



## Vietnam al completo

### Información

Viaje desde el Delta del Mekong, en el sur, conociendo la histórica Saigón, hasta las montañas del Norte, con las minorías étnicas de la zona de Sapa, pasando por las ciudades del centro con restos arqueológicos del centro del país como Hoi An o Hue



16 días / 15 noches



SALIDAS 2024: Julio:29 /  
Agosto: 6,13,18



Guía habla hispana



Grupo MÍN.8 / MÀX.12  
personas



### Precio

Desde 2.310 € + tasas

Vuelos incluidos

### Datos básicos

Tipo de viaje



Transportes utilizados



Atractivos principales



Días	Itinerario	Comidas	Alojamiento
01	VUELO CIUDAD DE ORIGEN – ESTAMBUL - HO CHI MINH	C	A bordo
02	HO CHI MINH	-	Hotel
03	HO CHI MINH – BEN TRE – HO CHI MINH	D / A	Hotel
04	HO CHI MINH – TÚNELES DE CU CHI – VISITA DE LA CIUDAD - VUELO A HUE	D	Hotel
05	HUE - VISITA DE LA CIUDAD	D	Hotel
06	HUE - DA NANG - HOI AN	D	Hotel
07	HOI AN - VISITA DE HOI AN	D / A	Hotel
08	HOI AN - DA NANG - VUELO A HANOI	D	Hotel
09	HANOI - VISITA CIUDAD - TREN NOCTURNO A LAO CAI	D	Tren nocturno
10	LAO CAI - SAPA - TREKKING LAO CHAI - TA VAN	D	Hotel
11	SAPA - MA TRA - TA PHIN	D / A	Hotel
12	SAPA - VISITA FANSIPAN - REGRESO A HANOI	D	Hotel
13	HANOI - HOA LU - TAM COC – NINH BINH	D	Hotel
14	NINH BINH - LA BAHÍA DE BAI TU LONG - CONG DO - CAP LA	D / A / C	Barco
15	LA BAHÍA DE BAI TU LONG - HANOI - SALIDA	D / BRUNCH	A bordo
16	LLEGADA A LA CIUDAD DE ORIGEN	-	-

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

## Itinerario

### **DÍA 1: VUELO CIUDAD DE ORIGEN – ESTAMBUL - HO CHI MINH (C)**

Salida en vuelo regular con destinación Ho Chi Minh haciendo escala en Estambul. Noche a bordo.

### **DÍA 2: HO CHI MINH**

Llegada a Ho Chi Minh, encuentro con nuestro guía en destino y traslado al hotel. Tiempo libre para descansar y descubrir las calles de la ciudad por su cuenta. Alojamiento en el hotel.

### **DÍA 3: HO CHI MINH – BEN TRE – HO CHI MINH (D/A)**

Desayuno en el hotel y salimos hacia Ben Tre. Llegada al puente Phong Nam, nos embarcamos en su barco y nos llevara a lo largo del rio Chet Say para observar la escena del transporte de carga en bote en el río, instalaciones de procesamiento de coco a lo largo del río... Luego haremos una parada para visitar los hornos de ladrillos y descubrir cómo hacen ladrillos a mano la gente local, ver estufas de carbón y conchas de coco que son la materia prima para hacer el carbón activado, instalaciones básicas de procesamiento de coco: quitar la cáscara de coco, sacar su masa y picarlo en pedazos pequeños. También disfrutaremos del agua de coco fresco a bordo mientras el barco nos lleva al canal Cai Son para ver la pesca fluvial de la gente local. Visitamos el horno de dulces de coco: disfrutaremos de los dulces de coco en el mismo horno, frutas de temporada, té con miel. A continuación, pasamos por un pueblecito que conservan todavía el trabajo artesanal tradicional: tejer esterillas en Nhon Thanh. Almorzamos en un restaurante local en la aldea. Después, remamos por el pequeño canal lleno de palmeras de coco de agua y finalmente el barco de motor nos lleva al muelle Hung Vuong. Traslado al aeropuerto para su vuelo de corta duración a la hermosa ciudad de Hue. Regreso al hotel, tiempo libre y alojamiento.

### **DÍA 4: HO CHI MINH – TÚNELES DE CU CHI – VISITA DE LA CIUDAD - VUELO A HUE (D)**

Desayuno en el hotel y salida para visitar los túneles de Cu Chi, una inmensa red de galerías subterráneas y estrechas, cavadas a mano por los guerrilleros para refugiarse y defenderse durante la guerra de Vietnam. Durante el recorrido por la zona pueden ver distintas trampas usadas por los vietcongs, algún tanque norteamericano destruido o los cráteres formados por las bombas lanzadas por los bombarderos B-52 yanquis. También tienen la oportunidad de introducirse en uno de los túneles para recorrer agazapados un trozo y disparar con alguna de las armas que se usaron en la guerra, como el M-16. Después de la visita a los túneles, regresamos a Saigón. Visitamos el Museo de la Guerra o de los Crímenes de Guerra donde hay una amplia exposición dirigida a demostrar los crímenes de guerra que los norteamericanos cometieron durante la Guerra del Vietnam. El tour continuará con la visita a la Catedral de Nôtre Dame. Esta iglesia católica fue construida entre los años 1877-1880 en la época de dominación francesa. Al lado de la catedral de Nôtre Dame está la oficina de correos que fue diseñada por Gustave Eiffel. Tiempo libre para visitar el mercado Ben Thanh, en él se pueden encontrar todo tipo de artículos a precios muy baratos, desde comida (frutas, verduras, carne, pescado, etc.) hasta ropa (telas, trajes y vestidos ya hechos, camisetas de recuerdo, ropa y complementos de imitación de marca, etc.). Traslado al aeropuerto para su vuelo de corta duración a la hermosa ciudad de Hue. A su llegada asistencia por su guía y traslado al hotel.

### **DÍA 5: HUE - VISITA DE LA CIUDAD (D)**

Desayuno en el hotel. Por la mañana realizaremos un paseo en barco por el Río Perfume, para visitar la pagoda Thien Mu, otro lugar muy interesante de Hué que se debe visitar, y podemos encontrar un coche Austin de los años 60 desde el cuál el célebre monje Thich Quang Duc bajó para inmediatamente suicidarse en acto de protesta hacia el nuevo gobierno de Saigón (actual Ho Chi Minh). Luego visitamos la Tumba del emperador Tu Duc que es uno de los trabajos más hermosos de la arquitectura real de la dinastía de los Nguyen. Se encuentra dentro de un bosque de pinos, a 8 km de Hué y es la mejor preservada de aquellos monarcas. Por la tarde, visitaremos la Ciudadela Prohibida, que fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en el año 1993. Se estableció Hué como la capital del imperio y se construyó una ciudad amurallada a semejanza de la Ciudad Prohibida de Peking. Ha sufrido importantes daños durante las distintas guerras del país, y en la actualidad se están restaurando varias estructuras y edificios y el bullicioso mercado de Dong Ba. Regreso al hotel y tiempo libre. Noche en Hue.

**DÍA 6: HUE - DA NANG - HOI AN (D)**

Desayuno en el hotel. Mañana libre para descubrir las calles. Por la tarde visitaremos el mejor museo Cham de Vietnam y la Montaña de Mármol. Atravesando el paso Hai Van llegaremos a Hoi An. Alojamiento.

**DÍA 7: HOI AN - VISITA DE HOI AN (D/A)**

Desayuno en el hotel. Por la mañana visita a pie de esta ciudad y del puerto comercial más grande durante los siglos XVII y XVIII. Esta hermosa ciudad fue en el pasado un próspero puerto y punto de encuentro entre Oriente y Occidente, durante la época de los señores Nguyen. La visita de la parte antigua no permite el uso de coches ni motos (pero sí de bicis). Visitaremos la Pagoda de Phuoc Kien que fue construida por marineros chinos en el siglo XVII en honor a Thien Hau Thanh Mau, considerada por ellos como la Diosa del mar y protectora de marineros y pescadores. Continuaremos con la visita del Puente cubierto japonés que cuenta con 400 años de antigüedad y la Casa Vieja de Tan Ky, casa antigua y típica vietnamita (Phung Hung), antigua casa de comerciantes edificada hace más de 2 siglos. Se muestra la riquísima decoración de la vivienda, en la que se reflejan elementos estilísticos chinos y japoneses junto a la clásica ornamentación local. Seguiremos con el Museo de historia de la ciudad "Sa Huynh". Regreso al hotel y tarde libre para descansar y descubrir las calles por tu cuenta. Noche en Hoi An.

**DÍA 8: HOI AN - DA NANG - VUELO A HANOI (D)**

Desayuno en el hotel. Mañana libre para hacer compras, puesto que los precios para los occidentales no son caros, y además tiene una particularidad, que el gremio de los sastres se destaca sobre el resto, y le confeccionan una prenda, ya sea un traje, un vestido o un saco, lo que sea en 24 horas, y le lo entregan en el hotel. O podría gastar el tiempo libre para pasar por el viejo puente llegando a la orilla del río donde observan otro espectáculo maravilloso que les da el paisaje, con sus nutridos negocios y restaurantes, sus embarcaciones repletas de gente con innumerables objetos, motos, bicicletas, animales y toda una serie de mercaderías que llevan de una a otra orilla incesantemente... A la hora indicada traslado al aeropuerto para tomar el vuelo a Hanói. A su llegada asistencia por su guía y traslado al hotel. Alojamiento.

**DÍA 9: HANOI - VISITA DE LA CIUDAD - TREN NOCTURNO A LAO CAI (D)**

Comenzamos nuestra visita a Hanói, la capital de Vietnam por el exterior del Mausoleo de Ho Chi Minh (abre todos los días menos el lunes, el viernes y los meses de septiembre y octubre). Muy cerca del mausoleo se encuentran el amarillo Palacio Presidencial (visita exterior), y la Casa sobre Pilotes de Ho Chi Minh. Al salir visitamos la Pagoda del Pilar Único o de una sola columna. La visita continua con el Templo de la Literatura que fue fundado en el siglo XI dedicado al culto de Confucio, convirtiéndose más tarde en la primera Universidad del país dedicada a la formación de mandarines según las normas del confucionismo. Por la tarde, nos dirigiremos al lago Hoan Kiem donde se encuentra el Templo de la Montaña de Jade (Ngoc Son), a la que se accede por el célebre Puente del Sol Naciente y que fue erigido durante el siglo XVIII. Dentro del templo se puede ver una enorme tortuga disecada hallada en el lago. Paseo en rickshaw (un triciclo tirado por una bici) les dará una idea del bullicio de la ciudad. Al final de la tarde, asistirán a un espectáculo tradicional de marionetas sobre agua (45 minutos). Después, traslado a la estación de trenes a Lao Cai. Alojamiento a bordo (cabina COMPARTIDA de 4 literas blandas con aire acondicionado). Nuestro guía se aloja en tren también, pero en otra cabina.

**DÍA 10: LAO CAI - SAPA - TREKKING LAO CHAI - TA VAN (D)**

Llegada a la estación de tren de Lao Cai a las 5.30h aproximadamente, traslado a Sapa. Desayuno en un restaurante local. Mini hotel para la ducha y descanso. Por la mañana visitamos Lao Chai, una aldea de 2000 habitantes distribuidos por las laderas de varias montañas en cabañas, chabolas y casas de madera o bambú. Seguimos hasta llegar al poblado Ta Van, es la aldea de la tribu Dzay. Noche en Sapa.

**DÍA 11: SAPA - MA TRA - TA PHIN (D/A)**

Desayuno en el hotel. Hoy tomamos un corto paseo por la ciudad de Sapa y por un camino de tierra a través de hermosos jardines y bosques exuberantes de pinos. A continuación, pasarás a través de la aldea de la minoría étnica H'mong Negro



de Matra, un pueblo muy pequeño escondido de la civilización. A continuación, continuaremos el paseo a través de arrozales y espectaculares paisajes. Almuerzo de picnic en el camino. Durante el día también podrás visitar una escuela local. Desde la escuela, se dirige a la iglesia de Taphin, donde el coche te llevará de vuelta a Sapa. Approx: 0,5 hr en coche/ 4.5 hr de caminata.

#### **DÍA 12: SAPA - VISITA FANSIPAN - REGRESO A HANOI (D)**

Alrededor 07.30h: Después del desayuno en el hotel, el conductor y el guía os llevarán a la estación del Teleférico y pasarán 20 minutos en teleférico para disfrutar del espectacular paisaje. Alcanza la altitud de 2800 metros, tendrá un buen momento para ver la vista y tomar fotos, visitar los destinos espirituales de la pagoda y caminar hasta 600 escalones para alcanzar el pico de Fansipan: el Techo de Indochina. (Pasara aproximadamente 1 hora de excursionismo y tomar fotos). Regreso a la estación del teleférico y volver a la ciudad de Sapa. Por la tarde, a la hora indicada traslado a la parada de autobús para volver a Hanói (5h30h aproximadamente). El autobús sale de Sapa a las 15.00 pm y llegada Hanói a las 20.30 p.m. Alojamiento en hotel en Hanói.

#### **DÍA 13: HANOI - HOA LU - TAM COC - NINH BINH (D)**

Desayuno y salida a primera hora para visitar Hoa Lu, antigua capital y centro político, cultural y económico del primer estado feudal centralizado de Vietnam, del 968 al 1010. Visitamos los templos de los reyes Dinh y Le que, aunque inspirados en los originales del siglo XI, son construcciones del siglo XVII. A continuación, visitamos Tam Coc. Embarcaremos en sampanes por el río Ngo Dong atravesando las plantaciones de arroz para llegar a las grutas de las Cuevas Sagradas de Tam Coc, un paraje de una belleza increíble, con cuevas, arrozales y picos de piedra caliza, que emergen del mar en el Golfo de Tonkin. Realizaremos un recorrido de aproximadamente 2 horas de duración, a través de este fantástico paisaje, también conocido como “Bahía de Halong interior”, en el que surcaremos los canales de agua y las tres grandes cuevas que la componen. Tomaremos la senda que nos conducirá hasta la Pagoda de Bich Dong, o “cueva de Jade”, templo muy reverenciado por los lugareños que consiste en una pequeña pagoda horadada en el lateral de un afloramiento kárstico, situado en medio de un magnífico escenario natural.

#### **DÍA 14: NINH BINH - LA BAHÍA DE BAI TU LONG - CONG DO - CAP LA (D/A/C)**

Después del desayuno nos dirigimos a nuestra próxima parada, la bahía de Bai Tu Long. Llegada, embarque en el crucero y recepción con bebida de bienvenida y tiempo para información sobre la seguridad en el barco y las actividades incluidas, luego hacer check-in en nuestra cabina. Almuerzo a bordo mientras disfrutamos del impresionante paisaje. Llegamos a la zona de kayak, que es la isla de Cap La. Disfrutamos navegando en kayak por el karst y la impresionante naturaleza, nadando y relajándonos. Navegación hasta la isla de Cap La, donde echaremos el ancla para pasar la noche. Cena a bordo y tiempo para tomar una copa en la cubierta superior. Noche a bordo del crucero. Para los más curiosos, pesca de calamares.

#### **DÍA 15: LA BAHÍA DE BAI TU LONG - HANOI - SALIDA (E/Brunch)**

Al día siguiente hay una clase de Tai Chi a las 6.00 de la mañana en la terraza. Disfrutaremos de un desayuno ligero al estilo occidental para estar listo para otro día de exploración. Exploramos la escondida cueva Thien Canh Son. Al regresar al barco tendrás unos 30 minutos para refrescarte y terminar de hacer las maletas. Asista a una demostración de cocina vietnamita. Puedes aprender rápidamente un plato vietnamita simple pero delicioso: Nem Cuon (Rollitos de primavera) o desafiarte a ti mismo tallando frutas y verduras. Disfrute de un brunch tradicional vietnamita en el barco. Regreso al puerto y desembarque en el puerto de cruceros de Ha Long. Encuentro con nuestro conductor y traslado de regreso a Hanói. Llegada a Hanói, tiempo libre para últimas compras, tomar un café o explorar el barrio antiguo por tu cuenta. Traslado al aeropuerto de Noi Bai (Hanói) para el vuelo internacional.

#### **DÍA 16: LLEGADA A LA CIUDAD DE ORIGEN**

Llegada a nuestra ciudad de origen y fin de servicios.

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

## Precios

### Precio por persona: 2.310 € - Grupo en base a 12 personas

Precio por persona en base a grupo de:

- 8 a 9 personas: 2.470 €
- 10 a 11 personas: 2.390 €
- 12 personas: 2.310€

Tasas aéreas no incluidas: 470 € (a reconfirmar en el momento de la emisión de los billetes)

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

### Suplementos:

- Habitación individual: 565€
- Supl. por persona en camarote doble en el tren a Sapa: 45€
- Supl. por persona en camarote triple en el tren a Sapa: 16€

### Salidas 2024:

- Julio: 29
- Agosto: 6, 13 y 18
- Otros: consultar

*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
- Vuelos domésticos (Saigon - Hue & Da Nang - Hanoi)
- 9 noches de alojamiento con desayuno en hoteles mencionados o similares.
- 1 noche de alojamiento en el tren nocturno de Hanoi a Lao Cai
- 1 noche de alojamiento en el barco compartido a Halong
- Las comidas mencionadas en el programa, sin bebidas
- Vehículos de transporte climatizado con aire acondicionado en todos los traslados y desplazamientos terrestres, EXCEPTO los días libres
- Guías locales de habla ESPAÑOLA durante las visitas en cada zona, EXCEPTO los días libres y día en el barco en la bahía de Halong, que se realizará con el guía de habla inglesa a bordo
- Barcos para excursiones, tales como los descritos en el programa, barco compartido confortable en la Bahía de Ha Long con cabina privada (2 pax/cabina)
- Billete de tren Hanoi/Lao Cai en cabina COMPARTIDA de 4 camas blandas con aire acondicionado (4 pax/cabina)
- Billete de autobús Lao Cai – Hanoi (Sapa Express o similar). <http://sapaexpress.com/en>
- Seguro de asistencia en viaje con cobertura de cancelación hasta 3.000 €
- Teleférico de ida y vuelta en Fansipan
- -Bicicleta en la visita de la pagoda de Bich Dong en Ninh Binh.
- Documentación digitalizada en el espacio personal del CLUB KAREBA
- Asistencia 24 horas durante el viaje

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.

### No incluye

- Tasas aéreas (importe en el apartado PRECIOS)
- Comidas no mencionadas en el programa
- Bebidas durante las comidas
- Gastos personales tales como teléfono, lavandería, bebidas, etc.
- Guía a bordo del barco Halong
- Comisiones de transferencias bancarias internacionales
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido
- Propinas en hoteles, cruceros, restaurantes para personal, porteadores, guías, conductores, etc. (No están incluidas las propinas y en esta parte del mundo son "obligadas". Los conductores, xiclo drivers, maleteros de los hoteles, guías, tripulación de los barcos... todas las personas que prestan un servicio en turismo, esperan una pequeña propina y se sienten muy decepcionados, incluso ofendidos si no la recibe)

**\* Los trámites de reserva y servicio de visados, asientos, 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\***

## Información adicional

### Documentación i visados

Para viajar a Vietnam se requiere pasaporte con validez mínima de 6 meses a la fecha del viaje. No se requiere visado para pasajeros de la Unión Europea si la estancia no es superior a 45 días.

### Sanidad y vacunas

No hay ninguna vacuna obligatoria para entrar al país. 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>

### Observaciones

El tren en Vietnam hace mucho ruido. El paso de las ruedas entre los espacios de los rieles, que produce un ritmo constante de choques metálicos, que quizás te acune o quizás te desvele.

Barco en Ha Long: La noche en la bahía Halong es en barco, en el caso de que la bahía se vea afectada por un tifón, o bien haya alerta por ese peligro, las autoridades portuarias podrán decidir reducir el recorrido ofrecido o incluso prohibir la salida de los barcos, si por motivos de climatología no fuera posible, se pernochará en hotel en la ciudad Halong. El itinerario del crucero está sujeto a cambio debido al mal tiempo, los niveles de las mareas. La ruta y las visitas que se realizan durante la navegación, quedan a la elección del capitán del barco. Las comidas a bordo son: pescados y mariscos de Vietnam, e internacionales.

### Divisa

La moneda local es el Dong Vietnamita (VND). Se puede viajar con euros perfectamente y cambiar a moneda local en bancos u oficinas de cambio. También se encontrarán cajeros para poder sacar dinero e incluso en algunos lugares se puede pagar con tarjeta, sobre todo en las grandes ciudades.

### Clima

Vietnam es un país tropical por lo que eso nos deja dos estaciones: época seca y época de lluvias. Nuestro verano corresponde a la época de lluvias. Pese a ello, la temperatura es bastante estable a lo largo del año con una media de 24 grados. En la zona de las tierras altas, la zona de sapa la temperatura es siempre más suave.

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.

## Electricidad



## 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.

## Alojamiento

Ciudad	Alojamiento previsto o similar
Saigon	Adora Art hotel (Premier Twin/ Executive Double)
Hoi An	Golden Pearl Hoi An Hotel (Deluxe ROH)
Hue	Romance Hue (habitación Delux)
Hanoi	Rex Hotel (habitación Delux)
Tren Hanoi - Lao Cai	VicSapa Train o similar (cabina compartida 4 pax)
Sapa	Hotel de Sapa hotel (habitación superior)
Ninh Binh	Hidden Charm Resort (habitación superior)
Ha Long	Renea Cruise junk (cabina Deluxe)

## 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, 48-08.201 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 (Consultar condiciones de contratación [AQUI](#))

## 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 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/o 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 concurran 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.