

Travelkids

LAPONIA EN FAMILIA EN BUSCA DE PAPÁ NOEL

ESPECIAL FIN DE AÑO
DEL 28 DE DICIEMBRE 2026 AL 01 DE ENERO 2027



+20 AÑOS
DE GRANDES
VIAJES CON
ANIMACIÓN
Travelkids

VIAJE A LAPONIA EN FAMILIA

En busca de Papá Noel

Vive con tu familia un viaje mágico y conviértete en protagonista del CUENTO DE NAVIDAD Travelkids

Nuestro viaje está repleto de **MOMENTOS EXCLUSIVOS Travelkids** que lo hacen diferente a cualquier otro viaje.

Conduciréis un **trineo de huskies**, montaréis en **motos de nieve** a través de bosques de nevados, pasearéis en **trineos tirados por renos...** y los más pequeños se divertirán como nunca con los **juegos** y **actividades** que les tiene preparados el **equipo de animación Travelkids**.

Pero, el momento más emocionante del viaje está reservado para el encuentro con Papá Noel, donde cada familia podrá compartir un momento privado y en exclusiva junto a él y los niños recibirán en persona un regalo de Joulupukki (Papá Noel en finés).

Sin duda, el mejor viaje a Laponia para familias.



Conoce a LappiKid y a su equipo de ElfoKids



Cada año, un animador del **equipo profesional** de Travelkids es seleccionado por el mismísimo Papá Noel para que durante todo un año conviva con él y con sus elfos para **conocer los secretos de la Navidad**. Durante este periodo se convierte en LappiKid, el embajador personal de Papá Noel. Entre sus principales funciones, LappiKid tiene la tarea de coordinar a un grupo especial de ayudantes de Papá Noel: los ElfoKids y junto a ellos se encarga de invitar a los niños y sus familias para que viajen a Laponia y puedan encontrarse personalmente con él y con Papá Noel.

A través de **juegos, acertijos y amuletos mágicos** LappiKid guiará a cada una de las familias a través de los sorprendentes paisajes naturales de Laponia para que puedan realizar este mágico encuentro, si bien, no sabemos en qué momento de nuestra travesía veremos a Papá Noel, pero estamos seguros de que LappiKid nos conducirá hasta él.

Un viaje lleno de magia en el que cada familia es protagonista desde el primer momento, de un auténtico cuento de Navidad a través de la auténtica experiencia con elfos en Laponia.



Más de 20 años de grandes viajes con animación

¿A dónde vamos?

Nuestro viaje tiene lugar en **Saariselkä**.

Toda nuestra aventura sucederá en este territorio donde se encuentra el campamento secreto de Papá Noel.

Aquí viviremos la esencia de Laponia de verdad: bosques nevados, aire puro y experiencias cuidadas al detalle.



Saariselkä, a solo 20 minutos del aeropuerto de Ivalo, se sitúa en Laponia, entre bosques nevados y parques naturales

Itinerario, actividades y excursiones exclusivas para familias:

- Grupo de viaje solo para **familias**.
- **Aventuras en la nieve:** Huskies, renos y motos de nieve para toda la familia.
- Cena y fiesta especial de despedida.
- Guías locales de **habla castellana** garantizados durante las actividades y **staff acompañante** durante todo el viaje.
- Todos los **desayunos, 2 almuerzos y 4 cenas**, con selección de menús para niños y adultos.
- Alojamiento en **hoteles de 4***.
- **Programa exclusivo de animación con ElfoKids y muchas actividades y sorpresas para disfrutar en familia**
- **Encuentro privado con Papá Noel**, diseñado en exclusiva para las familias de Travelkids, con detalle para cada niño.

Continúa leyendo para descubrir el itinerario completo.

28 de diciembre de 2026

Madrid / Barcelona – Ivalo - Saariselkä

Presentación en el aeropuerto de Barcelona o Madrid para tomar el vuelo con destino Helsinki. Llegada y conexión con el vuelo con destino Ivalo, donde nos recibirán nuestros guías locales y **Lappikid**, ayudante personal de **Papá Noel**, listos para supervisar lo bien que se portan los niños y niñas de **Travelkids**.

Llegaremos a **Ivalo**, donde nos recibirán nuestros guías locales y **Lappikid**, ayudante personal de **Papá Noel**, listos para supervisar lo bien que se portan los niños y niñas de **Travelkids**.



Llegaremos a **Ivalo**, donde nos recibirán nuestros guías locales y **Lappikid**, ayudante personal de **Papá Noel**, listos para supervisar lo bien que se portan los niños y niñas de **Travelkids**.

A continuación, todos juntos iremos hasta nuestro alojamiento en Saariselkä mientras nos cuentan fantásticas historias sobre Laponia y sobre su habitante más famoso.

De camino al alojamiento realizaremos una parada para recoger nuestra **equipación térmica** para toda nuestra estancia: **traje térmico, guantes, botas, calcetines...** todo lo necesario para ir bien abrigados durante las actividades.

Al llegar al hotel, los más pequeños, mientras tanto, tendrán un encuentro con Lappikid quien dará las primeras indicaciones a seguir para **llegar a descubrir el verdadero hogar de Papá Noel**.

Cena y alojamiento en el restaurante del hotel elegido.

29 de diciembre de 2026

Explorando los bosques mágicos de Laponia

Motos de nieve en familia & granja de renos

Hoy es un día lleno de emociones, ¿Estáis preparados? Nos vamos a... **¡¡las motos de nieve!!** Los papás conducirán sus propias **motos de nieve** mientras los niños irán en trineos especiales tirados por nuestros expertos guías.

A través de caminos secretos por dentro del bosque llegaremos a una granja de renos para aprender sobre los animales árticos y la cultura que los rodea.

Durante la visita, aprenderás a lanzar el "suopunki", el lazo lapón utilizado para atrapar renos, y también disfrutarás de un breve paseo en trineo tirado por renos. (500m aprox)

Almuerzo en el hotel Riekonlinna.



Animación con los elfos & Raquetas de nieve

Por la tarde, los adultos disfrutarán de un **paseo en raquetas** por los bosques nevados de los parques naturales que rodean **Saariselkä** equipados con nuestro frontal de luz.

Mientras tanto los niños se quedarán jugando junto a los **ELFOKIDS**.

Cena incluida.

Alojamiento en el hotel elegido.

30 de diciembre de 2026

Aventuras con los Elfos

¡¡Mini – motos de nieve, tandem ski y muchas más sorpresas!!

¡Adéntrate en un cuento de hadas nevado con esta mágica aventura!

Salida hacia un campamento especial, donde nos esperaran para entrar en calor con una taza de chocolate caliente y malvaviscos al fuego.

Allí podremos hacer varias actividades como mini motos de nieve, tandem ski entre otras.

¡¡Y estad muy atentos!! Ya que es posible que alguien muy especial visite a sus amigos de la granja para ver cómo están sus renos.... Disfrutaréis de un **ENCUENTRO EXCLUSIVO, ÚNICO Y PRIVADO CON PAPÁ NOEL** familia por familia.

Un momento único y muy especial en el que los más peques tendrán la oportunidad de hablar y entregar su carta a Papá Noel, además de recibir un detalle de parte del mismísimo Joulupukki.

Almuerzo incluido.



Animación con los elfos & Actividades opcionales

Por la tarde, los adultos dispondrán de tiempo libre para probar alguna **actividad opcional, solo para adultos**, mientras los niños se quedarán jugando junto a los **ELFOKIDS**.

Alojamiento y cena en hotel **seleccionado**.

31 de diciembre de 2026

Granja de Huskies & cena especial

Un paseo en trineo de huskies

Por la mañana saldremos hacia una **granja de huskies** donde los cuidadores de estos animales, los “mushers” no enseñaran como cuidan y entrenan a los distintos perros de tiro. Disfrutaremos de un recorrido en familia conduciendo nuestro propio trineo por los bosques de Laponia, de unos 30 minutos aprox. para el que nos irá genial traer nuestras **mantas Travelkids**.

De regreso, tendremos tiempo para podernos fotografiar con nuestros perros y tomar una bebida caliente junto a un fuego para reponer fuerzas y quién sabe si tener alguna sorpresa más antes de regresar a Saariselkä, donde tendremos nuestro **almuerzo libre**.



Tarde libre & Cena especial de despedida

Por la tarde, dispondréis de tiempo libre para ultimar compras o para relajarse antes de la **cena de despedida especial y Fin de Año** en la que nuestros nuevos amigos los **ELFOKIDS y LAPPIKID** nos alegrarán la velada con juegos y con sus bailes “élficos”.

Alojamiento en el **hotel elegido**.

01 de enero de 2027

Saariselkä – Ivalo – Barcelona / Madrid

Desayuno en el hotel.

A la hora convenida **traslado** para tomar el vuelo regular vía Helsinki de regreso.

Llegada a Madrid / Barcelona y... **¡¡¡Fin de la Gran Aventura!!!**

¡HASTA PRONTO, FAMILIAS!



Vuelos previstos

SALIDA DE BARCELONA

28 DICIEMBRE 26	BARCELONA - HELSINKI	10.05 – 15.10hrs
28 DICIEMBRE 26	HELSINKI - IVALO	16.10 – 17.55hrs
01 ENERO 27	IVALO - HELSINKI	13.45 – 14.50hrs
01 ENERO 27	HELSINKI - BARCELONA	16.55 – 19.55hrs

SALIDA DE MADRID

28 DICIEMBRE 26	MADRID - HELSINKI	10.10 – 15.30hrs
28 DICIEMBRE 26	HELSINKI - IVALO	16.10 – 17.55hrs
01 ENERO 27	IVALO - HELSINKI	13.15 – 14.50hrs
01 ENERO 27	HELSINKI - MADRID	16.40 – 20.05hrs

Alojamientos

OPCIÓN 1 - SANTA'S HOTEL TUNTURI

Santa's Tunturi es un complejo hotelero de 4* con muy buena ubicación en Saariselkä y además está cerca de las pistas de esquí de Kaunispää y Iisakkipää. Consta de diversos edificios. En el edificio principal del hotel hay un restaurante y conexión WiFi-gratuita, también podrá jugar al billar, dardos y juegos de mesa.

En el complejo, puede escoger alojarse en:

EDIFICIO PRINCIPAL (ANTIGUO EDIFICIO GIELAS)

Inaugurado en noviembre del 2008 y considerado uno de los mejores hoteles de Saariselkä. El hotel Gielas nos ofrece habitaciones:

- **Superiores con sauna privada:** Ocupación máxima 2 adultos + 2 niños
- **Junior Suite con sauna privada:** Ocupación máxima 2 adultos + 2 niños



EDIFICIO KONTIO

Edificio con aspecto de pequeño chalet, cuenta con habitaciones amplias y renovadas. Se sitúa frente al edificio en el que se ubica tanto el restaurante principal del complejo en el que se sirven los desayunos y cenas. Kontio, solo cuenta con habitaciones deluxe y suites.

- **Kontio Suite:** Ocupación máxima 2 adultos + 2 niños
- **Kontio Deluxe:** Ocupación máxima 2 adultos + 2 niños



OPCIÓN 2 - LAPLAND HOTELS RIEKONLINNA

El Hotel Riekonlinna, es un complejo hotelero de 4* con una situación ideal en Saariselkä a mitad de camino del centro comercial del pueblo y muy cerca de los parkings de motos de nieve y la pequeña estación de esquí de Saariselkä.

Este hotel ofrece habitaciones:

- **Familiares con sauna:** Ocupación máxima 6 personas (3 adultos + 3 niños, o bien 2 adultos + 4 niños, etc...). Son dos habitaciones triples comunicadas.



Ropa recomendada

¿Cómo vestirse en Laponia?

1ª Capa TÉRMICA (INTERIOR)

Lo ideal es que sea una prenda térmica de manga larga y cuello alto, que quede ajustada al cuerpo sin apretar demasiado. Consejo: Apuesta por tejidos técnicos diseñados para climas fríos y que transpiren.

2ª Capa AISLANTE (INTERMEDIA)

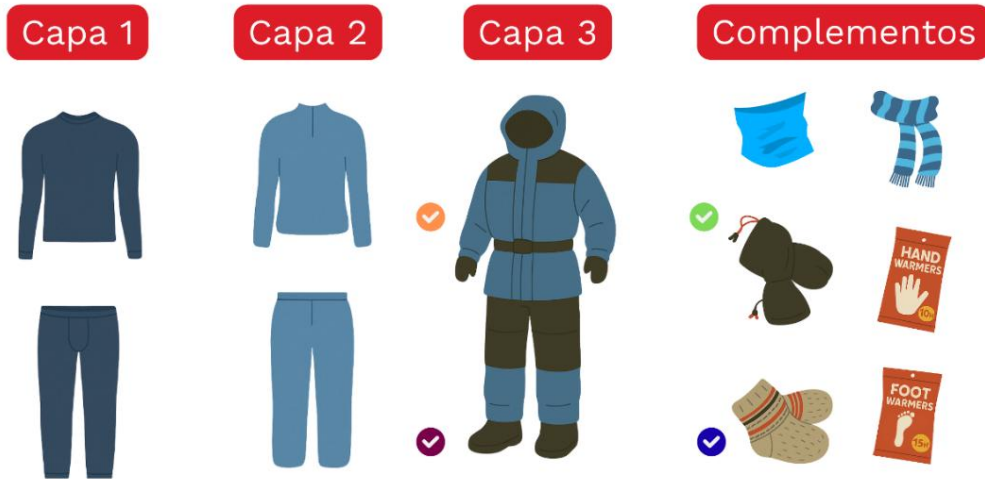
Su misión es mantener el calor que genera el cuerpo.

Consejo: Las prendas de forro polar, lana o materiales sintéticos aislantes son las más adecuadas.

3ª Capa EXTERIOR (ANORAK)

Un anorak o chaqueta exterior. Debe ser impermeable, cortaviento y térmica, lo suficientemente ligera para moverse con libertad, pero resistente para soportar la nieve y el viento ártico. Cuando llegemos a Laponia cada miembro de la familia recibirá: un traje térmico adaptado para bajas temperaturas.





¿Qué nos prestan en destino?

- ✔ Traje térmico 100% adaptado
- ✔ Manoplas para combatir el frío
- ✔ Un par de calcetines de lana
- ✔ Unas botas adaptadas para la nieve

Una vez llegamos a Laponia **todos los miembros de la familia** reciben: el traje térmico 100% adaptado, manoplas para combatir el frío, un par de calcetines de lana y unas botas adaptadas para la nieve.

Encuentro privado con Papá Noel

El encuentro con Papá Noel de **Travelkids** siempre ha sido algo totalmente distinto a lo que se puede encontrar en otros viajes a Laponia.

Huyendo de la masificación de otros lugares más comerciales, en **Travelkids** siempre hemos apostado por un encuentro cercano, entrañable y exclusivo, familia por familia. Diseñado por nuestro equipo y de la mano de la **casa oficial de Papá Noel**.

Durante estos últimos años, Papá Noel nos ha visitado durante nuestro día en la Granja Sami, apareciendo en secreto por lo que tendremos que estar muy atentos a las indicaciones de **LappiKid**, el ayudante personal de Papá Noel para los niños y niñas de **Travelkids**. ¿Vendrá otra vez este año al mismo lugar? Solo LappiKid lo sabe.

Papá Noel siempre tiene preparado un detalle para cada niño con el que se encuentra en Laponia. Así que, no olvidéis llevar siempre encima vuestra carta porque podréis entregársela en persona y escuchar sus consejos. ¡Y no olvidéis que su localización es secreta!



Presupuesto

Precios por persona según opción de hotel y ocupación elegida *Nota: niños de 3 a 11 años		SANTA'S HOTEL TUNTURI EDIFICIO PRINCIPAL (ANTIGUO EDIFICIO GIELAS)	
		Hab. Superior con sauna privada	
1 adulto + 1 niño	niño	3.235 €	
	adulto	4.220 €	
2 adultos + 1 niño	niño	2.550 €	
	adulto	4.220 €	
1 adulto + 2 niños	niño	2.950 €	
	adulto	4.220 €	
2 adultos + 2 niños	niño	2.550 €	
	adulto	4.220 €	
		*Tasas aéreas no incluidas: 95€	

Precios por persona según opción de hotel y ocupación elegida *Nota: niños de 3 a 11 años		HOTEL RIEKONLINNA	
		Habitación familiar	
2 adultos + 1 niño	niño	ND	
	adulto	ND	
1 adulto + 2 niños	niño	ND	
	adulto	ND	
2 adultos + 2 niños	niño	ND	
	adulto	ND	
2 adultos + 3 niños	niño	2.550 €	
	adulto	4.565 €	
2 adultos + 4 niños	niño	2.550 €	
	adulto	4.630 €	
		*Tasas aéreas no incluidas: 95€	

**Para otras opciones de alojamiento o distribución, consultar en nuestra página web.

El precio incluye

- Billete en clase turista con la compañía Finnair: Madrid / Barcelona- Helsinki – Ivalo – Helsinki - Barcelona/Madrid.
- Equipación térmica desde la primera actividad hasta la última. (Descrita en el itinerario).
- Servicios exclusivos indicados en el itinerario para el grupo Travelkids. Actividades según programa. (Las actividades pueden variar de día y de orden).
- 4 noches de estancia en el hotel escogido en régimen de alojamiento y desayuno.
- 2 almuerzos + 4 cenas (no incluye bebidas).
- Guía de habla hispana durante toda la estancia.
- Animador profesional Travelkids con salida desde España.
- Personal especializado Travelkids.
- Set de viaje especial Travelkids: 1 mochila para cada niño menor de 15 años, porta-documentos con itinerario de viaje, información del destino, etc; etiquetas de maletas; 1 gorro + 1 buff polar por persona, 1 manta polar por niño, cuento infantil y más regalos para los niños.
- Seguro básico de asistencia.

El precio no incluye

- Actividades opcionales
- Bebidas y servicios no indicados en el precio incluye.
- Tasas aéreas

Política de cancelación viaje a Laponia

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Debido a la elevada demanda de este destino y de las rigurosas condiciones de cancelación que nos imponen los proveedores de los servicios, existen unas condiciones especiales de anulación en todas las reservas realizadas con Travelkids, destino Laponia:

Cancelación hasta el 30 de abril -----

Cancelación a partir del 1 de mayo 10% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 1 de septiembre 50% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 13 de octubre 75% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 10 de noviembre 100% del total del viaje + seguro de viaje

* El seguro de viaje incluido tiene un coste de 22 € por persona.

SEGURO OPCIONAL EXTRA DE CANCELACIÓN *según condiciones

		Asistencia Médica
Cancelación y vacaciones no disfrutadas	Duración	15.000€
3.000€	5 días	35,00€
4.000€	5 días	45,00€

Notas

- **PRESUPUESTO SIN CARÁCTER DE RESERVA**
- **Considerado niño hasta 11 años cumplidos.**
- El precio del niño siempre es aplicable cuando va compartiendo alojamiento como mínimo con 2 adultos.
- Por operativa las actividades pueden variar.
- Las actividades están sujetas a las condiciones meteorológicas. Las imágenes pueden variar

Historias de familias viajeras

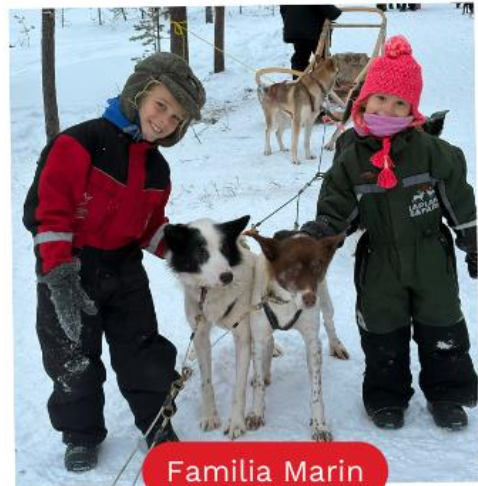
Viajar juntos es escribir la historia de vuestra familia:



Familia Galobart

Un viaje inolvidable en familia, disfrutamos mucho con las actividades que nos organizó TRAVELKIDS. Eramos 15 de familia, entre ellos, mis 8 nietos que alucinaron cuando vieron a Papá Noel. Los elfos súper atentos y alegres, cayeron en gracia a los niños.

*Acabamos de regresar de Laponia !!
Viaje mágico en familia, un recuerdo imborrable que nosotros y nuestros hijos tendremos para toda la vida. Nos ha ayudado a recordar cual es la esencia de la Navidad y que la magia no la ponen ni los adornos ni los regalos, sino las personas y el cariño que podemos darnos los unos a los otros (...)*



Familia Marin

Notas muy importantes

- 1. Para la realización del viaje se requiere un número mínimo de 180 participantes.** En caso de que el número de personas inscritas sea inferior a dicho número mínimo de participantes TRAVELKIDS podrá cancelar el viaje, notificándolo debidamente por escrito a cada cliente con una antelación mínima de 21 días a la fecha de salida del viaje, debiendo TRAVELKIDS rembolsar a cada consumidor el total de las cantidades previamente abonadas por estos en el plazo máximo de 1 mes, sin que los clientes tengan derecho a ningún tipo de indemnización.”
- 2. Le informamos que según lo establecido en la normativa vigente:** "Los precios de los viajes combinados podrán ser revisados, tanto al alza como a la baja, cuando se produzcan alguna de las variaciones siguientes:
 - Coste del transporte, incluido coste de carburante.
 - Tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como impuestos de aterrizaje, de embarque en puertos y aeropuertos.
 - Tipo de cambio aplicado al viaje organizado que se trate.Se establece que los precios podrán ser revisados hasta 21 días antes de la fecha prevista para el inicio del viaje. Pasado dicho plazo, el precio no podrá ser revisado”.
- 3. Todos los pasajeros, sin excepción, deben llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente,** acorde a las leyes del país o países que tengan previsto visitar. Es responsabilidad de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc...En el supuesto de ser rechazado por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del cliente, 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 portador de la misma, la agencia organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo responsabilidad del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las regulaciones establecidas para los casos de desistimiento voluntario de servicios. Igualmente, los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de permisos y/o 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. Cualquier pasajero de viaje o escala en EEUU necesitará el nuevo pasaporte electrónico (si ha emitido o renovado antes del 26 de octubre de 2006) o el nuevo pasaporte biométrico (si ha sido emitido o renovado con posterioridad a esa fecha).

ANEXOS

ANEXO I

Resumen datos entidades garantes organizadora y mayorista

Agencia organizadora

Nombre de la entidad Garante: AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros

Nº de Póliza: 62710826

Agencia Minorista

Nombre de la entidad Garante:

Nº de Póliza:

Fecha de caducidad:

ANEXO II

Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.) Y/O AGENCIA MINORISTA] será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.) Y/O AGENCIA MINORISTA] está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia (ANEXO I).

1. Información precontractual

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

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar

la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características de este, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada.

La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consiga solucionar el problema.

Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.) ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.), los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente:

Los asegurados afectados en caso de insolvencia, podrán contactar directamente con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS a través de:

1. Los tfnos: 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44.

ANEXO IV

Condiciones generales del contrato de viaje combinado

Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Solicitud de reserva

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

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

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

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

4. Confirmación de la reserva

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

5. Calendario de pago

1 Para que la confirmación del viaje se haga efectiva, el consumidor deberá abonar en el momento de dicha confirmación, el 30 % del precio del viaje, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 15 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

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

Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

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

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

7. Alojamiento

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

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

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

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

8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.
2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.
2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio. El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

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

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

11. Revisión del precio

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

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

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

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

2. Los conceptos expuestos en el apartado anterior y que se establecen en la presente publicación, se han calculado en fecha 18 de febrero de 2019 para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

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

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

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

12. Cesión de la reserva

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

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

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

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

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

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

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

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

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

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

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

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

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

o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

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

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

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización,

con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia

minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

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

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

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

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

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

20. Deber de asistencia de la agencia

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

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

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

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

Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero 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.

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

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

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

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

a) Imputable al viajero;

b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,

c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

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

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

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

Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable

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

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.
3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

26. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.