

## Viajes Combinados

---

El Instituto Nacional del Consumo no autoriza la utilización de elementos de su imagen corporativa en las relaciones contractuales

El 8 de octubre de 1999 la ASOCIACIÓN DE MAYORISTAS DE VIAJES ESPAÑOLAS (AMAVE), la ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE AGENCIAS DE VIAJES ESPAÑOLAS (AEDAVE) Y LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV), remitieron al Instituto Nacional del Consumo unas Condiciones Generales de la Contratación y unos modelos de contrato al objeto de que por este Organismo se emitiera Informe respecto de su adecuación a la Ley de Condiciones Generales de la Contratación y, en especial a lo dispuesto en el artículo 10, 10 bis y Disposición Adicional primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en materia de cláusulas abusivas.

Las condiciones generales de la contratación y los contratos de viajes combinados remitidos por las Asociaciones empresariales citadas fueron trasladadas, para su consideración e informe, a la Dirección General de los Registros y del Notariado del Ministerio de Justicia y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

La Dirección General de Turismo del Ministerio de Economía y Hacienda ha sido informada de las actuaciones realizadas.

De conformidad con lo acordado por la Comisión de Cooperación de Consumo, se emite el siguiente

### Informe

Primero.- El presente dictamen se dicta en función del análisis efectuado por la Comisión de Cooperación de Consumo, sin perjuicio de la valoración que, en su caso, realicen las instancias judiciales, únicas a las que compete la declaración de nulidad de las cláusulas que se reputen abusivas, según dispone el artículo 10 bis., número 2, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y de las funciones de calificación y control encomendadas a Registradores y Notarios.

Segundo.- Desde la exclusiva perspectiva de las autoridades de consumo del Estado español, en dictamen emitido por la Comisión de Cooperación de Consumo, las condiciones generales de la

contratación y los tipos de contrato reproducidos en los apartados tercero, cuarto y quinto de este Informe se ajustan a lo dispuesto en el artículo 10, 10 bis y Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Tercero.- Las Condiciones Generales de la Contratación de Viajes Combinados informadas favorablemente, en los términos expuestos en los números precedentes, son las siguientes:

"A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.
- b. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

#### 1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados(B.O.E. 7-7-1995), la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. 24-7-84) y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/oferta contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

## 2. Organización.

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por.....  
..... C.I.F....., con domicilio ....., Título-  
licencia .....

## 3. Precio

### 3.1. El precio del Viaje Combinado incluye

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos –Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado

### 3.2. Revisión de precios.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas

### 3.3. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### 3.4. Exclusiones.

#### 4.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluye.

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales –ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

#### 3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### 3.4.3. Viajes de nieve

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

#### 3.4.4. Propinas

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

#### 4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de la salida.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

#### 5. Desistimiento del consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- a. En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- b. En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:
  1. Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.
  2. Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

## 6. Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.
- b. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).

En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

- a. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- b. En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a

la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por cien si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

c. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.

a. En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

b. Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

c. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

d. En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

e. Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado

por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

#### 7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

#### 8. Prescripción de acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 21/95, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según queda establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

#### 9. Responsabilidad.

##### 9.1. General.

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y

sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. 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.
4. 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.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

## 9.2. Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

## 10. Delimitación de los servicios del viaje combinado

### 10. 1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

#### 10. 2. Hoteles.

##### 11. 2.1. General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.

Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

#### 10. 2.2. Otros Servicios.-

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

#### 10. 2.3. Servicios Suplementarios.-

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

#### 10. 3. Apartamentos

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad.

Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

#### 10. 4. Condiciones económicas especiales para niños.-

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

#### 11. Pasaportes, visados y documentación.

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

#### 12. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso

de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

13. Vigencia.

La vigencia del programa/folleto será: .....

Fecha de edición: ....."

Cuarto.- El contrato de Viaje Combinado, analizado e informado favorablemente, en los términos expuestos en los números primero y segundo del presente dictamen, contiene las siguientes cláusulas mínimas:

"(Identificación de las partes que suscriben el contrato)...

HAN CONVENIDO en la realización del viaje \_\_\_\_\_ contenido en el programa/folleto \_\_\_\_\_ (nombre programa/folleto del organizador, pág. y referencia) en los términos de la oferta en él especificada, con las condiciones generales que figuran, asimismo, en el programa/folleto y que se incorporan al presente contrato firmadas por las partes contratantes, y las condiciones particulares que a continuación se detallan.

CONDICIONES PARTICULARES:

DESTINO DEL VIAJE: El destino o destinos y, en caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas son los que constan en la documentación definitiva del viaje que se entrega en este acto al consumidor.

MEDIO DE TRANSPORTE: El tipo de transporte –avión, tren, etc.-, sus características y categoría son los que constan en la documentación del viaje que se entrega en este acto al consumidor.

FECHA DE SALIDA \_\_\_\_\_ en la hora y lugar que constan en la documentación del viaje que se entrega en este acto al consumidor.

FECHA DE REGRESO \_\_\_\_\_ en la hora y lugar que constan en la documentación del viaje que se entrega en este acto al consumidor.

ALOJAMIENTO en el establecimiento, que figura en la documentación definitiva que se entrega en este acto al consumidor en la que, asimismo, se identifica su situación y categoría, en habitación \_\_\_\_\_ (identificar si individual doble o triple) en régimen de \_\_\_\_\_ (identificar si sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión y, en este caso, si la comida cubierta es comida o cena, así como si existe posibilidad de opción o pensión completa y si en el régimen contratado están incluidas las bebidas).

MÍNIMO DE PERSONAS: En la fecha de la firma del presente contrato, la realización del presente viaje combinado no está supeditada a la inscripción de un mínimo de personas.

ITINERARIO: El que consta en la oferta \_\_\_\_\_ contenida en el programa a que se hace referencia en el encabezamiento de este contrato. (En el caso de que el itinerario del programa/folleto haya sufrido alguna modificación en los términos legalmente previstos deberá detallarse expresamente el itinerario del viaje contratado)

OTROS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRECIO DEL VIAJE: Los especificados en la oferta \_\_\_\_\_ contenida en el programa a que se hace referencia en el

encabezamiento de este contrato y, en su caso, los incluidos en la documentación definitiva que se entrega en este acto al consumidor.

SOLICITUDES ESPECIALES REALIZADAS POR EL CONSUMIDOR Y ACEPTADAS POR LA  
AGENCIA ORGANIZADORA O DETALLISTA

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

PRECIO \_\_\_\_\_, SUPLEMENTOS \_\_\_\_\_, PRECIO TOTAL  
\_\_\_\_\_.

Estos precios han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en esta fecha. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas por escrito al consumidor. En ningún caso se revisará, al alza, el precio del viaje en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida.

El PAGO DEL PRECIO total del presente viaje combinado se ha realizado en la Agencia detallista contra la entrega de los bonos y documentación final del viaje, a la firma del presente contrato (en el supuesto de existir financiación del precio deberán hacerse constar sus condiciones).

**OBLIGACIÓN DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**  
El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

**PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES:** El plazo para reclamar por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del presente contrato prescribe a los dos años desde el momento en que la acción pudo ser ejercitada. Se informa al consumidor de la conveniencia de que conserve en su poder el programa/folleto al que se hace referencia en este contrato, el presente contrato y la documentación facilitada por la Agencia, a efectos de prueba, ante la eventualidad de ulteriores reclamaciones.

**CONFIRMACIÓN DE LAS RESERVAS:** A la firma del presente contrato se ha producido la confirmación de las reservas del viaje.

**SEGURO COLECTIVO:** En el caso de que a través de la Agencia de Viajes se suscriba un seguro colectivo en esta cláusula se incluirá información relativa a los datos del seguro: tomador, empresa aseguradora, riesgos cubiertos, etc.

**INFORMACIÓN ADICIONAL:** (Cuyo contenido no es obligatorio que figure en el contrato pero que el detallista o, en su caso, los organizadores deberán facilitar a los consumidores por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia)

**REPRESENTANTE LOCAL DEL ORGANIZADOR O DETALLISTA O ORGANISMOS LOCALES QUE PUEDEN PRESTAR AYUDA AL CONSUMIDOR EN CASO DE DIFICULTADES:** Nombre, dirección y teléfono que figuran en la documentación definitiva que se entrega al consumidor en este acto. En su caso, nº. de teléfono de urgencia: \_\_\_\_\_.

VIAJES Y ESTANCIAS DE MENORES EN EL EXTRANJERO: El nombre, dirección y teléfono en el que se puede establecer un contacto directo con el menor desplazado o los responsables de su estancia "in situ", figuran en la documentación definitiva que se entrega al consumidor en este acto.

SEGUROS: El consumidor podrá suscribir un contrato de seguro, a su exclusivo cargo, que cubra los gastos de cancelación o anulación por el consumidor o un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

ZONAS GEOGRÁFICAS DE RIESGO: Además de la información que facilita, en su caso, la Agencia, se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona información sobre recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

CLÁUSULAS OPCIONALES QUE PUEDEN INCORPORARSE AL CONTRATO:

- Las partes renuncian expresamente a someterse a los Tribunales de Arbitraje de Transporte.

Lugar, fecha y firma"

Quinto.- El contrato de Viaje Combinado para incorporar a los bonos - billetes, analizado e informado favorablemente, en los términos expuestos en los números primero y segundo del presente dictamen, contiene las siguientes cláusulas mínimas:

"Las partes abajo firmantes convienen en la realización del viaje \_\_\_\_\_ contenido en el programa/folleto que se identifica al final de este contrato, en los términos de la oferta en él especificada, con las condiciones generales que figuran, asimismo, en el programa/folleto y que

se incorporan al presente contrato firmadas por las partes contratantes, y las condiciones particulares que a continuación se detallan.

El presente contrato de viaje combinado está integrado por este documento, suscrito por las partes contratantes y los bono-billetes adjuntos, cuyos números se reflejan al final de este contrato, de los que se entregan al consumidor dos ejemplares, uno de los cuales queda en poder del consumidor al concluir el viaje.

#### CONDICIONES PARTICULARES:

1ª.- El destino o destinos del viaje y, en caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas constan en los bono-billetes de referencia. Los servicios contratados referidos al tipo de transporte –avión, tren, etc.-, sus características y categoría y el alojamiento, tipo (hotel, apartamento, etc.) y nombre del establecimiento, situación y categoría, tipo de habitación \_\_\_\_\_ (individual, doble o triple) y régimen \_\_\_\_\_ (sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión o pensión completa) con las condiciones que figuran, asimismo, en los bono-billetes adjuntos.

2ª.- El resto de los servicios contratados son los especificados en la oferta \_\_\_\_\_ contenida en el programa/folleto que se referencia al pie y, en su caso, los incluidos en los bono-billetes adjuntos. El itinerario es el que consta en dicha oferta.

3ª.- La fecha de salida, hora y lugar y la fecha de regreso, hora y lugar figuran, asimismo, en dichos bono-billetes.

4ª.- Solicitudes especiales realizadas por el consumidor y aceptadas por la agencia organizadora o detallista son las siguientes \_\_\_\_\_

5ª.- La realización del presente viaje combinado no está supeditada a la inscripción de un mínimo de personas.

6ª.- Precio \_\_\_\_\_, suplementos \_\_\_\_\_, precio total \_\_\_\_\_. El precio ha sido abonado en su totalidad a la firma del presente contrato, estando, asimismo, confirmadas las reservas. Estos precios han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en esta fecha. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas por escrito al consumidor. En ningún caso se revisará, al alza, el precio del viaje en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida.

7ª.- El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

8ª.- El plazo para reclamar por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del presente contrato prescribe a los dos años desde el momento en que la acción pudo ser ejercitada. Se informa al consumidor de la conveniencia de que conserve en su poder el programa/folleto al que se hace referencia en este contrato, el presente contrato y la documentación facilitada por la Agencia, a efectos de prueba, ante la eventualidad de ulteriores reclamaciones.

9ª.- El Nombre, dirección y teléfono del representante local del organizador o detallista o organismos locales que pueden prestar ayuda al consumidor en caso de dificultades, figuran en la contraportada de los bono-billetes adjuntos, así como, en su caso, el número de teléfono de urgencia. Asimismo, en el caso de estancias de menores en el extranjero el nombre, dirección y teléfono en el que se puede establecer un contacto directo con el menor desplazado o los responsables de su estancia "in situ", figuran en dichos bonos.

El consumidor podrá suscribir un contrato de seguro, a su exclusivo cargo, que cubra los gastos de cancelación o anulación por el consumidor o un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

10ª.- Zonas geográficas de riesgo: Además de la información que facilita la Agencia, en su caso, se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores facilita información sobre recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

11ª.- En el caso de que a través de la Agencia de Viajes se suscriba un seguro colectivo en esta cláusula se incluirá información relativa a los datos del seguro: tomador, empresa aseguradora, riesgos cubiertos, etc.

Número/s de los bono-billetes

\_\_\_\_\_

Número del programa/folleto del  
organizador, página y referencia

\_\_\_\_\_

Lugar, fecha y firma"

Sexto.- De conformidad con lo previsto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, artículo 7, y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículo 10, las cláusulas de las condiciones generales y de los contratos deben facilitarse en un tamaño de letra fácilmente legible por el consumidor.

Madrid, 20 de diciembre de 1999