



Raíces de Guatemala, con Manuel Plaza

Información

Un auténtico viaje de autor con base en Guatemala, que se adentra en Honduras y El Salvador, para descubrir los vestigios de la cultura maya, conocer los pueblos indígenas de hoy y admirar las maravillas naturales de esta tierra ubicada entre dos mares y cubierta de selvas, lagos y volcanes.



18 días / 17 noches



29 de Julio 2024



Guia acompañante Kareba



Grupo Mín.10 / Máx.16
personas



Precio

Desde **3.630 € + tasas**

Vuelos incluidos

Datos básicos

Tipo de viaje



Transportes utilizados



Atractivos principales



Días	Itinerario	Comidas	Alojamiento
29 Julio	CIUDAD DE ORIGEN - AEROPUERTO (GUATEMALA) - ANTIGUA	-	Hotel
30 Julio	ANTIGUA	D	Hotel
31 Julio	ANTIGUA (- VOLCÁN PACAYA) - ANTIGUA	D	Hotel
01 Agosto	ANTIGUA - CHICHICASTENANGO - SAN PEDRO	D	Hotel
02 Agosto	SAN PEDRO - PUEBLOS DEL SUDESTE - SAN PEDRO	D	Hotel
03 Agosto	SAN PEDRO - ROSTRO MAYA - SAN JUAN - SAN PEDRO	D	Hotel
04 Agosto	SAN PEDRO - PUEBLOS DEL NORTE - GUATEMALA	D	Hotel
05 Agosto	GUATEMALA - AEROPUERTO - FLORES	D	Hotel
06 Agosto	FLORES - TIKAL - FLORES	D	Hotel
07 Agosto	FLORES - RÍO DULCE - LIVINGSTON	D	Hotel
08 Agosto	LIVINGSTON - SIETE ALTARES - PLAYA BLANCA - LIVINGSTON	D	Hotel
09 Agosto	LIVINGSTON - PUERTO BARRIOS - COPÁN (HONDURAS)	D	Hotel
10 Agosto	COPÁN (HONDURAS) - SUCHITOTO (EL SALVADOR)	D	Hotel
11 Agosto	SUCHITOTO - BAJO LEMPA - SAN SALVADOR	D / A	Hotel
12 Agosto	SAN SALVADOR - MONTERRICO (GUATEMALA)	D	Hotel
13 Agosto	MONTERRICO - ANTIGUA	D	Hotel
14 Agosto	ANTIGUA - AEROPUERTO - CIUDAD DE ORIGEN	D	A bordo
15 Agosto	LLEGADA A LA CIUDAD DE ORIGEN	-	-

*Comidas: D= Desayuno; A=Almuerzo; C=Cena.

Itinerario

29 de Julio. CIUDAD DE ORIGEN - AEROPUERTO (GUATEMALA) - ANTIGUA

Salida en vuelo regular destino Guatemala. Aterrizamos en el Aeropuerto Internacional La Aurora, donde nos espera el chófer del minibús con el que nos desplazamos hasta Antigua Guatemala. En el camino, charla explicativa sobre el viaje y el país. Este recorrido no es largo en distancia, pero nos puede llevar unas 2 horas debido al tráfico. Primera toma de contacto con Antigua, cena y a descansar.

30 de Julio. ANTIGUA (D)

Desayuno. Hacemos una visita guiada por la ciudad colonial de Antigua Guatemala, que ha sido declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO y que ha sabido conservar todo el encanto del siglo XVII: calles empedradas, balcones de hierro forjado, techos de teja... y numerosas construcciones de estilo barroco. Visitaremos el mirador del Cerro de la Cruz y otros lugares emblemáticos e históricos como el Arco de Santa Catalina, el Convento de Santo Domingo, la Iglesia de la Merced, la Universidad de San Carlos o la Casa del Cabildo, a través de los cuales conoceremos a la sociedad guatemalteca. Almuerzo y tarde libre.

31 de Julio. ANTIGUA - VOLCÁN PACAYA - ANTIGUA (D)

Desayuno. Día libre en Antigua. Recomendamos la excursión al volcán Pacaya, pero hay diversas actividades opcionales: taller de cacao y chocolate, descubrir los museos y exposiciones de la ciudad, clase de cocina tradicional, visitar los mercados de artesanías... El Pacaya es uno de los tres volcanes activos del país, ideal para disfrutar del paisaje volcánico, pisar sobre ríos de lava recientemente solidificada y experimentar con el calor que emerge de las grietas y cavernas abiertas en el suelo. Este volcán tiene una altitud de 2.552m y la ascensión se hace en hora y media. Para estas u otras actividades opcionales, el guía está a disposición.

1 de Agosto. ANTIGUA - CHICHICASTENANGO - SAN PEDRO (D)

Desayuno. Salimos en dirección a Chichicastenango donde visitamos su famoso mercado, uno de los más importantes de Centroamérica, de enorme colorido por su gran variedad de productos, telas típicas, bordados, artesanías en barro, madera, mimbres, frutas y verduras traídas de la costa, entre otros productos. A toda esta algarabía se le añaden los feligreses que se dirigen a orar y quemar incienso en las iglesias Santo Tomás y El Calvario, situadas en la plaza del mercado. Después del bullicio, almorzamos y continuamos hacia el Lago Atitlán, considerado por muchas guías como el más bello del mundo. Llegamos a San Pedro La Laguna, cuyos habitantes, de la etnia maya tzutujil, son conocidos por su simpatía y por su destreza en la pintura, con estilos únicos como las vistas de pájaro y de hormiga. Tarde libre.

2 de Agosto SAN PEDRO - PUEBLOS DEL SUDESTE - SAN PEDRO (D)

Desayunamos tranquilamente y salimos en lancha hacia la población de San Antonio Palopó para visitar un taller de cerámica y otro donde confeccionan los trajes típicos de la zona. A continuación, nos trasladamos hacia la población de Santiago Atitlán, ubicada en las faldas del volcán homónimo. Visitamos el mercado, su iglesia y a Maximón, figura de madera envuelta en paños de colores, deidad a la que los lugareños rinden culto con cánticos y ofrendas. Entre sus presentes preferidos figuran los cigarrillos y el ron. Cada año, Maximón es trasladado a una casa de familia distinta que se hace cargo de sus cuidados. Almorzamos en Santiago, después regresamos a San Pedro. Tarde libre.

3 de Agosto. SAN PEDRO - ROSTRO MAYA - SAN JUAN - SAN PEDRO (D)

Desayuno. Madrugamos para subir al cerro del Rostro Maya, un privilegiado mirador desde el que contemplaremos el amanecer sobre el lago Atitlán y los imponentes volcanes San Pedro, Atitlán y Tolimán. Si el día está claro se pueden ver incluso volcanes más lejanos, incluido el de Fuego con sus continuas fumarolas. Tras el espectáculo, descendemos y paramos a desayunar en San Juan, pueblo de la etnia tzutujil cuya organización comunitaria es ejemplar. Después volvemos a San Pedro y podemos descansar en el hotel o seguir explorando, pues tenemos el resto del día libre. Opcional es, si el

tiempo acompaña, dar un paseo en kayak o en los cayucos tradicionales de los pescadores, y a la hora del almuerzo, comer con una familia local, en su casa, y aprender a hacer tortillas de maíz. También es posible visitar cooperativas de artesanos locales: cafeteros, chocolateros, pintores, etc.

4 de Agosto. SAN PEDRO - PUEBLOS DEL NORTE - GUATEMALA (D)

Desayuno. Visitamos en barca los pueblos de la orilla del norte. Primero recorremos San Marcos La Laguna, que en los últimos años se ha especializado turísticamente en la oferta de actividades centradas en el cuidado del cuerpo y la mente: yoga, meditación, alimentación vegana...Tras darnos un refrescante baño desde las rocas, seguimos en barca a Santa Cruz la Laguna, un pequeño pueblo sin acceso seguro por tierra, donde caminaremos por sus calles empinadas. Seremos testigos de la vida cotidiana de sus gentes de etnia maya Kaqchikel y conoceremos una ONG de cooperación al desarrollo que se ha convertido en toda una institución. Tras el almuerzo, vamos hasta Panajachel y tomamos nuestro bus hasta Ciudad de Guatemala.

5 de Agosto. GUATEMALA - AEROPUERTO - FLORES (D)

Desayuno. A la hora indicada nos trasladamos al aeropuerto de Ciudad de Guatemala y volamos a Flores, capital del departamento de Petén, el más grande de todo el país. Una vez aterrizamos sabremos que hemos abandonado el fresco altiplano y las zonas montañosas para entrar de lleno en el clima tropical, cálido y húmedo, de estas tierras bajas y planas, epicentro de la civilización maya. Tiempo libre para pasear por este agradable y colorido pueblo o refrescarnos en la piscina del hotel. Al atardecer, daremos un paseo en barca por el Lago Petén Itzá para explorar la península de Flores y disfrutar de la brisa mientras vemos la puesta de sol.

6 de Agosto. FLORES - TIKAL - FLORES (D)

Desayuno. Salimos hacia el impresionante parque arqueológico de Tikal, donde disfrutamos de una visita guiada de medio día. Este fue uno de los centros mayas más importantes de toda Centroamérica. Ubicado en el corazón de la selva de Petén, segundo pulmón de América, el yacimiento reúne todas las construcciones de un gran asentamiento: enormes pirámides, templos de culto, estelas, juegos de pelota... Y todo ello aderezado con la gran variedad de fauna y flora existente en el parque. Después de la visita, nos podemos dar un refrescante baño en el lago Petén Itzá, almorzamos y regresamos a Flores. Tarde libre.

7 de Agosto. FLORES - RÍO DULCE - LIVINGSTON (D)

Desayuno. Nos trasladamos a Río Dulce para emprender un estimulante viaje en barca hasta la ciudad afrocaribeña de Livingston. Durante el trayecto rodeamos el Castillo San Felipe, fortaleza utilizada en la época de la colonización para disuadir a corsarios y piratas ingleses, y continuamos la navegación por las ciudades de Fronteras y El Relleno, pasamos por la isla de pájaros, el jardín de nenúfares, las comunidades kekchí que viven en la orilla y por un manantial de aguas sulfurosas. Después de almorzar en la selva junto a la orilla y echar una siesta en hamacas, retomamos la navegación por el sinuoso tramo final del río hasta la desembocadura en el mar Caribe y, de ahí, hasta Livingston. Tras unas horas libres, en las que podemos disfrutar de la piscina del hotel, quien quiera puede unirse para celebrar una cena típica garífuna.

8 de Agosto. LIVINGSTON - SIETE ALTARES - PLAYA BLANCA - LIVINGSTON (D)

Desayuno. Salimos en barca dirección Siete Altares, área protegida con siete piscinas naturales que desembocan en el mar Caribe. Tras una caminata hasta la última poza, podemos disfrutar de un baño. Después cogemos la barca de nuevo hasta Playa Blanca, donde gozaremos de una mañana de playa en el Caribe guatemalteco, rodeados de cocoteros y naturaleza. Almorzamos en la misma playa y regresamos a Livingston. Tiempo libre para pasear por este pueblo afrocaribeño detenido en el tiempo, que solo tiene acceso por el mar, y compartir con su gente.

9 de Agosto. LIVINGSTON - PUERTO BARRIOS - COPÁN (HONDURAS) (D)

Desayuno. Salimos en barca hasta la ciudad de Puerto Barrios y desde allí en transporte terrestre nos dirigimos a la frontera con Honduras. Una vez realizados los trámites migratorios, continuamos hasta llegar al pueblo de Copán Ruinas. Haremos

una visita guiada al parque arqueológico de Copán, declarado Patrimonio de la Humanidad en 1980 por la UNESCO. Esta antigua ciudad maya fue un importante centro de culto y de estudios astronómicos. Algunos templos están construidos sobre otros de reinados anteriores, pues era así como los nuevos reyes demostraban su superioridad. Es el caso del Templo del Sol, que en su interior alberga el de Rosalila y se puede visitar a través de túneles. Otra construcción interesante es la Escalinata Jeroglífica, que narra la historia de la Casa de Copán en 63 escalones, aunque hay muchas más que sobresalen imponentes en el paisaje selvático.

10 de Agosto. COPÁN (HONDURAS) - SUCHITOTO (EL SALVADOR) (D)

Desayuno. Nos despedimos de Honduras y emprendemos nuestro viaje hacia el encantador pueblo de Suchitoto, en El Salvador, país conocido como el Pulgarcito de América. La ruta nos lleva por Guatemala, así que en una jornada pisamos tres países, cruzamos dos fronteras y diversos paisajes, desde selvas tropicales hasta altas montañas. Una vez en Suchitoto, nos instalamos en nuestro alojamiento y aprovechamos la tarde para explorar esta joya colonial que por sus calles empedradas y sus fachadas de colores nos recuerda a Antigua Guatemala antes de su desarrollo turístico. Por la tarde visitamos la cascada Los Tercios, una maravilla natural escondida en los alrededores de Suchitoto. La caminata a través de senderos rodeados de exuberante vegetación nos lleva a este espectáculo natural, donde las aguas caen en múltiples niveles.

11 de Agosto. SUCHITOTO - BAJO LEMPA - SAN SALVADOR (D/A)

Salimos temprano y desayunamos las típicas pupusas salvadoreñas en un lugar tradicional de camino a Tecoluca. El propósito hoy es conocer la vida en las comunidades rurales del bajo río Lempa, donde la ONG Descartados, con la que colabora Kareba Viatges, tiene un proyecto de cooperación centrado en la defensa y la promoción de los derechos de las personas adultas mayores. Allí nos reciben Emilio Espín Amprimo, reconocido activista español y salvadoreño, y varias de las personas mayores que lideran el movimiento por una vejez digna en la zona. Compartimos el día con ellas, para conocer su lucha y su forma de vida. Y juntos damos un paseo en barca por la desembocadura del río Lempa, el más importante de Centroamérica, y nos asomamos a las playas vírgenes del Pacífico. Tras compartir el almuerzo, nos despedimos y regresamos a San Salvador, donde tenemos el resto de la tarde libre.

12 de Agosto. SAN SALVADOR - MONTEERRICO (GUATEMALA) (D)

Desayuno. Salimos hacia la costa Pacífico, concretamente hacia el pueblo de Monterrico (Guatemala). En ruta haremos los trámites migratorios. Tomaremos una balsa de madera en La Avellana para cruzar el canal Chiquimulilla del Parque Nacional Monterrico-Hawaii, que es la reserva de manglares mejor conservada del Pacífico guatemalteco. Nos alojaremos en un hotel en la playa desde donde veremos hundirse el sol sobre el océano. Tranquilidad para los últimos días del viaje. Tarde libre.

13 de Agosto. MONTEERRICO - ANTIGUA (D)

Desayuno y día libre para disfrutar de interminables playas de arena negra y jugar con las olas del imponente océano Pacífico. Para quienes quieran hacer algo más que bañarse y broncearse, Monterrico ofrece la posibilidad de caminar por el pueblo y relacionarse con sus gentes, dar un paseo en lancha por los manglares, hábitat de una gran diversidad de fauna y flora tropicales o visitar el tortuguero, entre otras actividades. Después de almorzar salimos hacia Antigua. Cena de despedida.

14 de Agosto. ANTIGUA - AEROPUERTO - CIUDAD DE ORIGEN (D)

Desayuno. Tiempo libre hasta la hora indicada para despedirnos de Antigua y del país y traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de regreso a nuestra ciudad de origen. Noche a bordo.

15 de Agosto. LLEGADA A LA CIUDAD DE ORIGEN

Llegada a nuestra ciudad de origen y fin de los servicios.

*Comidas: D=Desayuno; A=Almuerzo; C=Cena

Precios

Precio por persona: 3.630€ - Grupo en base a 16 personas

Precio por persona en base a grupo de:

- 10 a 11 personas: 4.320€
- 12 a 13 personas: 4.010€
- 14 a 15 personas: 3.800€
- 16 personas: 3.630€

Tasas aéreas no incluidas: 350€

***DESCUENTO 4 PRIMERAS PLAZAS: 100€**

Suplementos:

- Habitación individual: 650€

Precios en base a moneda local del país, calculados en el momento de publicación del viaje. Cualquier fluctuación de la moneda podría afectar al precio final del viaje. En este caso será comunicado con suficiente antelación al cliente.

El precio incluye / no incluye

Incluye

- Vuelos internacionales
- Guía autor acompañante Kareba durante todo el viaje
- Vuelo nacional
- Transporte privado terrestre durante todo el recorrido
- Barcas privadas para la visita a los pueblos del lago Atitlán, el lago Petén-Itzá, la desembocadura del río Lempa y los trayectos Río Dulce-Livingston, Livingston-Siete Altares-Playa Blanca-Livingston, y Livingston-Puerto Barrios
- Alojamiento en hoteles especificados con desayuno
- Almuerzo con las personas mayores en San Carlos Lempa (El Salvador)
- Guías locales y especializados en los parques arqueológicos de Tikal y Copán (Honduras), las poblaciones de Antigua, Santiago Atitlán, Chichicastenango y la caminata del Rostro Maya
- Seguro de asistencia en viaje con coberturas de cancelación hasta 5.000 € (Info del seguro)
- Documentación digitalizada en el espacio personal CLUB KAREBA
- Asistencia 24 horas durante el viaje

No incluye

- Tasas aéreas (ver importe en apartado PRECIOS)
- Almuerzos y cenas
- Actividades descritas en el programa como opcionales, como la caminata al volcán Pacaya (40US\$ aprox.)
- Tasas de frontera y entradas a parques arqueológicos y naturales (40-70US\$ aprox.)
- Cualquier servicio no especificado como "incluido"

Los trámites de reserva y servicios de asientos, visados, check-in, etc, no están incluidos en los precios. Cualquier trámite o gestión que desee que Kareba se haga cargo, tendrá un coste adicional. Si está interesado a saber los precios de gestión, consúltenos*

Las informaciones contenidas en este dossier, deben tomarse única y exclusivamente a título informativo, estando sujetas a posibles variaciones. Kareba Viatges declina toda responsabilidad por cualquier circunstancia derivada de una interpretación errónea de la información arriba publicada. Sujeto a las condiciones generales que se encuentran en nuestra web.

Información adicional

AUTOR Y GUÍA DEL VIAJE

El periodista y profesor universitario Marc Espín (Barcelona, 1979) creció en el lago Atitlán, en la década de los 80, entre familias tzutujiles y comunidades de expatriados y aventureros. Su infancia le inculcó el virus de una insaciable curiosidad por el mundo que le ha llevado a viajar por los cuatro continentes y, sobre todo, por Centroamérica y el Caribe. Son tantas las veces que ha vuelto a estas tierras que han dejado de ser un destino más para convertirse en su pasión, en su hogar. Hoy, de hecho, vive a caballo entre Barcelona y Guatemala, y codirige un proyecto de cooperación internacional centrado en visibilizar y combatir el abandono de las personas mayores en la región centroamericana.



GUÍA ACOMPAÑANTE DEL VIAJE

Guatemala marcó la juventud de Manuel Plaza (Granada, 1955). En 1981, tres amigos y él decidieron aventurarse a vivir de cerca la realidad latinoamericana con los medios justos para sobrevivir apenas unos meses y consiguieron que la aventura se prolongara durante casi diez años viajando por todo el continente americano desde Canadá hasta Chile. Durante la década de los 80 vivió uno de los periodos más convulsos de Centroamérica y sur de México con la fundación del Frente Zapatista en Chiapas, los golpes de estado y las guerras civiles en Guatemala y El Salvador, y el triunfo de la revolución Sandinista en Nicaragua. En esas condiciones duras y apasionantes, Guatemala se convirtió en ese lugar al que uno siempre regresa, en su refugio, y la convivencia en Atitlán con indígenas tzutujiles y kaqchikeles marcó el resto de su existencia. Su mayor estímulo es poder mostrar a quienes lo deseen ese territorio de la cultura maya, imponente, bello, acogedor.



Documentación y visados

Para viajar a Guatemala se necesita el pasaporte con validez de 6 meses desde la fecha de regreso. Es responsabilidad del cliente proporcionar la documentación requerida por Kareba Viatges en los tiempos estipulados para garantizarnos que el visado esté listo con tiempo suficiente a la fecha de salida del viaje. En el caso de no respetarse los tiempos marcados por Kareba Viatges el cliente asume el riesgo de tener que tramitar un visado urgente con el coste adicional que suponga.

Sanidad y vacunas

No hay ninguna vacuna obligatoria para entrar en el país. Sin embargo, se recomienda vacunarse contra la hepatitis A y B, tétanos y tener especial cuidado con las picaduras de mosquito. Kareba Viatges informa únicamente de las vacunas obligatorias para poder entrar en el país al que se va a viajar. Recomendamos consultar siempre con tiempo suficiente las recomendaciones proporcionadas por el Ministerio de Sanidad y consumo en la web:

<https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPaises.do>

También recomendamos consultar en el teléfono de Sanitat Respon 933 268 901 o en su web los distintos centros de vacunación: <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/v/vacunacions/index.html>

Divisa

La moneda oficial es el Quetzal. Se puede viajar con euros o dólares y se recomienda cambiar a moneda local en bancos o casas de cambio autorizadas.

Clima

El clima del país es tropical y subtropical, de manera que la altitud determina las temperaturas, cuyo promedio es 18,3

grados en el altiplano y 25,3 grados en las costas. Hay dos estaciones: la seca, de noviembre a abril, y la húmeda, de mayo a octubre.

Electricidad (Tipo A, B)



Alojamiento

Ciudad	Alojamiento previsto o similar
Antigua	Hotel La Aurora o similar
Lago Atitlán	Hotel Mikaso o similar
Flores	Hotel Petén o similar
Livingston	Hotel Villa Caribe o similar
Copán	Hotel Plaza Magdalena o similar
Suchitoto	Hotel El Tejado o similar
San Salvador	Eco hotel Árbol de Fuego o similar
Monterrico	Hotel Dos Mundos Pacífico o similar
Guatemala	Hotel Stofella o similar

Compartir habitación

El precio de nuestros viajes está indicado por persona en habitación doble. En caso de viajar solo existe la opción de viajar en habitación individual pagando el suplemento correspondiente o solicitar la opción de "compartir habitación". En ese caso se compartirá habitación con otro viajero/a. En caso de que no aparezca compañero para compartir habitación el cliente deberá entonces asumir el suplemento de individual.

Seguridad

Recomendamos consultar la web del Ministerio de Asuntos Exteriores:

<https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx>

Reserva del viaje

Existen 3 maneras de formalizar la inscripción del viaje:

1. Por teléfono: 93 715 66 59
2. Por correo electrónico: kareba@karebaviatges.com
3. Presencialmente, en nuestras oficinas: Kareba Viatges c/ Colom, 48 - 08201 Sabadell o c/Camí Fondo, 14-08.221 Terrassa.

PAGO DE LA RESERVA

En el momento de formalizar la inscripción se requiere una paga y señal del 40% del importe del viaje.

El pago se puede realizar por transferencia bancaria en el siguiente número de cuenta:

BANC DE SABADELL: ES33 - 0081 - 0561 - 1100 - 0142 - 2853

La inscripción no se considerará formalizada hasta la recepción del comprobante bancario de la transferencia.

Condiciones de cancelación

En caso de cancelación por parte del cliente, cada pasajero tendrá que abonar a Kareba Viatges, el gasto de gestión (60 €) generado desde el momento de la inscripción. Según la ley de viajes combinados, además de los mencionados gastos de gestión y de los gastos de cancelación (billetes no reembolsables, hoteles reservados, contratación de servicios en destino, etc.), el pasajero tendrá que abonar una penalización, consistente al 5% del total del viaje si la dejación se produce entre 11 y 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista por la salida, no tendrá derecho a ninguna devolución de la cantidad abonada. Desde el momento de la confirmación: Billetes aéreos no reembolsables.

Condiciones de Pago

Confirmación y 30 días antes de la salida: 40 % del importe del viaje. Entre 15 y 10 días antes de la salida: 100 % del importe del viaje.

Ficha de inscripción - Reserva del viaje

Datos del viaje

Viaje:

Fecha de salida:

Habitación

Doble

Individual

Seguro de cancelación (pedidnos el resumen de las coberturas):

Sí, quiero contratar el seguro

No, no me interesa el seguro

(Si no se marca ninguna opción, se entiende que el pasajero renuncia al seguro de cancelación)

Datos personales (Nombre y apellidos tal como aparecen en el DNI / Pasaporte)

Nombre:

Apellidos:

Dirección:

CP:

Población:

Teléfono de contacto:

e-mail:

Núm. DNI:

Otros pasajeros (indique nombre, apellidos y DNI)

PAGO DE LA RESERVA

En el momento de formalizar la inscripción se debe dejar un depósito del 40% del importe del viaje. (*) El pago se puede realizar mediante transferencia bancaria en el número de cuenta siguiente: BANC DE SABADELL: ES33 0081 0561 1100 0142 2853. La inscripción no se considerará formalizada hasta que no se reciba el comprobante bancario de la transferencia. (*) Consúltenos la posibilidad de financiar el viaje a 3, 6 y 9 meses sin intereses.

Condiciones generales de contratación

A) CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

1. Información precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

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

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

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

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

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

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

3. Solicitud de reserva

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.

2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

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

4. Confirmación de la reserva

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

5. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 40 % del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 21 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

B) REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

6. Prestaciones

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

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

7. Alojamiento

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

a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

8. Transporte

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

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

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

C) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara,

comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

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

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

11. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.

c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio

del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

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

12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

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

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

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

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

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

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

Si la agencia organizadora, cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia organizadora no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

o 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.

o 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.

o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

b) El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

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

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

D) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

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

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

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

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

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

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

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

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

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

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con

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

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

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

20. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

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

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

4. La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

5. Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

- Imputable al viajero;
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
- Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios

internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de las indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

F) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

23. Ley Aplicable

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

24. Reclamaciones a la agencia

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

2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

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

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

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

26. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.