

REGULACION JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

El presente contrato se rige por las estipulaciones contenidas en el mismo y se complementa con lo preceptuado en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (B.O.E. 14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. 24-7-84), la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (B.O.E. 12-7-2002) y demás disposiciones vigentes.

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

1. Organización.

La organización técnica de estos viajes combinados ha sido realizada por Viajes Próximo Oriente, S.L., agencia de viajes minorista con C.I.F. nº B-84416734, Título-licencia C.I.C.MA 1.759, con domicilio en Madrid, calle Ronda de Toledo, 1. Centro Comercial "Mercado Puerta de Toledo" planta 4ª, local 4232. Código postal 28005. ESPAÑA.

2. Precio

2.1. El precio del Viaje Combinado INCLUYE:

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

2.2. Revisión de Precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa / catálogo. Cualquier variación

del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja.

El precio revisado se determinará tomando el contravalor de la moneda del país de destino. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el dólar USA / EURO.

En el supuesto de que antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio; dichas modificaciones serán notificadas al consumidor por escrito, correo electrónico o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo el consumidor, cuando la modificación efectuada sea significativa -y salvo que las partes convengan otra cosa- desistir del viaje, es decir, resolver el contrato, sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al organizador dentro de los tres días siguientes a la notificación de la modificación. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna. En el supuesto de que el consumidor opte por esta posibilidad tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador deberá rembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En el anterior supuesto, el organizador será responsable del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso corresponda por incumplimiento de contrato, que será:

- Del 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje
- Del 10% si se produce entre los 15 y 3 días anteriores, y
- Del 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se producta en las 48 horas anteriores

En ningún caso, se revisará al alza el precio del viaje combinado en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de inscripciones ya realizadas.

2.3. Condiciones económicas especiales para niños.

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

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

2.4. Exclusiones

Todo aquello que no esté explícitamente detallado en el programa del viaje contratado, no está incluido en el precio del mismo.

2.4.1. El precio del Viaje Combinado EXCLUYE:

- Certificados de vacunación
- Visados
- Tasas de aeropuerto.
- Tasas de entrada y salida.
- “Extras”, tales como agua mineral, vinos, cafés, licores, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales.
- Cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado **“El precio del viaje incluye”** o no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo.

2.4.2. Excursiones o visitas facultativas

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

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

3. Forma de pago. Inscripción o Reserva

En el momento de la reserva la Agencia Organizadora requerirá un anticipo del 40% del importe total del viaje. Expidiendo la agencia, una vez confirmada la viabilidad de dicha inscripción y el abono por dicho concepto, la confirmación de su reserva -a través de su correo electrónico- mediante el correspondiente recibo, en el que se especifique el viaje combinado solicitado y el importe abonado por el consumidor.

El 60% restante deberá abonarse, al menos, veinte días antes de la fecha de salida, expidiendo la agencia, una vez confirmado el ingreso, la documentación del viaje adquirido por el consumidor a través de su correo electrónico.

De no proceder el consumidor al pago del precio total del viaje solicitado en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viajes solicitado y dicha reserva se considerará anulada, siéndole de aplicación las condiciones reseñadas en el apartado **“Desistimiento del consumidor”**.

Si el consumidor solicita la elaboración de un Viaje Combinado a medida, la agencia organizadora podrá exigir el abono de una cantidad para la confección de su programa. Si el consumidor acepta la oferta de Viaje Combinado elaborado por la agencia y, ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se implantará al precio del viaje.

4. Cancelaciones y cesiones

4.1. Cancelación del contrato por parte del consumidor.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir del viaje contratado y de los servicios solicitados y/o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata de precio total como del

anticipo, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora por los conceptos que a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos:
 - la totalidad de los **gastos de gestión**, y
 - los **gastos de anulación**, si se hubieran producido estos últimos.
- b) En el caso de Viajes Combinados:
 - Los **gastos de gestión** más los **gastos de anulación** si los hubiere.
 - Una **penalización** consistentes en el 5% del total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25 % dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. En el caso de no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna, salvo a cuerdo entre las partes en este sentido.
 - En todos los casos, incluso aunque la cancelación se realice antes de los 15 días previstos para los gastos de cancelación, deberán abonarse **30 €** por persona en concepto de **gastos de gestión**. Estos gastos de gestión son acumulables a los gastos de anulación, en caso de que los hubiera.
- c) El consumidor deberá tener en cuenta que en caso de paquetes que incluyan vuelos regulares, éstos tienen que ser abonados en la fecha que estipule la compañía aérea. Por tanto, en caso de realizarse una cancelación con posterioridad a dicho abono, a los gastos de anulación habrá de sumarse el monto que señale la compañía, dependiendo de la tarifa aérea emitida.
- d) El cliente deberá tener en cuenta que las excursiones que sean contratadas como parte integrante del Viaje Combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, tendrán una penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.
- e) El consumidor no tendrá que abonar porcentaje alguno en **concepto de penalización** si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. Entendiéndose como causas de fuerza mayor el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos.
- f) En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación.
- g) Si el Viaje Combinado estuviera sujeto a condiciones económicas de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, anulación y las penalizaciones se establecerán de acuerdo al perjuicio económico que afecte al organizador; o a lo que indique de modo explícito el catálogo para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.

Comunicado el desistimiento a la Agencia Organizadora, ésta devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión, y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones

4.2. Cancelación por “modificaciones en el contrato”.

El consumidor podrá optar por resolver el contrato, sin penalización alguna, cuando el organizador se vea obligado a modificar de manera

significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio. Ver apartado: "Revisión de Precios"

4.3. Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

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

4.4. Cancelación por parte del organizador.

La agencia organizadora podrá cancelar el viaje combinado y no le asistirá obligación de indemnizar al consumidor, cuando dicha cancelación se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

4.5. Cesión.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el mismo.

La cesión deberá ser comunicada por escrito al organizador con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje; cesión que queda sujeta a la autorización de cambio de nombre en su reserva, por parte de la línea aérea.

El concesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente y ambos responderán solidariamente ante la agencia de viajes organizadora del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. Cuando haya obstáculos insalvables, la agencia organizadora puede oponerse a la cesión, razonándolo.

5. Delimitación de los servicios del viaje

5.1. Viajes de avión. Presentación en el aeropuerto.

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

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

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

5.2. Alojamiento y régimen de pensión.

5.2.1 Hoteles

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el

órgano competente del país. Dada la vigente legislación al respecto que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiéndose que en alguna de estas últimas puedan habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán desalojarse antes de las 12 horas del día de salida.

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

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

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

En los viajes cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12,00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/catálogo será la cena. Igualmente, en los viajes cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19,00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

5.2.2. Régimen de Pensión

a) 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. Normalmente dichas comidas no incluyen las bebidas.

b) Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

5.2.3. Servicios suplementarios.

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

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

5.2.4. Apartamento.

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

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

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de firmarse el contrato.

5.3. Otras informaciones complementarias.

5.3.1. Equipajes.

A todos los efectos y en cuanto a transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar en el acto la oportuna reclamación a la compañía de transportes. La agencia organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

5.3.2. Información sobre la responsabilidad de las compañías de transporte.

La responsabilidad de una compañía aérea comunitaria por los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal sufrida por un pasajero en caso de accidente no estará sujeta a ningún límite financiero, ya sea legal, convencional o contractual. La obligación del seguro contemplada en el artículo 7 del reglamento (CEE) nb 2407-92, se entenderá como que las compañías aéreas comunitarias deberán estar aseguradas hasta el límite de la responsabilidad establecida con arreglo al apartado 2 y ulteriormente hasta un límite razonable. Con respecto a cualquier daño y hasta un importe equivalente a € 100.000 DEG (derechos especiales de giro), las compañías aéreas comunitarias no podrán excluir o limitar su responsabilidad demostrando que ellas y sus agentes adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el perjuicio, o que les resultó imposible adoptar dichas medidas. No obstante si la compañía aérea comunitaria probare que el perjuicio fue causado por la negligencia del pasajero lesionado o fallecido, o esta contribuyó a aquel, la compañía podrá ser total o parcialmente eximida de su responsabilidad de conformidad con el derecho aplicable. Sin demora y en cualquier caso a más tardar en un plazo de 15 días siguiente a la determinación de la identidad de la persona física con derecho a la indemnización, la compañía aérea comunitaria abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas de forma

proporcional a los perjuicios sufridos. Tales anticipos no serán inferiores a un importe equivalente a € 15.000 DEG por pasajero en caso de muerte. El pago de un anticipo no supondrá el reconocimiento de una responsabilidad y podrá compensarse con los importes que deban abonarse con posterioridad con arreglo a la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria, pero no será responsable salvo en los casos indicados en el apartado 3 del Artículo 3, o en circunstancias en que se pruebe con posterioridad que la persona que recibió el anticipo fue la causante o contribuyó al daño por negligencia o era una persona sin derecho a indemnización.

Las compañías establecidas fuera de la comunidad que operan hacia, desde o dentro de la comunidad y que no apliquen las disposiciones anteriores deberán informar clara y expresamente de ello a sus pasajeros en el momento de la compra del billete en las agencias de las compañías, agencias de viajes minoristas y en los mostradores de facturación situados en el territorio de un estado miembro. Las compañías aéreas entregarán a los pasajeros un impreso en el que se precisen sus condiciones. El hecho de que sólo figura en el billete o equivalente del mismo un límite de responsabilidad no constituye una información suficiente.

6. Información que la agencia debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la agencia la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro de gastos de cancelación y de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. No obstante se recomienda a consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información y página www.mae.es proporciona recomendaciones específicas según el destino. El Ministerio de Asuntos Exteriores emite, asimismo, un listado oficial de países a efectos de seguridad/peligrosidad que usted debe conocer antes de viajar. Esta lista actualizada se suministra sólo en Internet.

Asimismo deberá facilitar el nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador en cada destino o, en su defecto, de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en dificultades.

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

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

7. Pasaportes, visados y documentación

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan.

Será por cuenta de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por

alguna Autoridad la concesión del visados por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portados de la misma, la agencia organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

8. Alteraciones

La Agencia Organizadora se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa, que ha dado origen al contrato del viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas.

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

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

En caso de reclamación el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas

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

Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en el viaje, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

La agencia organizadora no se hace responsable de las posibles irregularidades derivadas de condiciones meteorológicas adversas y las posibles cancelaciones o cambios de horario que puedan producirse en los barcos ferry de línea regular reservados en el paquete de viaje combinado, considerando tales circunstancias como motivo de fuerza mayor, ni de la cancelación o modificaciones que las compañías aéreas introduzcan en sus vuelos.

La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos ofrecidos en programa el servicio de alojamiento se prestará en de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría o superior

categoría, e igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado de forma similar variando aquello que existe programado, cuando circunstancias ajenas a la organización (meteorológicas, etc.) así lo requieran.

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

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

En el caso de que las soluciones no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la agencia organizadora. El organizador dispondrá de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación a la agencia organizadora.

10. Responsabilidad del organizador.

10.1. General.

La agencia Viajes Próximo Oriente, organizadora, ejecutora y vendedora del viaje combinado objeto de contrato, responderá frente al consumidor, en función de las obligaciones que le correspondan del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio de derecho de organizador a actuar contra dichos prestadores de servicios.

El organizador responderá, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputable al consumidor.
- 2) Qué 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) Qué 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 hacer actuado con la diligencia debida.
- 4) Qué los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia organizadora y vendedora, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

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

10.2. Límites del resarcimiento por daños.

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje

combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso el organizador se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transporte extraordinario fuera de programa, que se originen por motivos de fuerza mayor. En el caso de accidente en autocares u otro medio de transporte contratados directa o indirectamente por la agencia organizadora cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar en su caso, la indemnización del seguro de esta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la agencia organizadora.

11. Prescripción de acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 215, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según queda establecido en el Artículo 12 de la citada Ley.

12. Cláusula Arbitral

El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los tribunales de arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.

13. Vigencia.

La vigencia de las presentes condiciones generales es de carácter indefinido o hasta que se produzca algún cambio en la normativa vigente con fecha uno de enero de 2005.