

## Arrels de Guatemala, amb Manuel Plaza

### Informació

Un autèntic viatge d'autor amb base en Guatemala, que s'endinsa a Hondures i El Salvador, per a descobrir els vestigis de la cultura maia, conèixer els pobles indígenes d'avui i admirar les meravelles naturals d'aquesta terra situada entre dues mars i coberta de selves, llacs i volcans.



18 dies / 17 nits



29 de Juliol 2024



Guia acompanyant Kareba



Grup Mín.10 / Màx.16 persones



### Preu

Des de **3.630 € + taxes**

Vols inclosos

### Dades bàsiques

Tipus de viatge



Transports utilitzats



Atractius principals



Dies	Itinerari	Àpats	Allotjament
29 Juliol	CIUTAT D'ORIGEN - AEROPORT (GUATEMALA) - ANTIGUA	-	Hotel
30 Juliol	ANTIGUA	E	Hotel
31 Juliol	ANTIGUA - VOLCÁN PACAYA - ANTIGUA	E	Hotel
01 Agost	ANTIGUA - CHICHICASTENANGO - SAN PEDRO	E	Hotel
02 Agost	SAN PEDRO - POBLES DEL SUDEST - SAN PEDRO	E	Hotel
03 Agost	SAN PEDRO - ROSTRO MAYA - SAN JUAN - SAN PEDRO	E	Hotel
04 Agost	SAN PEDRO - POBLES DEL NORD - GUATEMALA	E	Hotel
05 Agost	GUATEMALA - AEROPORT - FLORES	E	Hotel
06 Agost	FLORES - TIKAL - FLORES	E	Hotel
07 Agost	FLORES - RÍO DULCE - LIVINGSTON	E	Hotel
08 Agost	LIVINGSTON - SIETE ALTARES - PLAYA BLANCA - LIVINGSTON	E	Hotel
09 Agost	LIVINGSTON - PUERTO BARRIOS - COPÁN (HONDURES)	E	Hotel
10 Agost	COPÁN (HONDURES) - SUCHITOTO (EL SALVADOR)	E	Hotel
11 Agost	SUCHITOTO - BAJO LEMPA - SAN SALVADOR	E / D	Hotel
12 Agost	SAN SALVADOR - MONTERRICO (GUATEMALA)	E	Hotel
13 Agost	MONTERRICO - ANTIGUA	E	Hotel
14 Agost	ANTIGUA - AEROPORT - CIUTAT D'ORIGEN	E	A bord
15 Agost	ARRIBADA A LA CIUTAT D'ORIGEN	-	-

\*Àpats: E= esmorzar; D=dinar; S=sopar.

## Itinerari

### **29 de Juliol. VOL CIUTAT D'ORIGEN - AEROPORT (GUATEMALA) – ANTIGUA**

Sortida en vol regular destinació Guatemala. Aterrem en l'Aeroport Internacional La Aurora, on ens espera el xofer del minibus amb el qual ens desplaçem fins a Antigua Guatemala. En el camí, xerrada explicativa sobre el viatge i el país. Aquest recorregut no és llarg en distància, però ens pot portar unes 2 hores a causa del trànsit. Primera presa de contacte amb Antigua, sopar i a descansar.

### **30 Juliol. ANTIGUA (E)**

Esmorzar. Fem una visita guiada per la ciutat colonial d'Antigua Guatemala, que ha estat declarada Patrimoni Cultural de la Humanitat per la UNESCO i que ha sabut conservar tot l'encant del segle XVII: carrers empedrats, balcons de ferro forjat, sostres de teula... i nombroses construccions d'estil barroc. Visitarem el mirador del Cerro de la Cruz i altres llocs emblemàtics i històrics com 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 dels quals coneixerem a la societat guatemalenca. Dinar i tarda lliure.

### **31 de Juliol. ANTIGUA - VOLCÀ PACAYA - ANTIGUA (E)**

Esmorzar.. Dia lliure a Antigua. Recomanem l'excursió al volcà Pacaya, però hi ha diverses activitats opcionals: taller de cacau i xocolata, descobrir els museus i exposicions de la ciutat, classe de cuina tradicional, visitar els mercats d'artesanies... El Pacaya és un dels tres volcans actius del país, ideal per a gaudir del paisatge volcànic, trepitjar sobre rius de lava recentment solidificada i experimentar amb la calor que emergeix de les esquerdes i cavernes obertes en el sòl. Aquest volcà té una altitud de 2.552m i l'ascensió es fa en hora i mitja. Per a aquestes o altres activitats opcionals, el guia està a disposició.

### **1 d'Agost. ANTIGUA - CHICHICASTENANGO - SAN PEDRO (E)**

Esmorzar. Sortim en direcció a Chichicastenango on visitem el seu famós mercat, un dels més importants de Centreamèrica, d'enorme colorit per la seva gran varietat de productes, teles típiques, brodats, artesanies en fang, fusta, vímet, fruites i verdures portades de la costa, entre altres productes. A tota aquesta algaravia se li afegeixen els feligresos que es dirigeixen a orar i cremar encens a les esglésies San Tomás i El Calvario, situades en la plaça del mercat. Després de la bullícia, esmorzem i continuem cap al Llac Atitlán, considerat per moltes guies com el més bell del món. Arribem a San Pedro La Llaguna, els habitants de la qual, de l'ètnia maia tzutujil, són coneguts per la seva simpatia i per la seva destresa en la pintura, amb estils únics com les vistes d'ocell i de formiga. Tarda lliure.

### **2 d'Agost. SAN PEDRO - POBLES DEL SUDEST - SAN PEDRO (E)**

Esmorzem tranquil·lament i sortim amb llanxa cap a la població de San Antonio Palopó per a visitar un taller de ceràmica i un altre on confeccionen els vestits típics de la zona. A continuació, ens traslladem cap a la població de Santiago Atitlán, situada en les faldilles del volcà homònim. Visitem el mercat, la seva església i a Maximón, figura de fusta embolicada en draps de colors, deïtat a la qual els vilatans rendeixen culte amb cànctics i ofrenes. Entre els seus presents preferits figuren els cigarrets i el ron. Cada any, Maximón és traslladat a una casa de família diferent que es fa càrrec de les seves cures. Dinem a Santiago, després tornem a Panajachel. Tarda lliure.

### **3 d'Agost. SAN PEDRO - ROSTRO MAYA - SAN JUAN - SAN PEDRO (E)**

Esmorzar. Matinem per a pujar al turó del Rostre Maia, un privilegiat mirador des del qual contemplarem l'alba sobre el llac Atitlán i els imponents volcans San Pedro, Atitlán i Tolimán. Si el dia és clar es poden veure fins i tot volcans més llunyans, inclòs el de Foc amb les seves contínues fumaroles. Després de l'espectacle, descendim i parem a desdejunar en Sant Joan, poble de l'ètnia tzutujil l'organització comunitària de la qual és exemplar. Després tornem a Sant Pere i podem descansar a l'hotel o continuar explorant, perquè tenim la resta del dia lliure. Opcional és, si el temps acompanya, fer una

passejada en caiac o en les piragües tradicionals dels pescadors, i a l'hora de dinar, menjar amb una família local, a la seva casa, i aprendre a fer fruites de blat de moro. També és possible visitar cooperatives d'artesans locals: cafeters, xocolaters, pintors, etc.

#### **4 d'Agost. SAN PEDRO – POBLES DEL NORD – GUATEMALA (E)**

Esmorzar. Visitem amb barca els pobles de la riba del nord. Primer recorrem Sant Marcos La Llaguna, que en els últims anys s'ha especialitzat turísticament en l'oferta d'activitats centrades en la cura del cos i la ment: ioga, meditació, alimentació vegana... Després de donar-nos un refrescant bany des de les roques, seguim amb barca a Santa Cruz la Llaguna, un petit poble sense accés segur per terra, on caminarem pels seus carrers empinats. Serem testimonis de la vida quotidiana de les seves gents d'ètnia maia Kaqchikel i coneixerem una ONG de cooperació al desenvolupament que s'ha convertit en tota una institució. Després de dinar, anem fins a Panajachel i prenem el nostre bus fins a Ciutat de Guatemala.

#### **5 d'Agost. GUATEMALA – AEROPORT - FLORES (E)**

Esmorzar. A l'hora indicada ens traslladem a l'aeroport de Ciutat de Guatemala i volem a Flores, capital del departament de Petén, el més gran de tot el país. Una vegada aterrem sabrem que hem abandonat el fresc altiplà i les zones muntanyenques per a entrar de ple en el clima tropical, càlid i humit, d'aquestes terres baixes i planes, epicentre de la civilització maia. Temps lliure per a passejar per aquest agradable i acolorit poble o refrescar-nos en la piscina de l'hotel. Al capvespre, farem una passejada amb barca pel Llac Petén Itzá per a explorar la península de Flores i gaudir de la brisa mentre veiem la posta de sol.

#### **6 d'Agost. FLORES - TIKAL – FLORES (E)**

Esmorzar. Sortim cap a l'impressionant parc arqueològic de Tikal, on gaudim d'una visita guiada de mig dia. Aquest va ser un dels centres maies més importants de tota Centreamèrica. Situat en el cor de la selva de Petén, segon pulmó d'Amèrica, el jaciment reuneix totes les construccions d'un gran assentament: enormes piràmides, temples de culte, deixants, jocs de pilota... I tot això amanit amb la gran varietat de fauna i flora existent al parc. Després de la visita, ens podem donar un refrescant bany en el llac Petén Itzá, dinem i tornem a Flores. Tarda lliure.

#### **7 d'Agost. FLORES - RÍO DULCE – LIVINGSTON (E)**

Esmorzar. Ens traslladem a Rio Dulce per a emprendre un estimulant viatge amb barca fins a la ciutat afrocaribenya de Livingston. Durant el trajecte envoltam el Castillo San Felipe, fortalesa utilitzada en l'època de la colonització per a dissuadir a corsaris i pirates anglesos, i continuem la navegació per les ciutats de Fronteras i El Relleno, passem per l'illa d'ocells, el jardí de nenúfars, les comunitats kekchí que viuen en la riba i per una deu d'aigües sulfuroses. Després de dinar en la selva al costat de la riba i tirar una migdiada en hamaques, reprenem la navegació pel sinuós tram final del riu fins a la desembocadura en la mar Carib i, d'aquí, fins a Livingston. Després d'unes hores lliures, en les quals podem gaudir de la piscina de l'hotel, qui vulgui pot unir-se per a celebrar un sopar típic garífuna.

#### **8 d'Agost. LIVINGSTON - SIETE ALTARES Y PLAYA BLANCA – LIVINGSTON (E)**

Esmorzar. Sortim amb barca direcció Siete Altares, àrea protegida amb set piscines naturals que desemboquen en la mar Carib. Després d'una caminada fins a l'últim gorg, podem gaudir d'un bany. Després agafem la barca de nou fins a Playa Blanca, on gaudirem d'un matí de platja en el Carib guatemalenc, envoltats de cocoters i naturalesa. Dinarem en la mateixa platja i tornem a Livingston. Temps lliure per a passejar per aquest poble afrocaribeny detingut en el temps, que només té accés per la mar, i compartir amb la seva gent.

#### **9 d'Agost. LIVINGSTON - PUERTO BARRIOS - COPÁN (HONDURAS) (E)**

Esmorzar. Sortim amb barca fins a la ciutat de Puerto Barrios i des d'allí en transport terrestre ens dirigim a la frontera amb Hondures. Una vegada realitzats els tràmits migratoris, continuem fins a arribar al poble de Copan Ruinas. Farem una visita guiada al parc arqueològic de Copán, declarat Patrimoni de la Humanitat en 1980 per la UNESCO. Aquesta antiga ciutat maia va ser un important centre de culte i d'estudis astronòmics. Alguns temples estan construïts sobre uns altres de regnats



anteriors, perquè era així com els nous reis demostraven la seva superioritat. És el cas del Temple del Sol, que en el seu interior alberga el de Rosalila i es pot visitar a través de túnels. Una altra construcció interessant és l'Escalinata Jeroglífica, que narra la història de la Casa de Copán en 63 graons, encara que hi ha moltes més que sobresurten imponents en el paisatge selvàtic.

#### **10 d'Agost. COPÁN (HONDURAS) - SUCHITOTO (EL SALVADOR) (E)**

Esmorzar. Ens acomiadem d'Hondures i empenem el nostre viatge cap a l'encantador poble de Suchitoto, a El Salvador, país conegut com El Pulgarcito d'Amèrica. La ruta ens porta per Guatemala, així que en una jornada trepitgem tres països, travessem dues fronteres i diversos paisatges, des de selves tropicals fins a altes muntanyes. Una vegada en Suchitoto, ens instal·lem en el nostre allotjament i aprofitem la tarda per a explorar aquesta joia colonial que pels seus carrers empedrats i les seves façanes de colors ens recorda a Antiga Guatemala abans del seu desenvolupament turístic. A la tarda visitem la cascada Los Tercios, una meravella natural amagada als voltants de Suchitoto. La caminada a través de senderes envoltades d'exuberant vegetació ens porta a aquest espectacle natural, on les aigües cauen en múltiples nivells.

#### **11 d'Agost. SUCHITOTO - BAJO LEMPA - SAN SALVADOR (E/S)**

Sortim primerenc i esmorzem les típiques pupusas salvadorenques en un lloc tradicional de camí a Tecoluca. El propòsit avui és conèixer la vida en les comunitats rurals del baix riu Lempa, on l'ONG Descartados, amb la qual col·labora Kareba Viatges, té un projecte de cooperació centrat en la defensa i la promoció dels drets de les persones adultes majors. Allí ens reben Emilio Espín Amprimo, reconegut activista espanyol i salvadorenc, i diverses de les persones majors que lideren el moviment per una vellesa digna en la zona. Compartim el dia amb elles, per a conèixer la seva lluita i la seva forma de vida. I junts fem una passejada amb barca per la desembocadura del riu Lempa, el més important de Centreamèrica, i traïem el cap a les platges verges del Pacífic. Després de compartir el dinar, ens acomiadem i tornem a San Salvador, on tenim la resta de la tarda lliure.

#### **12 d'Agost. SAN SALVADOR - MONTEERRICO (GUATEMALA) (E)**

Esmorzar. Sortim cap a la costa Pacífic, concretament cap al poble de Monterrico (Guatemala). En ruta farem els tràmits migratoris. Prendrem una bassa de fusta en L'Avellana per a creuar el canal Chiquimulilla del Parc Nacional Monterrico-Hawaii, que és la reserva de manglars millor conservada del Pacífic guatemalenc. Ens allotjarem en un hotel a la platja des d'on veurem enfonsar-se el sol sobre l'oceà. Tranquil·litat per als últims dies del viatge. Tarda lliure.

#### **13 d'Agost. MONTEERRICO - ANTIGUA (E)**

Esmorzar i dia lliure per a gaudir d'interminables platges de sorra negra i jugar amb les ones de l'imponent oceà Pacífic. Per als qui vulguin fer alguna cosa més a banyar-se i bronzejar-se, Monterrico ofereix la possibilitat de caminar pel poble i relacionar-se amb les seves gents, fer una passejada amb llanxa pels manglars, hàbitat d'una gran diversitat de fauna i flora tropicals o visitar el tortuguero, entre altres activitats. Després de dinar sortim cap a Antigua. Sopar de comiat.

#### **14 d'Agost. ANTIGUA – AEROPORT – CIUTAT D'ORIGEN (E)**

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 d'Agost. ARRIBADA A LA CIUTAT D'ORIGEN**

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

\*Àpats: E=Esmorzar; D=Dinar; S=Sopar

## Preus

**Preu per persona: 3.630€ - Grup en base a 16 persones**

**Preu per persona en base a grup de:**

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

**Taxes aèries no incloses: 350€**

**\*DESCOMPTE 4 PRIMERES PLACES: 100 €**

**Suplements:**

- Habitació individual: 650€

*Preus en base a la moneda local del país, calculats en el moment de publicació del viatge. Qualsevol fluctuació de la moneda podria afectar al preu final del viatge. En aquest cas serà comunicat amb suficient antelació al client.*

## El preu inclou / no inclou

### Inclou

- Vols internacionals
- Guia autor acompanyant Kareba durant tot el viatge
- Vol nacional
- Transport privat terrestre durant tot el recorregut
- Barques privades per a la visita als pobles del llac Atitlán, el llac Petén-Itzá, la desembocadura del riu Lempa i els trajectes de Río Dulce-Livingston, Livingston-Siete Altares-Playa Blanca-Livingston, y Livingston-Puerto Barrios
- Allotjament en hotels especificats amb esmorzar
- Dinar amb les persones grans a San Carlos de Lempa (El Salvador)
- Guies locals i especialitzats als parcs arqueològics de Tikal i Copán (Hondures), i les poblacions d'Antigua, Santiago Atitlán i Chichicastenango i la caminada del Rostro Maya.
- Assegurança d'assistència en viatge amb cobertures de cancel·lació fins a 5.000 €
- Documentació digitalitzada en l'espai personal CLUB KAREBA
- Assistència 24 hores durant el viatge

### No inclou

- Taxes aèries (consultar import apartat PREUS)
- Dinars i sopars no especificats com a inclosos
- Activitats descrites del programa com opcionals, com la caminada del volcà Pacaya (40US\$ aprox.)
- Taxa de frontera i entrada a parcs arqueològics i naturals (40-70US\$ aprox.)
- Qualsevol altre servei no especificat a l'apartat "el preu inclou"

**\* Els tràmits de reserva i serveis de seients, visats, check-in, etc, no estan inclosos en els preus. Qualsevol tràmit o gestió que desitgi que Kareba se'n faci càrrec, tindrà un cost addicional. Si està interessat a saber els preus de gestió, consulti'ns\***

Les informacions contingudes en aquest dossier, són única i exclusivament a títol informatiu, estant subjectes a possibles variacions. Kareba Viatges declina tota responsabilitat per qualsevol circumstància derivada per interpretació errònia de la informació a dalt publicada. Subjecte a les condicions generals que es troben al nostre web.

## Informació addicional

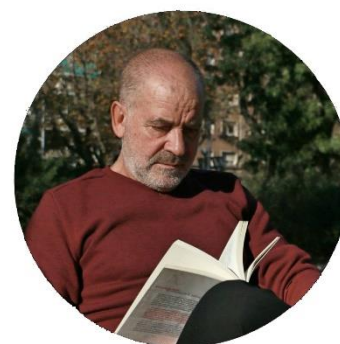
### AUTOR I GUÍA DEL VIATGE

El periodista i professor universitari Marc Espín (Barcelona, 1979) va créixer al llac Atitlán, en la dècada dels 80, entre famílies tzutujiles i comunitats d'expatriats i aventurers. La seva infància li va inocular el virus d'una insaciable curiositat pel món que l'ha portat a viatjar pels quatre continents i, sobretot, per Amèrica Central i el Carib. Són tantes les vegades que ha tornat a aquestes terres que han deixat de ser una destinació més per convertir-se en la seva passió, en casa seva. Avui, de fet, viu a cavall entre Barcelona i Guatemala, i codirigeix un projecte de cooperació internacional centrat en visibilitzar i combatre l'abandonament de la gent gran a la regió centreamericana.



### GUÍA ACOMPANYANT DEL VIATGE

Guatemala va marcar la joventut de Manuel Plaza (Granada, 1955). A 1981, tres amics i ell van decidir aventurar-se a viure de prop la realitat llatinoamericana amb els mitjans justos per sobreviure només uns mesos i van aconseguir que l'aventura es prolongués durant quasi deu anys viatjant per tot el continent americà des de Canadà fins a Xile. Durant la dècada dels 80 va viure un dels períodes més convulsos de Centre Amèrica i el sud de Mèxic amb la fundació del Front Zapatista a Chiapas, els cops d'estat i les guerres civils a Guatemala i El Salvador, i el triomf de la revolució Sandinista a Nicaragua. En aquestes condicions dures i apassionants, Guatemala es va convertir en el lloc al que un sempre torna, el seu refugi, i la convivència a Atitlán amb indígenes tzutujiles i kaqchikeles va marcar la resta de la seva existència. El seu major estímul avui és poder mostrar a qui ho desitgi aquest territori de la cultura maya, imponent, ple de bellesa i acollidor.



### Documentació i visat

Per viatjar a Guatemala es necessita el passaport amb validesa de 6 mesos des de la data de tornada. És responsabilitat del client proporcionar la documentació requerida per Kareba Viatges en els temps estipulats per a garantir-nos que el visat estigui llest amb temps suficient a la data de sortida del viatge. En el cas de no respectar-se els temps marcats per Kareba Viatges el client assumeix el risc d'haver de tramitar un visat urgent amb el cost addicional que suposi.

### Sanitat i vacunes

No hi ha cap vacuna obligatòria per entrar al país. No obstant això es recomana vacunar-se contra l'hepatitis A i B, tètanus i tenir especial cura amb les picades de mosquit. Kareba Viatges informa únicament de les vacunes obligatòries per poder entrar al país al que es va a viatjar. Recomanem consultar sempre amb temps suficient les recomanacions proporcionades pel Ministeri de Sanitat y consumo a la web:

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

També recomanem consultar en el telèfon de Sanitat Respon 933 268 901 o al seu web els diferents centres de vacunació:

<https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/v/vacunacions/index.html>

### Divisa

La moneda oficial és el Quetzal. Es pot viatjar amb euros o dòlars i es recomana canviar a moneda local en bancs o cases de canvi autoritzades.

### Clima

El clima del país és tropical i subtropical, de manera que l'altitud determina les temperatures, la mitjana és 18,3 graus a l'altiplà i 25,3 graus a les costes. Hi ha dues estacions: la seca, de novembre a abril, i la humida, de maig a octubre.

## Electricitat (Tipus A, B)



## Allotjament

Ciutat	Allotjament previst 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 habitació

El preu dels nostres viatges està indicat per persona en habitació doble. En cas de viatjar sol existeix l'opció de viatjar en habitació individual pagant el suplement corresponent o sol·licitar l'opció de "compartir habitació". En aquest cas es compartirà habitació amb un altre viatger/a. En cas que no aparegui company per compartir habitació el client haurà de llavors assumir el suplement d'individual.

## Seguretat

Consulteu el web del Ministeri d'Assumptes Exteriors:

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

## Reserva del viatge

Existeixen 3 maneres de formalitzar la inscripció del viatge:

1. Per telèfon: 93 715 66 59
2. Per correu electrònic: [kareba@karebaviatges.com](mailto:kareba@karebaviatges.com)
3. Presencialment, a les nostres oficines: Kareba Viatges c / Colom, 48-08.201 Sabadell o c/Camí Fondo, 14-08.221 Terrassa.



### **PAGAMENT DE LA RESERVA**

En el moment de formalitzar la inscripció es requereix una paga i senyal del 40% de l'import del viatge.

El pagament es pot realitzar per transferència bancària al següent número de compte:

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

La inscripció no es considerarà formalitzada fins a la recepció del comprovant bancari de la transferència.

### **Condicions de cancel·lació**

En cas de cancel·lació per part del client, cada passatger haurà d'abonar a Kareba Viatges, la despesa de gestió (60 €) generada des del moment de la inscripció. Segons la llei de viatges combinats, a més de les mencionades despeses de gestió i de les despeses de cancel·lació (bitllets no reemborsables, hotels reservats, contractació de serveis en destí, etc.), el passatger haurà d'abonar una penalització, consistent en el 5% del total del viatge si el desistiment es produeix entre 11 i 15 dies d'antelació a la data del començament del viatge; el 15% entre els dies 3 i 10, i el 25% dins de les 48 hores anteriors a la sortida. De no presentar-se a l'hora prevista per la sortida, no tindrà dret a cap devolució de la quantitat abonada. Des del moment de la confirmació: Bitllets aeris no reemborsables

### **Condicions de Pagament**

Confirmació i 30 dies abans de la sortida: 40% de l'import del viatge. Entre 15 i 10 dies abans de la sortida: 100% de l'import del viatge.

## Fitxa d'inscripció - Reserva del viatge

### Dades del viatge

Viatge:

Data de sortida:

### Habitació

Doble

Individual

### Assegurança de cancel·lació (demaneu-nos el resum de les cobertures):

Si, vull contractar l'assegurança

No, no m'interessa l'assegurança

(Si no es marca cap opció, s'entén que el passatger renuncia a l'assegurança de cancel·lació)

### Dades personals (Nom i cognoms tal com apareixen al DNI / Passaport)

Nom:

Cognoms:

Adreça:

CP:

Població:

Telèfon de contacte:

e-mail:

Núm. DNI:

### Altres passatgers (indiqueu nom, cognoms i DNI)

## PAGAMENT DE LA RESERVA

En el moment de formalitzar la inscripció cal deixar una bestreta del 40% del import del viatge. (\*) El pagament es pot fer per transferència bancària al número de compte següent: BANC DE SABADELL: ES33 0081 0561 1100 0142 2853. La inscripció no es considerarà formalitzada fins que no es rebí el comprovant bancari de la transferència. (\*) Consulteu-nos la possibilitat de finançar el viatge a 3, 6 i 9 mesos sense interessos.

## Condicions generals de contractació

### a) Contractació del viatge combinat

#### 1. Informació precontractual

1. Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada pels contractes de viatge combinat, així com la resta de característiques i informació del viatge d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

2. Les persones amb mobilitat reduïda que desitgin rebre informació precisa sobre la idoneïtat del viatge d'acord amb les seves necessitats especials, per tal de valorar la possibilitat i viabilitat de contractar el viatge d'acord amb les característiques del mateix, hauran de posar en coneixement de l'agència organitzadora o, si s'escau, de l'agència detallista, aquesta situació perquè se'ls pugui facilitar informació a tal efecte.

Segons el que estableix el Reglament CE 1107/2006, s'entén com a persona de mobilitat reduïda, tota persona la mobilitat de la qual per participar al viatge es trobi reduïda per motius de discapacitat física (sensorial o locomotriu, permanent o temporal), discapacitat o deficiència intel·lectual, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per l'edat, i la situació requereixi una atenció adequada i l'adaptació a les seves necessitats particulars del servei posat a disposició de la resta de participants en el viatge.

3. La informació precontractual facilitada al viatger d'acord amb els apartats a), c), d), e) i g) de l'article 153.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà llevat que l'agència de viatges i el viatger ho acordin expressament. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, abans de celebrar-se el contracte de viatge combinat, han de comunicar al viatger de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual.

#### 2. Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacances

1. L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada, així com sobre les condicions aplicables als viatgers en matèria de passaports i de visats, inclòs el temps aproximat per a l'obtenció dels visats, i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.

2. El viatger haurà d'obtenir la documentació necessària per a realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i la referida a les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació seran del seu compte, i en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació.

3. Si l'agència accepta l'encàrrec del viatger de tramitar els visats necessaris per a alguna de les destinacions previstes a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió pels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent.

En aquest cas, l'agència respondrà dels danys que li siguin imputables.

#### 3. Sol·licitud de reserva

1. El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, si s'escau, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva.

2. Si el viatger sol·licita l'elaboració d'una proposta d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el viatger accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge.

3. Si l'agència ha acceptat gestionar la reserva serà responsable dels errors tècnics que es produeixin en el sistema de reserva que li siguin atribuïbles i dels errors comesos durant el procés de reserva.

4. L'agència no serà responsable dels errors de la reserva atribuïbles al viatger o que siguin causats per circumstàncies inevitables i extraordinàries.

#### 4. Confirmació de la reserva

La perfecció del contracte de viatge combinat es produeix amb la confirmació de la reserva. Des d'aquest instant el contracte de viatge combinat és d'obligat compliment per a ambdues parts.

#### 5. Calendari de pagament

1. En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor haurà d'abonar el 40 % del preu del viatge combinat, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un import diferent.

2. El pagament del preu restant s'ha d'efectuar com a molt tard 21 dies abans de la sortida, llevat que en el contracte de viatge combinat s'estableixi un calendari de pagaments diferent.

3. Si el viatger no compleix amb el calendari de pagaments, l'agència podrà resoldre el contracte i aplicar les regles establertes per a la resolució del viatge pel viatger abans de la sortida prevista a la Clàusula 13.

b) Regles aplicables a les prestacions del viatge combinat

#### 6. Prestacions

Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor a la informació precontractual i no es modificaran excepte si l'agència de viatges i el viatger ho acorden expressament segons el que preveu la clàusula 1.3.

Amb antelació a l'inici del viatge, l'agència de viatges proporcionarà al viatger els rebuts, vals i bitllets necessaris per a la prestació de serveis.

#### 7. Allotjament

Llevat que una altra cosa s'indiqui a la informació precontractual o a les condicions particulars del contracte:

a) En relació amb aquells països en què hi ha classificació oficial d'establiments hotelers o de qualsevol altre tipus d'allotjament, el fullletó recull la classificació turística que s'atorga al corresponent país.

b) L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes a cada país i allotjament.

c) Les habitacions o cabines triples o quàdruples són generalment habitacions dobles a les que s'afegeix un o dos llits, que acostumen ser un sofà-llit o un llit plegable, excepte a certs establiments a on enlloc de llits addicionals es fan servir dos llits més grans.

#### 8. Transport

1. El viatger s'ha de presentar al lloc indicat per a la sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges.

2. La pèrdua o dany que es produeixi en relació amb l'equipatge de mà o altres objectes que el viatger porti amb sí mateix seran del seu exclusiu compte i risc mentre es trobin sota la custòdia del viatger.

#### 9. Altres serveis

1. Per regla general, el règim de pensió completa inclou esmorzar continental, dinar, sopar i allotjament. El règim de mitja pensió, llevat que s'indiqui d'una altra manera, inclou esmorzar continental, sopar i allotjament. Per regla general, aquests àpats no inclouen les begudes.

2. Les dietes especials (vegetarianes o de règims especials) només es garanteixen si així consten a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.

3. La presència de mascotes només serà acceptada si així consta a les necessitats especials acceptades per l'organitzador al contracte de viatge combinat.

c) Drets i obligacions de les parts abans de l'inici del viatge

#### 10. Modificació del contracte

1. L'agència organitzadora només podrà modificar les clàusules del contracte abans de l'inici del viatge si el canvi és insignificant i la pròpia agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, informen al viatger d'aquest canvi en suport durador de manera clara, comprensible i destacada.

2. Si abans de l'inici del viatge l'agència organitzadora es veu obligada a realitzar canvis substancials d'alguna de les principals característiques dels serveis del viatge o no pot complir amb algun requisit especial del viatger prèviament acceptat, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista ho posarà en coneixement del viatger sense demora, de manera clara, comprensible i destacada, en suport durador i la comunicació haurà de contenir:

- Les modificacions substancials proposades i, si s'escau, la seva repercussió en el preu;
- Un termini raonable perquè el viatger informi de la seva decisió;
- La indicació que si el viatger no comunica la decisió al termini indicat s'entendrà que rebutja la modificació substancial i que, per tant, opta per resoldre el contracte sense cap penalització; i
- Si l'agència pot oferir-lo, el viatge combinat substitutiu ofert i el seu preu.

El viatger podrà optar entre acceptar la modificació proposada o resoldre el contracte sense penalització. Si el viatger opta per resoldre el contracte podrà acceptar un viatge combinat substitutiu que, si s'escau, li ofereixi l'agència organitzadora o l'agència detallista. Aquest viatge substitutiu haurà de ser, si és possible, de qualitat equivalent o superior.

Si la modificació del contracte o el viatge substitutiu donen lloc a un viatge de qualitat o cost inferior, el viatger tindrà dret a una reducció adequada del preu.

En el cas que el viatger opti per resoldre el contracte sense penalització o no accepti el viatge combinat substitutiu ofert, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsaran tots els pagaments realitzats en concepte del viatge, en un termini no superior a catorze dies naturals a partir de la data de resolució del contracte. A aquests efectes, s'aplicarà el que disposen els apartats 2 al 6 de la clàusula 22.

#### 11. Revisió del preu

1. Els preus només podran incrementar-se per part de l'agència fins als 20 dies naturals previs a la sortida. A més, aquest increment només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:

- a) Dels tipus de canvi de divises aplicables al viatge organitzat.
- b) Del preu dels transports de passatgers derivat del combustible o d'altres formes d'energia.
- c) Del nivell dels impostos o taxes sobre els serveis de viatge inclosos al contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, incloses les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarcament en ports i aeroports.

2. Al contracte s'indicarà la data en què s'han calculat els conceptes exposats en l'apartat anterior perquè el viatger tingui coneixement de la referència per calcular les revisions de preu.

3. L'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista notificaran l'augment al viatger, de forma clara i comprensible, amb una justificació d'aquest increment i li proporcionaran el seu càlcul en suport durador com a molt tard 20 dies abans de l'inici del viatge. Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització. En aquest cas és aplicable el que disposa la Clàusula 10.

4. El viatger tindrà dret a una reducció del preu del viatge per variacions produïdes en els conceptes detallats en els apartats a), b) i c) de la Clàusula 11.1. En aquests casos, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, d'aquesta reducció del preu deduiran les despeses administratives reals de reemborsament al viatger.

#### 12. Cessió de la reserva

1. El viatger podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides en el fulletó, programa o oferta de viatge combinat i en el contracte, per a realitzar el viatge combinat.

2. La cessió s'ha de comunicar, en suport durador, a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament podrà repercutir al viatger els costos efectivament suportats a causa de la cessió.

3. En tot cas, el viatger i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de qualsevol comissió, recàrrec i altres costos addicionals que pogués haver causat la cessió.

#### 13. Resolució del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge

1. El viatger podrà resoldre el contracte en qualsevol moment previ a l'inici del viatge i en aquest cas, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, podran exigir-li que pagui una penalització que sigui adequada i justificable. Al contracte es podrà especificar una penalització tipus que sigui raonable basada en l'antelació de la resolució del contracte respecte a l'inici del viatge i en l'estalvi de

costos i els ingressos esperats per la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Si al contracte no es preveu una penalització tipus, l'import de la penalització per a la resolució equivaldrà al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

Pel que en aquests casos, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, reemborsarà qualsevol pagament que s'hagués realitzat pel viatge combinat, menys la penalització corresponent.

2. No obstant, si concorren circumstàncies inevitables i extraordinàries a la destinació o a les immediacions que afectin significativament a l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de la destinació, el viatger podrà resoldre el contracte abans del seu inici sense cap penalització i amb dret a reemborsament de tots els pagaments a compte del viatge que hagués efectuat.

3. Aquests reemborsaments o devolucions, es realitzaran al viatger, descomptant la penalització corresponent en el cas de l'apartat 1 anterior, en un termini no superior a 14 dies naturals després de la finalització del contracte de viatge combinat.

#### 14. Cancel·lació de viatge per l'organitzador abans de la sortida del viatge

Si l'agència organitzadora cancel·la el contracte per causes no imputables al viatger, haurà de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la terminació del contracte. L'agència organitzadora no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:

a) El nombre de persones inscrites per al viatge combinat és inferior al nombre mínim especificat al contracte i l'agència organitzadora, o, si s'escau, l'agència detallista, notifiquen al viatger la cancel·lació en el termini fixat en al mateix, que com a molt tard serà de:

o 20 dies abans de l'inici en cas de viatges de més de 6 dies de durada.

o 7 dies en viatges d'entre 2 i 6 dies.

o 48 hores en viatges de menys de 2 dies.

b) L'organitzador es veu en la impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i es notifica la cancel·lació al viatger sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat.

#### 15. Desistiment abans de l'inici del viatge en contractes celebrats fora de l'establiment

En el cas de contractes celebrats fora de l'establiment (entenen-se com a tals aquells definits a l'article 92.2 del Reial Decret Legislatiu 1/2007), el viatger podrà desistir del viatge contractat per qualsevol causa i sense penalització, amb dret a devolució del preu abonat en concepte del viatge, dins dels 14 dies següents a la celebració del contracte.

d) Drets i obligacions de les parts després de l'inici del viatge

#### 16. Deure de comunicació qualsevol falta de conformitat del contracte

Si el viatger observa que qualsevol dels serveis inclosos al viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, el viatger haurà d'informar de la manca de conformitat a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista sense demora indeguda, tenint en compte les circumstàncies del cas.

S'entén com a falta de conformitat la no execució o l'execució incorrecta dels serveis de viatge inclosos en un contracte de viatge combinat.

17. Esmena qualsevol falta de conformitat del contracte i no prestació, segons el convingut al contracte, d'una part significativa dels serveis de viatge

1. Si qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, hauran d'esmenar la falta de conformitat, excepte si resulta impossible o té un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis del viatge afectats. En cas que no s'esmeni la falta de conformitat serà d'aplicació el que disposa la Clàusula 22.

2. Si no concorre cap de les excepcions anteriors i una falta de conformitat no s'esmena en un termini raonable establert pel viatger o l'agència es nega a esmenar-la o requereix de solució immediata, el propi viatger podrà fer-ho i sol·licitar el reemborsament de les despeses necessàries a tal efecte.



3. Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no es pugui prestar segons el convingut al contracte, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, oferiran sense cost addicional fórmules alternatives adequades per a la continuació normal del viatge i, també, quan el retorn del viatger al lloc de sortida no s'efectuï segons l'acordat.

Aquestes fórmules alternatives, si pot ser, hauran de ser de qualitat equivalent o superior i si són de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista aplicaran una reducció adequada del preu.

El viatger només pot rebutjar les alternatives ofertes si no són comparables a l'acordat en el viatge combinat o si la reducció de preu és inadequada.

4. Quan una falta de conformitat afecti substancialment a l'execució del viatge i l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista no l'hagin esmenat en un termini raonable establert pel viatger, aquest podrà posar fi al contracte sense pagar cap penalització i sol·licitar, en el seu cas, tant una reducció del preu com una indemnització pels danys i perjudicis causats, d'acord amb l'establert a la Clàusula 22.

5. Si no és possible trobar fórmules de viatge alternatives o el viatger les rebutja per no ser comparables a l'acordat al viatge o per ser inadequada la reducció de preu oferta, el viatger tindrà dret, tant a una reducció de preu com a una indemnització per danys i perjudicis, sense que es posi fi al contracte de viatge combinat, d'acord amb l'establert a la Clàusula 22.

6. En els casos detallats als apartats 4 i 5 anteriors, si el viatge combinat inclou el transport de passatgers, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estaran també obligades a oferir la repatriació al viatger en un transport equivalent sense dilacions indegudes i sense cost addicional.

18. Impossibilitat de garantir retorn segons el previst al contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries

1. Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el previst al contracte degut a circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, de ser possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, llevat que a la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

2. La limitació de costos establerta a l'apartat anterior no és aplicable a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda (tal com es defineixen a la clàusula 1.2 anterior) ni als seus acompanyants, a dones embarassades, a menors no acompanyats, ni tampoc a les persones amb necessitat d'assistència mèdica específica, si les seves necessitats particulars han estat participades a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, almenys 48 hores abans de l'inici del viatge.

19. Deure de col·laboració del viatger al normal desenvolupament del viatge

El viatger haurà de seguir les indicacions que li faciliti l'agència organitzadora, la detallista o els seus representants locals per a l'adequada execució del viatge, així com les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos al viatge combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres participants i observarà una conducta que no perjudiqui el normal desenvolupament del viatge.

20. Deure d'assistència de l'agència

1. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries i inevitables.

2. En concret aquesta assistència ha de consistir en:

a) Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i  
b) Assistència al viatger per establir comunicacions a distància i l'ajuda per trobar fórmules alternatives.

3. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si s'escau l'agència detallista, podran facturar un recàrrec raonable per l'esmentada assistència al viatger. Aquest recàrrec no podrà superar els costos reals en els que hagi incorregut l'agència.

e) Responsabilitat contractual per compliment defectuós o incompliment

21. Responsabilitat de les agències de viatge

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant del viatger del correcte compliment dels serveis de viatge

inclosos en el contracte en funció de les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit de gestió del viatge combinat, amb independència que aquests serveis els hagin de executar ells mateixos o altres prestadors.

2. No obstant això, el viatger podrà dirigir les reclamacions per l'incompliment o el compliment defectuós dels serveis que integren el viatge combinat indistintament davant l'agència organitzadora o l'agència detallista, que quedaran obligades a informar sobre el règim de responsabilitat existent, tramitar la reclamació de manera directa o mitjançant remissió a qui correspongui en funció de l'àmbit de gestió, així com informar de l'evolució de la mateixa al viatger encara que estigui fora del seu àmbit de gestió.

3. La manca de gestió de la reclamació per part de l'agència detallista suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència organitzadora davant del viatger del compliment correcte de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència de viatges organitzadora pel seu àmbit de gestió. De la mateixa manera, la manca de gestió de la reclamació per part de l'agència organitzadora suposarà que haurà de respondre de manera solidària amb l'agència detallista davant del viatger del compliment correcte de les obligacions del viatge combinat que corresponguin a l'agència detallista pel seu àmbit de gestió.

En aquests supòsits, correspondrà a l'agència detallista o a l'agència organitzadora, si escau, la càrrega de la prova que ha actuat diligentment en la gestió de la reclamació i, en qualsevol cas, que ha iniciat la gestió d'aquesta amb caràcter immediat després de la seva recepció

4. L'agència de viatges que respongui de forma solidària davant del viatger per la manca de gestió de la reclamació tindrà el dret de repetició davant de l'agència organitzadora o l'agència detallista a qui li sigui imputable l'incompliment o el compliment defectuós del contracte en funció del seu respectiu àmbit de gestió del viatge combinat.

5. Quan una agència organitzadora o una agència detallista aboni una compensació, en funció del seu àmbit de gestió, concedeixi una reducció del preu o compleixi les altres obligacions que imposa aquesta llei, podrà sol·licitar el rescabament a tercers que hagin contribuït que es produís el fet que va donar lloc a la compensació, a la reducció del preu o al compliment d'altres obligacions

22. Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions

1. El viatger tindrà dret a una reducció del preu adequada per qualsevol període durant el qual hi hagi hagut una falta de conformitat.

2. El viatger tindrà dret a rebre una indemnització adequada de l'organitzador o, si s'escau, del detallista per qualsevol dany o perjudici que pateixi com a conseqüència de qualsevol falta de conformitat del contracte.

3. El viatger no tindrà dret a una indemnització per danys i perjudicis si l'organitzador o, si s'escau, el detallista, demostren que la manca de conformitat és:

a) Imputable al viatger;  
b) Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable; o,  
c) Deguda a circumstàncies inevitables i extraordinàries.

4. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, les limitacions sobre l'abast o condicions de pagament d'indemnitzacions pels prestadors de serveis inclosos en el viatge s'aplicaran a les agències organitzadores i agències minoristes.

5. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat no estiguin regides per convenis internacionals: (i) no es podran limitar contractualment les indemnitzacions que en el seu cas pugui correspondre pagar a l'agència per danys corporals o per perjudicis causats de forma intencionada o per negligència; i (ii) la resta d'indemnitzacions que puguin haver de pagar les agències quedaran limitades al triple del preu total del viatge combinat.

6. La indemnització o reducció de preu concedida en virtut del Reial Decret Legislatiu 1/2007 i la concedida en virtut dels reglaments i convenis internacionals relacionats a l'article 165.5 del mateix Reial Decret Legislatiu 1/2007, s'han de deduir una de l'altra per tal de evitar excés d'indemnització.

f) Reclamacions i accions derivades del contracte

23. Llei Aplicable

Aquest contracte de viatge combinat es regeix per l'acordat entre les parts i pel que estableixen aquestes condicions generals, a les normes autonòmiques vigent i aplicables, així com pel que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel qual

s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i els Usuaris i altres lleis complementàries.

#### 24. Reclamacions a l'agència

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el viatger podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o l'execució deficient del contracte davant l'agència detallista i/o l'agència organitzadora detallista i/o organitzadora a les adreces postals i/o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a tal efecte.

2. En el termini màxim de 30 dies, l'agència haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades.

#### 25. Resolució alternativa de conflictes

1. En qualsevol moment, el consumidor i l'agència podran demanar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixin a tal efecte per trobar per sí mateixes una solució del conflicte que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

2. El consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la Junta Arbitral de Consum que sigui competent. El conflicte es pot sotmetre a arbitratge si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum (cas en el qual l'agència avisarà degudament de tal circumstància al consumidor) o, si l'agència malgrat no estar adherida accepta la sol·licitud d'arbitratge del consumidor.

No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en què concorrin intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

En cas de celebrar-se un arbitratge de consum, el laude que dicti el tribunal arbitral designat per la Junta Arbitral de Consum resoldrà la reclamació presentada amb caràcter definitiu i serà vinculant per a ambdues parts.

3. Si l'agència organitzadora i / o, si s'escau, l'agència detallista, estan adherides a algun sistema de resolució alternativa de litigis o hi estan obligades per alguna norma o codi de conducta, informaran d'aquesta circumstància al viatger abans de la formalització del contracte de viatge combinat.

#### 26. Accions judicials

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el viatger podrà reclamar en via judicial.

2. Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de dos anys.