols intercontinentals.
- 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

- 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.
- 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.
- La presència de mascotes només serà acceptada si així consta a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.
- Els preus no inclouen les anomenades taxes turístiques. S'informa al client que hi ha destins on és d'aplicació una taxa turística que s'abona directament en els establiments d'allotjament. L'import d'aquesta taxa acostuma a calcular-se per persona i nit, i varia en funció del destí i la categoria de l'establiment. Pot consultar amb l'agència de viatges si el destí i allotjament interessat comporta el pagament d'una taxa turística.

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS ABANS DE L'INICI DEL VIATGE

10. Modificació del contracte

- 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.
- 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.
2. 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.
3. 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.
4. Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització. En aquest cas és aplicable el que disposa la Clàusula 10.
5. El viatger tindrà dret a una reducció del preu del viatge per variacions produïdes en els conceptes detallats en els apartats a), b) i c) de la Clàusula 11.1. En aquests casos, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, d'aquesta reducció del preu 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 fulltò, 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

1. El viatger podrà resoldre el contracte en qualsevol moment previ a l'inici del viatge i en aquest cas, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, 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.

En qualsevol cas, la penalització mínima serà de 100eur per persona adulta i 50eur per persona menor d'edat.

2. 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.

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

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

Si l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, cancel·len el contracte per causes no imputables al viatger, hauran de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la terminació del contracte. L'agència 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.

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

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

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

3. 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.

4. Quan una falta de conformitat afecti substancialment a l'execució del viatge i l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista no l'hagin esmenat en un termini raonable establert pel viatger, aquest podrà posar fi al contracte sense pagar cap penalització i sol·licitar, 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.

5. 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.

6. 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

1. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries i inevitables.
2. En concret aquesta assistència ha de consistir en:
 - 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.
3. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si s'escau l'agència minorista, 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 solidàriament davant del viatger del correcte compliment del contracte de viatge combinat. Qui respongui davant el viatger tindrà el dret de repetició enfront a l'operador a qui li sigui imputable l'incompliment o compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.
2. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant el viatger tant si executen elles mateixes les prestacions compreses en el viatge combinat com si les porten a terme els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.

22. Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions

1. El viatger tindrà dret a una reducció del preu adequada per qualsevol període durant el qual hi hagi hagut una falta de conformitat.
2. El viatger tindrà dret a rebre una indemnització adequada de l'organitzador o, si 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 minorista 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.