

mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que el impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa posibilidad antes de la salida.

D) Derechos y deberes de las partes después de iniciar el viaje. 15. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios. a) Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de presentación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas. b) Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que le acredite le exonerará de aportar posteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el efecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar. c) Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación. **16. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador.** a) La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias. b) La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. c) Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador. d) Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá: 1. Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso. 2. Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor. 3. Abonarle la indemnización que en su caso proceda. **17. Desistimiento del consumidor durante el viaje.** a) El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato del viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago. b) Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan. c) En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor. **18. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje.** a) El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia 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. b) La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

E) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento. 19. Distribución de la responsabilidad. a) La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado. b) La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios. c) La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. d) La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionar, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. e) Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria. **20. Causas de exoneración de responsabilidad.** La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando ocurra alguna de las circunstancias siguientes: 1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor. 2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable. 3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. 4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prevenir ni superar. **21. Deber del consumidor de aminorar los daños.** En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor. **22. Deber de asistencia de la agencia.** a) La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. b) No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta internacional o negligente del consumidor. **23. Limitaciones de responsabilidad de los convenidos internacionales.** Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan. **24. Limitación de responsabilidad por daños no corporales.** a) Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: 1. Las indemnizaciones por daños corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse. 2. La indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 350 euros. b) No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían. **25. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas.** a) 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite. b) El consumidor 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. c) Si la agencia acepta el encargo del consumidor 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 de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma. **26. Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado.** a) Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado. b) Si la agencia interviene en la contratación de estas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

F) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato. 27. Ley aplicable. Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado por las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de éstas, por lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados. **28. Reclamaciones a la agencia.** a) Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá ejecutar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquél en el que debía finalizar el viaje. b) En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo. c) En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes. d) Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial. **29. Arbitraje de consumo.** a) Si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo, de ámbito autonómico que sea competente en el lugar de celebración del contrato o a aquella a la cual se haya adherido, en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje. b) No puede ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. c) Salvo que otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo. Se limitará a las reclamaciones de una cuantía inferior a 1.000 euros por persona y de un máximo total de 5.000 euros por reclamación. d) 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. **30. Acciones judiciales.** a) Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato. b) El consumidor sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato. c) Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje. **31. Vigencia.** La vigencia y la fecha de edición aparecen en el folleto correspondiente.

El abajo firmante manifiesta su capacidad para firmar en representación de los restantes contratantes de viaje.

Puertapalma
TOURS

CIF B-61214029

Firma del Consumidor y contratante principal
D. / D^a.