

# Condiciones Generales 2011

## A- REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están basadas en la Ley 21/95 de 6 de Julio [B.O.E.7/7/95], reguladora de los Viajes Combinados, el Decreto G.C. 168/94 de 30 de Mayo [D.O.G.22/7/94] de reglamentación de las Agencias de Viajes, la Directiva 90/314/CEE, DO L 158, Convenios Internacionales de Transporte, la ley de navegación Aérea y la legislación vigente en cada país de acogida. El hecho de adquirir o tomar parte en el viaje a que se refiere el programa/folleto implica la plena aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo. Las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Barcelona para resolver todas las diferencias.

## B- ORGANIZACIÓN

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por la agencia mayorista-minorista V. Claro Nice Trips, bajo el título licencia GC MD-214 siendo DESTINO CLARO el nombre comercial, con CIF B-63661896 y domicilio en Gran Vía Corts Catalanes 617 Entlo 2ª de Barcelona.

## C- CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

1. Solicitud de reserva 1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una «solicitud de reserva». Tras esa solicitud la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado. 2. En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente al 30% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables. 3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor. 4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que se haya establecido.

2. 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.

3. Pago del precio 1. En el momento de la inscripción deberá depositarse el 30% del importe del viaje, no considerándose ninguna plaza como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. 2. El pago del resto del precio (70%), se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable que obligue a la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida. 3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

## D. REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

4. Prestaciones 1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva. 2. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

5. Alojamiento 1. Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares: a) En relación con aquellos países en los que

existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, al folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la clasificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español. b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje. 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.

6. Documentación 1. El cliente tiene la obligación de llevar consigo siempre el documento nacional de identidad y también, en caso de que se exija, el pasaporte en los ejemplares originales y vigentes. 2. La agencia tienen el deber de informar sobre los documentos especiales (como visados, certificaciones médicas de vacunación o sanidad, etc) que exige el lugar de destino del viaje para la entrada en el país, y el cliente asume expresamente tanto su tramitación (excepto en caso de otro acuerdo con la agencia) como las consecuencias derivadas de no llevarlos o del hecho de que no sean válidos o vigentes. 3. Los clientes extranjeros se han de asegurar que cumplen las exigencias en materia de visados a fin de entrar, salir y circular sin problemas por el país de destino, y asumen las consecuencias de su incumplimiento. 4. Los menores de 18 años han de llevar un documento que les autorice a hacer el viaje, firmado por los dos padres, por el padre que tenga guarda y custodia (en caso de matrimonios separados o divorciados) o por el tutor.

7. Transporte 1. El consumidor debe presentarse a la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su caso defecto, en el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto para vuelos nacionales y 2 horas para vuelos internacionales y charter. 2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 12 para el desistimiento del consumidor. 3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

8. 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 han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

## E- DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPEZAR EL VIAJE

9. Modificación del contrato 1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirles el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje. 2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se consideran que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales. 3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. éste podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

10. Revisión del precio. 1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días

previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones: a) De los tipos de cambio aplicados al viaje combinado. b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante. c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como las tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio. 2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. 3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quién podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

11. Derechos del consumidor en caso de resolución 1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre: a) El reembolso en el plazo máximo de un mes de todas las cantidades pagadas. b) El ofrecimiento por parte de la Agencia de otro viaje combinado o servicios de calidad equivalente o superior, siempre que sea posible. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio. 2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 13 y en sus mismos términos.

12. Cesión de la reserva 1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado, excepto si el billete de avión ya hubiera sido emitido, al ser éste un documento personal e intransferible. 2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje. 3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

13. Derecho de desistimiento del consumidor 1. El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento. Asimismo, si este desistimiento se produce dentro de los 15 días anteriores a la salida del viaje, deberá además abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:

- El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 10 y de menos de 15 días.
- El 15% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días.
- El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

2. El consumidor no tendrá que abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje.

3. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

4. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.

5. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual. Si el viaje incluye vuelos y los billetes están emitidos, el consumidor deberá abonar la totalidad del importe del billete (tasas y otros cargos incluidos) en concepto de gastos de anulación.

14. Cancelación del viaje por parte del organizador 1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da

derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 11. 2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

- El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.
- El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.
- El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

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

15. Falta de presentación a la salida 1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abandonar las que estuvieran pendientes de pago. 2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad grave del consumidor o de algunas de las personas con las que conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

## **F- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE**

16. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios 1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de presentación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate, indefectiblemente por escrito. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas. 2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar. 3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

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

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor que lo continúe en esas circunstancias. 2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. 3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador. 4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá: a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso. b) Reembolsarle el precio pagado con deduc-

ción de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide su continuación es imputable al consumidor. c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

18. Desistimiento del consumidor durante el viaje 1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago. 2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia, y en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan. 3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

19. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje 1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las normas 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. 2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

## **G- RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO**

20. Distribución de la responsabilidad 1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado. 2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios. 3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. 4. La agencia detallista por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido el informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria, para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

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

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

23. Deber de asistencia de la agencia 1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad,

continuarán obligadas a prestar asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. 2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencionada o negligente del consumidor.

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

25. Limitación de responsabilidad por daños no corporales 1. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: a) Las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse. b) La indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 350 euros. 2. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionadamente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirán. 3. El equipaje del viajero no es objeto de contrato terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado, y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero.

26. 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite. 2. El consumidor 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 consumidor 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 de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

27. Responsabilidad en relación a incidentes en el transporte aéreo Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transporte y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, por el que establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. En caso de cancelación de vuelo, también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarse el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan a esta opción. Cuando la falta de conexión en los vuelos, aún a causa de cambios de horarios de las compañías aéreas participantes, obligue a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que se deriven de este hecho, tanto de alojamiento como de comidas y transportes serán por cuenta del transportista aéreo causante del overbooking, cancelación o retraso, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos.

28. Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado 1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje

combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado. 2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

#### **H- RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO**

29. Reclamaciones a la agencia 1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo de 30 días, a contar desde aquel en que debía finalizar el viaje. 2. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les corresponden por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro del plazo. 3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes. 4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje del consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.

30. Arbitraje de consumo 1. Si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo de ámbito autonómico que sea competente en el lugar de celebración del contrato o a aquella a la cual se haya adherido, en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje. 2. No pueden ser objeto de arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. 3. Salvo que otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. Se limitará a las reclamaciones de una cuantía inferior a 1000 euros por persona y un

máximo total de 5000 euros por reclamación. 4. 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.

31. Acciones judiciales 1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato. 2. El consumidor sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato. 3. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en que debía finalizar el viaje.

#### **I- VIGENCIA**

La programación del presente catálogo tiene carácter informativo y no contractual, siendo susceptible de errores tipográficos subsanables con el contrato o factura establecido entre la Agencia y el consumidor. La validez del mismo se establece desde el 01 Abril de 2011.

#### **J- SEGURO DE VIAJE**

V. Claro Nice Trips tiene contratada la póliza (Nº 039590704 ) de accidentes y asistencia de viaje, con la Compañía ARAG compañía internacional de seguros y reaseguros s.a., sociedad anónima las pólizas 46.110.587 46.110.588 es AXA AURORA IBERICA, S.A. de Seguros y Reaseguros, sociedad anónima a favor de todos los pasajeros.

\* Los precios de los destinos en los que el pago se realice en dólares Canadienses se han calculado en base a  
1 Euro = 1.25 Dólares Canadienses.

\* Los precios de los destinos en los que el pago se realice en dólares americanos se han calculado en base a  
1 Euro = 1.25 Dólares Canadienses.

\* Los grupos especiales, expediciones y programas cotizados a medida, se rigen por las condiciones de contratación específicas de dichos productos contenidas en la información adicional adjunta a la reserva de cada uno de los viajes, en el respectivo contrato de viaje combinado y .supletoriamente, por estas condiciones generales.