



“Clausulat 2000”

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT

a) Contractació del viatge combinat

1. Sol·licitud de reserva

1. El consumidor que desitgi contractar un viatge combinat ha de realitzar una sol·licitud de reserva. Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, en el seu cas, l'agència organitzadora, es compromet a realitzar les gestions oportunes per obtenir la confirmació de la reserva segons el nombre de places disponibles i el període pel qual s'ha sol·licitat.
2. En el moment de la sol·licitud de la reserva, l'agència podrà reclamar al consumidor el dipòsit d'una suma equivalent, com a màxim, el 20% del preu del viatge de la reserva sol·licitada. Si es confirma la reserva, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge. Si el consumidor retira la seva sol·licitud de reserva abans de la confirmació, se li reintegrarà la suma dipositada, deduïdes, si escau, les despeses de gestió que siguin raonables.
3. Si el consumidor sol·licita l'elaboració d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el consumidor accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, i aquesta pot confirmar-li els serveis que compregui, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge. Sempre que no pugui confirmar-los, l'agència haurà de tornar les quantitats entregades pel consumidor.
4. En tots els supòsits anteriors, si l'agència no pot oferir el viatge sol·licitat i ofereix al consumidor la realització d'un viatge diferent, excepte que s'indiqui expressament el contrari, s'entendrà que manté aquesta oferta durant 24 hores. En aquests casos, el contracte es perfeccionarà si el consumidor accepta l'oferta dins d'aquest termini o del que expressament s'hagi establert.

2. Persones amb mobilitat reduïda

Les persones amb mobilitat reduïda, abans de procedir a la sol·licitud de la reserva, hauran de posar en coneixement de l'agència detallista aquesta situació, a fi de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les seves característiques.

D'acord amb 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 en el 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, en què la seva 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. 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 de compliment obligat per ambdues parts.

4. Pagament del preu

1. En el moment de la perfecció del contracte, el consumidor haurà d'abonar una suma que correspongui al 40% del preu del viatge combinat o, en el seu cas, completar fins a aquest import les quantitats que hagués entregat a compte. Si el consumidor no realitza aquest pagament, l'agència el requerirà perquè el realitzi en el termini raonablement breu que se li fixi.
2. El pagament de la resta del preu es realitzarà quan l'agència ofereixi l'entrega al consumidor dels títols de transport, abonaments de viatge o qualsevol altre document indispensable per a la correcta execució de les prestacions que formen el viatge combinat. Si el consumidor no realitza aquest pagament, l'agència el requerirà perquè el realitzi en el termini que se li fixi. Si no li fixa termini, s'entendrà que el pagament haurà de realitzar-se com a màxim 7 dies abans de la sortida.
3. L'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la desestimació abans de la sortida si el consumidor no realitza qualsevol dels pagaments previstos en els apartats anteriors en el termini que correspongui.

b) Regles aplicables a les prestacions del viatge combinat

5. Prestacions

1. Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor en l'opuscle o programa, així com de les indicacions referents a aquesta informació que s'hagin realitzat en confirmar la reserva.
2. No obstant això, l'agència organitzadora es reserva la possibilitat de modificar la informació continguda en l'opuscle abans de la perfecció del contracte. Per a la seva validesa, els canvis en aquesta informació s'han d'haver comunicat clarament per escrit al consumidor.

6. Allotjament

Tret que s'indiqui una altra cosa en l'opuscle o es disposi en condicions particulars:

- a) en relació amb aquells països en els quals s'especifica classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, l'opuscle recull la classificació turística que s'atorga en el país corresponent. En aquells en els quals no hi ha classificació oficial, la categoria que s'indica en l'opuscle és simplement orientativa. En tot cas, l'agència ha de vetllar per la màxima correspondència entre la qualificació utilitzada i les expectatives que això pugui generar de forma raonable en un consumidor espanyol.



- b) l'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país. 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 en què estigui prevista l'arribada a l'hotel o de l'hora en què estigui prevista la continuació del viatge.
- c) les habitacions o cabines d'un vaixell triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les quals s'afegeix un o dos llits, que acostumen a ser un sofà llit o un llit plegable, excepte en certs establiments on, en lloc de llits addicionals, es fan servir dos llits més grans.

7. Transport

- 1. El consumidor ha de presentar-se en el lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència o, en el seu defecte, per l'opuscle. Per regla general, en el cas de transport aeri, l'antelació mínima és d'una hora i mitja sobre l'horari de sortida previst.
- 2. Si el consumidor no pogués realitzar el viatge per no haver-se presentat amb l'antelació requerida, s'aplicarà el règim previst per l'apartat 15 per a la falta de presentació a la sortida o, si escau, el previst en l'apartat 13 per a la desestimació del consumidor.
- 3. La pèrdua o dany que es produeixi pel que fa a l'equipatge de mà o altres objectes que el consumidor porti amb ell i conservi sota la seva custòdia són exclusivament per compte i risc propi.

8. Altres serveis

- 1. Per norma general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, tret que s'indiqui d'una altra forma, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, en aquests menjars no s'inclouen les begudes.
- 2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si han estat pactades per les parts en condicions particulars.

c) Drets de les parts abans de començar el viatge

9. Modificació del contracte

- 1. Si en qualsevol moment anterior a la sortida el consumidor desitja sol·licitar canvis referits a les destinacions, als mitjans de transport, a la durada, al calendari, a l'itinerari del viatge contractat o a qualsevol altre extrem sobre les prestacions i l'agència pot efectuar-los, aquesta podrà exigir-li l'abonament de les despeses addicionals justificades que haguessin causat aquestes modificacions, així com una prima per modificació de la reserva que no podrà excedir el 3% del preu del viatge.
- 2. Abans de la sortida, l'agència només pot realitzar els canvis que siguin necessaris per al bon fi del viatge combinat i que no siguin significatius. Es considera que els canvis necessaris són significatius si impedeixen la realització dels fins d'aquest, segons les seves característiques generals o especials.



3. En el supòsit que l'agència es vegi obligada a realitzar canvis significatius ho posarà immediatament en coneixement del consumidor. Aquest podrà optar entre acceptar la modificació del contracte en el qual es necessiten les variacions introduïdes i la seva repercussió en el preu, o resoldre el contracte. El consumidor haurà de comunicar la decisió que adopti a l'agència en els tres dies següents al que se li notifiqui la modificació. Si el consumidor no comunica la seva decisió en el termini indicat, s'entendrà que opta per la resolució del contracte.

10. Revisió del preu

1. L'agència només podrà revisar el preu, a l'alça o a la baixa, sempre que aquesta revisió es produeixi abans dels 20 dies previs a la sortida i que no sigui significativa, és a dir, superior al 15% del preu del viatge. A més, aquesta revisió només es podrà portar a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:
 - a) dels tipus de canvi aplicats al viatge organitzat.
 - b) del preu dels transports compresos en el viatge, inclòs el cost del carburant.
 - c) de les taxes i impostos relatius a determinats serveis, com taxes d'aeroport, embarcació, desembarcament i altres d'inclusos en el preu.
2. El preu revisat es determinarà prenent com a referència el contravalor de la moneda del país de destinació i els preus, taxes i impostos aplicables a la data d'edició de l'opuscle.

En cas de circuits que incloguin dos o més països, el tipus de canvi pres com a referència és el del dòlar dels eua a la mateixa data.

3. Si la revisió del preu suposa un augment superior al 15% del preu del viatge, l'agència el posarà immediatament en coneixement del consumidor, que podrà resoldre el contracte.

El consumidor haurà de comunicar la decisió que adopti a l'agència en els tres dies següents després que se li notifiqui la modificació. Si el consumidor no comunica la seva decisió en el termini indicat, s'entendrà que opta per la resolució del contracte.

11. Drets del consumidor en cas de resolució

1. En els supòsits en què el consumidor, d'acord amb els apartats anteriors, resolgui el contracte podrà optar entre:
 - a) Que li reemborsin en el termini màxim d'un mes totes les quantitats pagades, o
 - b) que, sempre que l'agència pugui proposar-li-ho, li ofereixi un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior. Si el viatge ofert és de qualitat superior, l'agència no li exigirà cap suplement. També podrà acceptar la realització d'un viatge de qualitat inferior, però en aquest cas l'agència li descomptarà la diferència de preu.



2. En ambdós casos, el consumidor té dret a reclamar la indemnització prevista per al supòsit de cancel·lació del viatge previst en l'apartat 14 i en els seus mateixos conceptes.

12. Cessió de la reserva

1. El consumidor podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides en l'opuscle i en el contracte per realitzar el viatge combinat.
2. La cessió haurà d'ésser comunicada per qualsevol mitjà a l'agència i serà gratuïta si aquesta rep la comunicació amb una antelació mínima de quinze dies a la data d'inici del viatge. Si es desitja portar a terme amb posterioritat i l'agència pot acceptar-la, podrà exigir al consumidor una prima per cessió que no excedeixi del 3% del preu del viatge.
3. En tot cas, el consumidor i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de les despeses addicionals justificades que poguessin haver causat la cessió.

13. Dret de desestimació del consumidor

1. El consumidor té la facultat de desistir del viatge contractat en qualsevol moment abans de la sortida. No obstant això, si aquesta desestimació es produeix dins dels 15 dies anteriors a la sortida del viatge, haurà d'abonar una penalització en funció del temps que falti per a la sortida, que serà de:
 - a) el 5% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació de més de 10 i menys de 15 dies.
 - b) el 15% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació d'entre els 10 i 3 dies.
 - c) el 25% del preu del viatge, si es produeix dins de les 48 hores anteriors a la sortida.
2. El consumidor no haurà d'abonar cap percentatge en concepte de penalització si la desestimació té lloc per causa de força major. A aquests efectes, es considerarà causa de força major la mort, l'accident o malaltia greu del consumidor o d'alguna de les persones amb qui convisqui o qualsevol supòsit anàleg que li impedeixi participar en el viatge.
3. En tots els casos, el consumidor haurà d'abonar les despeses de gestió i anul·lació que produeixi una desestimació.
4. La desestimació produeix efectes des del moment en què la voluntat de desistir del consumidor arriba al coneixement de l'agència.
5. Coneguda la desestimació, l'agència retornarà al consumidor les quantitats que hagués d'abonar en el termini màxim d'un mes, deduïdes les despeses de gestió i, en el seu cas, les despeses d'anul·lació justificades i les penalitzacions.
6. Si el viatge combinat estigués subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com noliejament d'avions, naus, tarifes especials o altres d'anàlogues, les despeses de gestió, les despeses d'anul·lació i les penalitzacions seran les que indiqui de manera explícita l'opuscle per a aquest viatge o les acordades de forma particular en el document contractual.



14. Cancel·lació del viatge per part de l'organitzador

1. La cancel·lació del viatge, per qualsevol motiu que no sigui imputable al consumidor, li dóna dret a resoldre el contracte amb els drets previstos en l'apartat 11.
2. Si la cancel·lació del viatge es comunica dins dels dos mesos anteriors a la sortida, l'agència haurà d'abonar al consumidor una indemnització en funció del temps que falti per a la sortida, que com a mínim serà de:
 - a) El 5% del preu del viatge si es produeix amb una antelació de més de 15 dies i menys de 2 mesos.
 - b) El 10% del preu del viatge, si es produeix amb una antelació d'entre els 15 i 3 dies.
 - c) El 25% del preu del viatge, si es produeix en les 48 hores anteriors a la sortida.
3. No hi ha obligació d'indemnitzar en els següents supòsits:
 - a) Quan la cancel·lació es deu al fet que el nombre de persones inscrites és inferior a l'exigit en l'opuscle o en el contracte per al viatge combinat.

En aquest cas, l'agència ha de comunicar per escrit la cancel·lació al consumidor abans de la data límit fixada en l'opuscle o en el contracte.

Si no n'hi ha, l'agència ha de notificar la cancel·lació amb una antelació mínima de deu dies a la data de sortida.

- b) Quan la cancel·lació del viatge es deu a causes de força major. Són causes de força major les circumstàncies alienes a l'agència, anormals i imprevisibles, la conseqüència de les quals no hauria pogut evitar-se, malgrat haver actuat amb la diligència adequada.

15 Falta de presentació a la sortida

1. Hi haurà falta de presentació a la sortida si el consumidor no comunica la seva voluntat de no realitzar el viatge i no es presenta a l'hora i lloc previstos per a la sortida.

En aquest cas, perd el dret a la devolució de les quantitats entregades i continua obligat a abonar les que estiguessin pendents de pagament.

2. No obstant això, si la falta de presentació té lloc per causa de força major, el consumidor tindrà dret que se li retornin les quantitats entregades, deduïdes les despeses de gestió i les despeses d'anul·lació.

A aquests efectes, es considerarà causa de força major la mort, l'accident o malaltia greus del consumidor o d'alguna de les persones amb qui convisqui o qualsevol supòsit anàleg que li impedeixi participar en el viatge i comunicar a l'agència aquesta impossibilitat abans de la sortida.



d) Drets i deures de les parts després d'iniciar el viatge

16. Compliment defectuós o falta de prestació de serveis

1. Quan el consumidor comprovi, durant la realització del viatge, que hi ha algun defecte o es produeix la falta de prestació d'algun servei contractat, haurà de comunicar-ho en el mateix lloc i al més aviat possible a l'organitzador o al detallista i, si escau, al prestador del servei de què es tracti. La comunicació s'haurà de realitzar per escrit o en qualsevol forma en què quedi constància. Després de rebre la comunicació, el detallista o l'organitzador hauran d'obrar amb diligència per trobar les solucions adequades.
2. Si realitza aquesta comunicació en el temps i de la manera indicats, el document que ho acrediti l'eximirà d'aportar ulteriors proves sobre l'existència del defecte, tret que l'organitzador, el detallista o el prestador del servei hagin comprovat en presència del consumidor que el defecte no existeix o que no reuneix les característiques indicades, i així ho hagi fet constar.
3. Si el consumidor no realitza aquesta comunicació en el temps i de la manera indicats, haurà de provar els defectes que s'al·leguen d'acord amb els criteris generals de proves i seran a compte seu tots els danys que es produeixin o que s'agreguin per la seva falta de comunicació.

17. Impossibilitat de prestar una part important dels serveis per part de l'organitzador

1. L'agència haurà d'adoptar les solucions adequades per a la continuació del viatge si una vegada iniciat aquest no subministra o comprova que no pot subministrar una part important dels serveis previstos en el contracte.

Són part important dels serveis previstos aquells, la falta de realització dels quals impedeix el desenvolupament normal del viatge i provoquen que no sigui raonable esperar que el consumidor, enmig d'aquest tipus de viatge, el continuï en aquestes circumstàncies.
2. L'agència no podrà demanar cap suplement per les solucions adoptades per a la continuació del viatge i abonarà al consumidor qualsevol diferència entre les prestacions previstes i les subministrades.
3. Si el consumidor accepta expressament o tàcitament les solucions proposades per l'agència no tindrà dret a cap indemnització per aquestes modificacions. Es considerarà que accepta tàcitament aquestes propostes si continua el viatge amb les solucions donades per l'organitzador.
4. Si les solucions adoptades per l'organitzador fossin inviables o el consumidor no les acceptés per motius raonables, l'agència hauria de:
 - a) proporcionar-li un mitjà de transport equivalent al contractat en el viatge per tornar al lloc de sortida o a qualsevol altre que ambdós hagin convingut, si el contracte inclou el viatge de tornada.
 - b) reemborsar-li el preu pagat amb deducció de l'import de les prestacions que li hagi proporcionat fins a acabar el viatge, excepte si el defecte que impedeix la continuació del viatge és imputable al consumidor.



- c) abonar-li la indemnització que sigui procedent.

18. Desestimació del consumidor durant el viatge

1. El consumidor té el dret a desistir del contracte de viatge combinat una vegada començat el viatge, però no podrà reclamar la devolució de les quantitats entregades i continuarà obligat a abonar les que estiguin pendents de pagament.
2. Si la desestimació obeeix a un accident o a una malaltia del consumidor, que li impedeixi continuar el viatge, l'agència està obligada a prestar la necessària assistència i, en el seu cas, a abonar l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades, deduïdes les despeses d'anul·lació degudament justificades que correspondran.
3. En ambdós casos, totes les despeses suplementàries ocasionades per la desestimació, i en particular les de repatriació o trasllat al lloc d'origen, són a càrrec del consumidor.

19. Deures de col·laboració del consumidor al normal desenvolupament del viatge

1. El consumidor haurà d'atènyer-se a les indicacions que li faciliti l'agència per a l'adequada execució del viatge, així com a les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos en el 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.
2. La infracció greu d'aquests deures faculta l'agència per resoldre el contracte de viatge combinat. En aquest cas, si el contracte inclou el viatge de tornada, l'agència proporcionarà al consumidor un mitjà de transport equivalent al contractat en el viatge per retornar al lloc de sortida o a qualsevol altre que ambdós hagin convingut. L'agència tindrà dret, a més, a la indemnització que sigui procedent pels danys imputables a la conducta del consumidor.

e) Responsabilitat contractual per compliment defectuós o incompliment

20. Distribució de la responsabilitat

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant del consumidor del correcte compliment del contracte de viatge combinat en funció de les obligacions que els correspondran pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat.
2. L'agència organitzadora i l'agència detallista responen davant del consumidor tant si executen elles mateixes les prestacions compreses en el viatge combinat com si les realitzen els seus auxiliars o altres prestadors de serveis.
3. L'agència organitzadora, per ser la que planifica el viatge combinat, ha de respondre pels danys causats al consumidor per la no-execució o execució deficient de les prestacions compreses en el viatge combinat així com pels danys que procedeixin de l'incompliment de qualsevol altra obligació que correspongui al seu àmbit de gestió d'acord amb la legislació aplicable.
4. L'agència detallista, per ser la que ven o ofereix en venda el viatge combinat proposat per una agència organitzadora, ha de respondre pels danys causats al consumidor pels errors que



hagi comès en informar-lo sobre el viatge combinat, per haver omès la informació que havia de proporcionar-li, per no haver-li entregat la documentació necessària per a la correcta realització del viatge i, en general, per haver incomplert qualsevol altra obligació que correspongui al seu àmbit de gestió d'acord amb la legislació aplicable.

21. Causes d'exoneració de responsabilitat

La responsabilitat d'organitzadors i detallistes cessarà quan concorri alguna de les circumstàncies següents:

- a) que els defectes observats en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor.
- b) que aquests defectes siguin imputables a un tercer, aliè al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i revesteixin un caràcter imprevisible o insuperable.
- c) que els defectes esmentats es deguin a causes de força major, entenent per causes de força major aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències de les quals no haurien pogut evitar-se, malgrat haver actuat amb la diligència deguda.
- d) que els defectes es deguin a un esdeveniment que el detallista o l'organitzador, malgrat haver posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni superar.

22. Deure del consumidor de reduir els danys

En tot cas, el consumidor està obligat a prendre les mesures adequades i raonables per intentar reduir els danys que puguin derivar-se de la no-execució o execució deficient del contracte o per evitar que s'agreugin. Els danys que deriven de no haver adoptat aquestes mesures seran per compte del consumidor.

23. Deure d'assistència de l'agència

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista, malgrat estar exonerades de responsabilitat, continuaran obligades a proporcionar l'assistència necessària al consumidor que es trobi en dificultats.
2. No existirà el deure d'assistència previst en l'apartat anterior quan els defectes produïts durant l'execució del contracte siguin atribuïbles de forma exclusiva a una conducta intencional o negligent del consumidor.

24. Limitacions de responsabilitat dels convenis internacionals

Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, la reparació o rescabament dels danys corporals i no corporals que resultin de l'incompliment o de la mala execució estarà subjecta a les limitacions que aquestes estableixin.

25. Limitació de responsabilitat per danys no corporals

1. Quan les prestacions del viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals:



- a) Les indemnitzacions per danys no corporals quedaran limitades per tots els conceptes al doble del preu del viatge, inclosos els danys morals no derivats d'un dany corporal i els reemborsaments que s'hagin de realitzar.
 - b) la indemnització de l'agència organitzadora pels danys derivats de pèrdua o deteriorament de l'equipatge quedarà limitada a 350 €.
2. No regiran les limitacions previstes en els dos apartats anteriors si l'agència o els prestadors de serveis han provocat intencionadament els danys o han actuat de forma temerària sabent que probablement es produirien.

26. 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 de les condicions aplicables als ciutadans de la unió europea en matèria de passaports i de visats i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.
2. El consumidor haurà d'obtenir la documentació necessària per realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació aniran a compte seu i, en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.
3. Si l'agència accepta l'encàrrec del consumidor 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 pels danys que li siguin imputables d'acord amb la diligència normalment exigible pels retards en l'obtenció de la documentació necessària o per falta o insuficiència d'aquesta.

27. Responsabilitat en relació amb els incidents en el transport aeri

Quan la companyia aèria cancel·li un vol o incorri en un gran retard serà la responsable de donar l'adequada assistència i atenció als passatgers afectats, i haurà d'assumir les despeses de menjars, trucades, transports i pernoctació si escau, en virtut del que estableix el reglament cee 261/2004, pel qual s'estableixen les regles comunes sobre compensació i assistència dels passatgers aeris en casos de denegació d'embarcació i de cancel·lació o de gran retard dels vols.

En cas de cancel·lació del vol, també estarà obligat a pagar la compensació corresponent al passatger, així com a reemborsar-li el preu del bitllet d'avió si el passatger opta per aquesta opció. Si la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries que no podrien haver-se evitat, fins i tot, si s'haguessin pres totes les mesures raonables, el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol no estarà obligat a pagar les compensacions però sí a realitzar la pertinent assistència i atenció als passatgers afectats i a reemborsar-los el preu del bitllet si opten per aquesta opció.

28. Responsabilitat per prestacions no incloses en el viatge combinat

1. Les regles de responsabilitat contractual del viatge combinat no són aplicables a prestacions com la realització d'excursions, l'assistència a esdeveniments esportius o culturals, les visites a



exposicions o museus, o altres anàlogues, que no es troben incloses en el preu global del viatge combinat i que el consumidor contracta amb caràcter facultatiu amb ocasió del viatge o durant el seu transcurs.

En aquests casos, l'agència haurà d'indicar al consumidor el caràcter facultatiu de la prestació i que no forma part del viatge combinat.

2. Si l'agència intervé en la contractació d'aquestes prestacions respondrà d'acord amb les regles específiques del contracte que realitzi.

f) Reclamacions i accions derivades del contracte

29. Llei aplicable

Aquest contracte de viatge combinat, es regeix per allò acordat per les parts i per allò establert en aquestes condicions generals, a les normes autonòmiques vigents, en el lloc de celebració del contracte i, en defecte d'aquestes, per allò disposat al reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

30. Reclamacions a l'agència

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el consumidor podrà efectuar per escrit reclamacions per la no-execució o la execució deficient del contracte davant l'agència detallista en un termini màxim de 30 dies, a comptar des d'aquell en el qual havia de finalitzar el viatge.
2. En un termini màxim d'uns altres 30 dies, l'agència organitzadora o l'agència detallista, en funció de les obligacions que els correspondran pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat, hauran de contestar per escrit les reclamacions formulades dins del termini.
3. En aquesta fase, el consumidor i l'agència podran sol·licitar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixen a tal fi per trobar per ells mateixos una solució al conflicte, que sigui satisfactòria per a ambdues parts.
4. Si el conflicte no pot ser resolt mitjançant la reclamació a l'agència, el consumidor podrà sotmetre'l a l'arbitratge de consum si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum, o, en tot cas, reclamar per via judicial.

31. Arbitratge de consum

1. Si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum, el consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la junta arbitral de consum d'àmbit autonòmic que sigui competent en el lloc de celebració del contracte o a aquella a la qual s'hagi adherit, en un termini màxim de 3 mesos, a comptar des del dia en el qual havia de finalitzar el viatge.
2. No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en les quals hi ha intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes.



3. Tret que s'hagi fixat una altra cosa en l'oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum, l'arbitratge serà de dret i el procediment arbitral es regirà pel que està disposat en el reial decret 231/2008, de 15 de febrer. Es limitarà a les reclamacions d'una quantia inferior a 1.000 € per persona i d'un màxim total de 5.000 € per reclamació.
4. 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.

32. Accions judicials

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el consumidor podrà reclamar per via judicial davant dels tribunals del lloc de subscripció del contracte.
2. El consumidor només podrà ser demandat davant dels tribunals del lloc de subscripció del contracte.
3. Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de 2 anys, a comptar des del dia en el qual havia de finalitzar el viatge.