



Travelkids

Jordania en familia

DÍA 1 ESPAÑA – AMMÁN

Salida del aeropuerto con destino Jordania.

Llegada al aeropuerto de Amman y **recogida** por parte de nuestro corresponsal.

Traslado al hotel en Amman para cenar y pasar la noche.

Alojamiento en el hotel seleccionado.

Opción A : THE BOULEVARD ARJAN BY ROTANA – hab. Triple.

El The Boulevard Arjaan By Rotana ofrece habitaciones decoradas con buen gusto en Abdali, el nuevo centro de la ciudad, en pleno distrito de negocios de Amán. Hay WiFi. Las habitaciones gozan de vistas al mar y cuentan con TV de pantalla plana, aire acondicionado, minibar, zona de cocina completa con microondas y nevera y baño privado con ducha, secador de pelo y albornoz.

Este establecimiento alberga un restaurante italiano que sirve aperitivos, cócteles y una selección de panadería y pastelería para llevar. El Café Margaux es una elegante cafetería de estilo moderno y creativo.

El hotel está a 3 km del Templo de Hércules y de la Columna Corintia Romana. El aeropuerto internacional Reina Alía queda a 28 km.



Opción B: THE HOUSE BOUTIQUE AMMAN HOTEL – Suite de dos habitaciones.

El The House Boutique Suites se encuentra en Amán, frente a la Cámara de Comercio de Amán, y ofrece habitaciones con aire acondicionado y WiFi gratuita en todas las instalaciones. El hotel tiene piscina al aire libre, centro de fitness y restaurante. Hay aparcamiento privado gratuito.

Las habitaciones tienen TV de pantalla plana, hervidor y baño privado. Algunas cuentan con zona de estar. Hay zapatillas y secador de pelo.

El establecimiento dispone de recepción las 24 horas.

El The House Boutique Suites está a 500 metros de la calle del Arco Iris y a 1,1 km del Museo de Jordania. El aeropuerto internacional Reina Alía, el aeropuerto más cercano, está a 26 km del The House Boutique Suites.



DÍA 2 EXCURSÓN A PIE POR AMMÁN – IRAQ AL-AMIR – AMMÁN

Desayuno en el hotel.

Por la mañana, **recorrido a pie por Ammán**, la capital de Jordania, que llevará a los visitantes por el centro histórico de la ciudad, conocido como **Yabal al-Qalaa**. El recorrido comenzaría en el **Teatro Romano**, una impresionante estructura que data del siglo II d.C. y que podía albergar hasta 6.000 personas. Desde allí, la visita continuaría en el cercano **Ninfeo**, una fuente pública también de la época romana.

A continuación, el recorrido llevará a los visitantes por las estrechas y sinuosas calles del casco antiguo, donde podrán ver mercados, tiendas y viviendas tradicionales. Una parada para degustar la deliciosa comida callejera que ofrece la ciudad. En el centro de la ciudad hay muchos vendedores ambulantes y pequeños restaurantes que sirven cocina tradicional jordana.



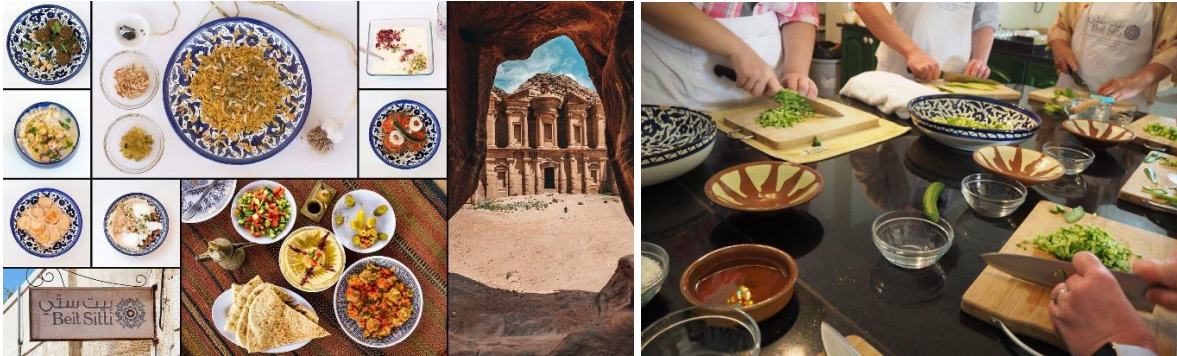
Algunos de los platos callejeros más populares que los visitantes pueden probar durante la visita son el falafel, una bola o empanada frita hecha con garbanzos o habas molidos. Además, los visitantes podrán probar algunos de los dulces y postres locales, como el kunafeh, un pastel dulce hecho de masa filo rallada y queso, cubierto de sirope dulce. Uno de los puntos destacados sería la visita a la **Ciudadela**, una antigua fortaleza en lo alto de una colina que ofrece vistas panorámicas de la ciudad.

La excursión ofrecerá a los visitantes la oportunidad de explorar la ciudad a pie y descubrir los lados antiguo y moderno de Ammán mientras son guiados por un experto guía local para descubrir la rica historia y cultura de la ciudad al tiempo que degustan la deliciosa comida callejera local.

Hoy disfrutaremos de una clase de cocina en Beit Setti

EL SABOR DEL HOGAR DE LAS ABUELAS

Aprenda a preparar un festín árabe. Cocine su propio desayuno-almuerzo o cena caseros en casa de las abuelas; en uno de los barrios más antiguos de Ammán. Empezaremos con un plato principal, seguido de una ensalada, una guarnición y, por último, un postre.



Regreso a Ammán para cenar y pasar la noche en el hotel.

DÍA 3 **AMMÁN – AJLOUN – JERASH - AMMÁN**

Desayuno en el Hotel.

Salida hacia **Ajloun** para visitar el **Castillo de Ajloun**, una ciudad montañosa al noroeste de Ammán. Una de las regiones más bellas de Jordania, gracias al clima mediterráneo, con sus montañas famosas por su exuberante vegetación y espesos bosques verdes y lugares para practicar senderismo. En la cima, destacan las impresionantes ruinas del castillo del siglo XII. El castillo de Ajloun fue construido en el emplazamiento de un antiguo monasterio, en 1184, por Izz Al-Din Usama, general del ejército de Saladino. La fortaleza marca el límite más lejano de las incursiones francas durante las Cruzadas. Los mamelucos añadieron al castillo una torre prominente. En 1260, fue capturado por los mongoles, que lo destruyeron parcialmente.



A continuación, visita a la Casa de la Caligrafía

La **Casa de la Caligrafía** exhibe una de las formas de arte más atractivas: La caligrafía árabe. El propósito de establecer este lugar fue tender un puente entre diferentes culturas acercándolas a través de la belleza de este bello arte. Una empleada local le estará esperando para saludarle e informarle sobre la historia de la caligrafía árabe y sus estrechos vínculos con la cultura islámica. A continuación, se le presentarán los principios fundamentales de los estilos caligráficos árabes. El más atractivo para usted será el tipo de letra con el que practicará cómo escribir su nombre utilizando como pluma el tradicional instrumento de caña seca.

Cualquier recuerdo, encargo, diseño personalizado o tarjeta de felicitación que elija para volver a casa será una contribución al empleo de más mujeres de la comunidad local.

Para almorzar, la excursión se detendrá en Beit Khairat, una casa familiar tradicional del pequeño pueblo de Souf, situado a unos 30 km al norte de Ajloun. Los visitantes pueden disfrutar de una comida casera tradicional, servida al estilo familiar, y aprender más sobre la cultura y las costumbres locales de la mano de su anfitrión.



A continuación, se visita **Jerash**, situada al norte de Ammán, a 45 minutos en coche para llegar al ejemplo mejor conservado de la civilización romana. Las ruinas se han conservado con esmero y se han preservado de la invasión; la ciudad moderna se extiende al oeste de las murallas de la antigua Jerash. Jerash, parte de la Decápolis (las diez grandes ciudades romanas de Oriente), ha sido llamada la Pompeya de Oriente por su singular estado de conservación.

Considerada una de las ciudades romanas más importantes y mejor conservadas de Oriente Próximo, cuenta con teatros, iglesias, templos (Zeus y Artemisa), un Ninfeo y calles con columnatas.

Regreso al hotel de Ammán para cenar y pasar la noche.

DÍA 4 AMMÁN – MADABA – MONTE NEBO – SHOBBAK - PETRA

Desayuno en el Hotel.

Salida hacia **Petra** por la carretera de los reyes visitando en ruta Madaba; conocida como la "Ciudad de los Mosaicos" en Jordania; es la quinta ciudad más poblada de Jordania, conocida por sus mosaicos bizantinos y omeyas, que existen en edificios públicos y privados.

En la parte superior hay un gran mapa en mosaico de la época bizantina de Tierra Santa. Visite el Mapa del Mosaico de Madaba; un mapa índice de la región, que data del siglo VI d.C., conservado en el suelo de la basílica ortodoxa griega de San Jorge. Con dos millones de piezas de piedra coloreada, el mapa representa colinas y valles, pueblos y ciudades de Palestina y el delta del Nilo.



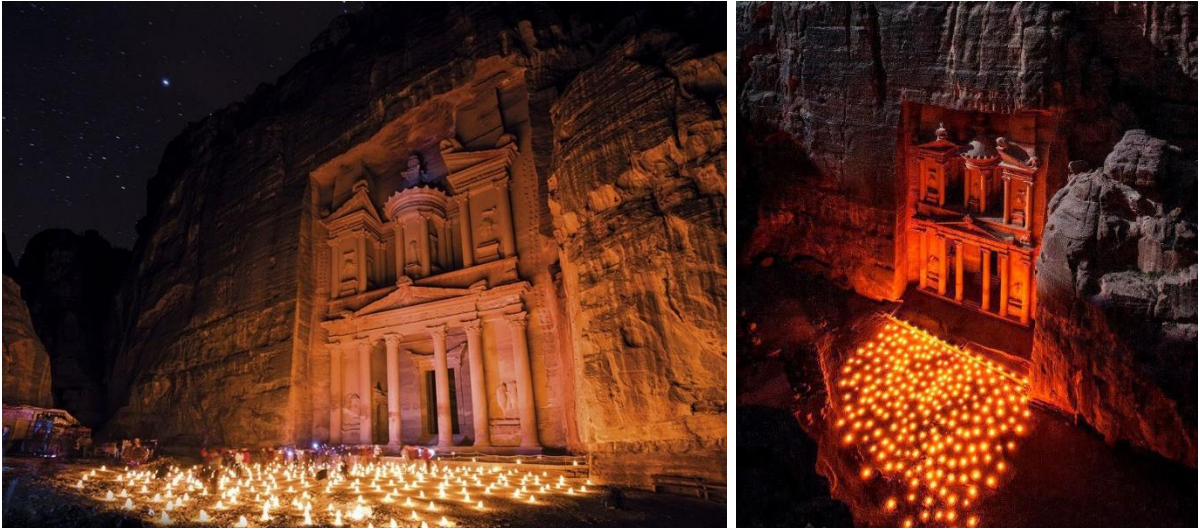
El mosaico contiene la representación más antigua que se conserva de la Jerusalén bizantina, etiquetada como la "**Ciudad Santa**". El mapa proporciona detalles importantes sobre los monumentos del siglo VI, con la calle central columnada y el Santo Sepulcro claramente visibles. Este mapa es una de las claves para desarrollar el conocimiento académico sobre la disposición física de Jerusalén tras su destrucción y reconstrucción en el año 70 d.C.



Salida hacia el hotel de Petra para cenar y pasar la noche.

Petra de noche

Completaremos su experiencia en Petra con una visita al Espectáculo Nocturno de Petra, este evento es una forma mágica de ver parte de la ciudad rocosa a la luz de las velas y explorar la ciudad antigua, que se ha convertido en una maravilla mundial, la incomparable experiencia comienza recorriendo todo el Siq hasta llegar al Tesoro, iluminado con más de 1.500 velas que aportan la mayor atracción debido a la espectacular vista que posee.



Opción A: P QUATTRO RELAX PETRA HOTEL , hab. triple

El P Quattro Relax Hotel se encuentra en Wadi Musa, a 1,6 km de Petra, y ofrece alojamiento con bicicletas gratuitas, aparcamiento privado gratuito, piscina exterior de temporada y salón compartido. Este hotel de 4 estrellas ofrece servicio de conserjería y mostrador de información turística. Ofrece recepción 24 horas, servicio de enlace con el aeropuerto, servicio de habitaciones y WiFi gratuita.

Las habitaciones disponen de aire acondicionado, escritorio, hervidor de agua, nevera, minibar, caja fuerte, TV de pantalla plana y baño privado con bidet. Algunas incluyen cocina con fogones. Todas las habitaciones tienen armario.

El establecimiento sirve un desayuno buffet, continental o americano. El restaurante del P Quattro Relax Hotel sirve cocina italiana, coreana y mediterránea. También se preparan platos vegetarianos, sin gluten y halal bajo petición.

El establecimiento ofrece alojamiento de 4 estrellas con bañera de hidromasaje y terraza. La zona es ideal para practicar ciclismo. Este hotel de 4 estrellas ofrece servicio de alquiler de coches.

El P Quattro Relax Hotel se encuentra a 3,3 km del Tesoro de Al Khazneh y a 7 km de la iglesia de Petra. El aeropuerto más cercano es el aeropuerto internacional Rey Hussein, a 127 km del hotel.



Opción B: THE OLD VILLAGE PETRA HOTEL, (2 -Habitaciones estándar O habitación familiar)

El The Old Village Hotel & Resort está ubicado en Wadi Musa, en un edificio de la década de 1800, y ofrece piscina al aire libre y habitaciones con WiFi gratuita. Se halla a 1,9 km de Petra y a 2 km del centro de visitantes de Petra. Es un establecimiento para no fumadores y se encuentra a 3,5 km del Tesoro de Petra.

El complejo sirve un desayuno continental.

The Old Village Hotel & Resort ofrece alojamiento de 5 estrellas con piscina cubierta.

La recepción está abierta las 24 horas. El hotel proporciona un servicio gratuito de traslado de ida y vuelta entre sus instalaciones y Petra.

El Altar de los Sacrificios se encuentra a 3,7 km, y la iglesia de Petra está a 4,1 km.



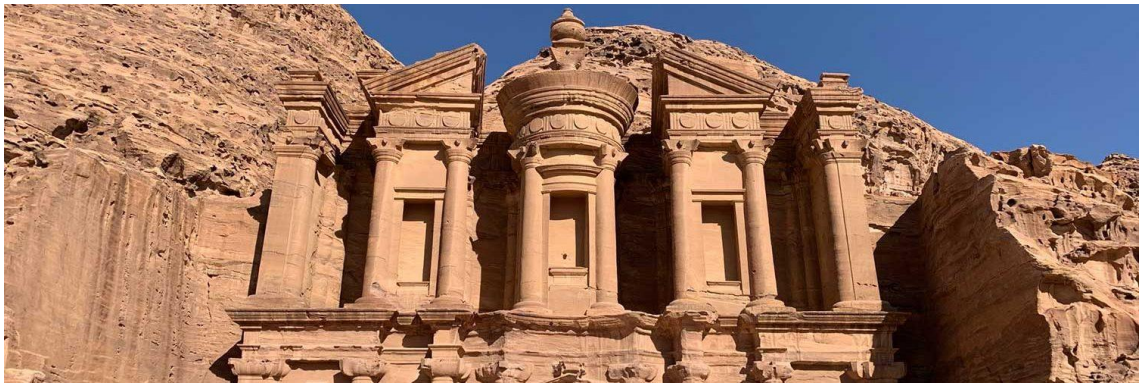
DÍA 5 VISITA DE PETRA – WADI RUM

Desayuno en el hotel.

Inicio de la visita de Petra, ciudad histórica y arqueológica de Jordania, situada en la ladera del Monte Hor, en una cuenca entre las montañas, con su arquitectura excavada

en la roca y su sistema de conductos de agua. Fundada en torno al siglo VI a.C. como capital de los nabateos, era el centro de su comercio caravanero.

***Petra**, rodeada de imponentes rocas y regada por un arroyo perenne, no sólo poseía las ventajas de una fortaleza, sino que controlaba las principales rutas comerciales que pasaban por ella hacia Gaza en el oeste, hacia Bosra y Damasco en el norte, hacia Aqaba y Leuce Come en el mar Rojo, y a través del desierto hasta el golfo Pérsico. Sin embargo, el lugar permaneció desconocido para el mundo occidental hasta 1812, cuando lo dio a conocer el explorador suizo Johann Ludwig Burckhardt. Esta ciudad tiene mucho que contar.*



Tras pasar por algunas tumbas, situadas fuera de la ciudad, el visitante atraviesa el SIQ, una inmensa grieta en la arenisca nubia. Se trata de una fisura sinuosa de un kilómetro de longitud entre acantilados salientes que parecen encontrarse a más de 300 pies de altura. Casi al final del pasaje, el SIQ, con gran estilo, hace un último giro y de la penumbra, en un brillo imponente, aparece el monumento más impresionante de Petra, el Khazneh "El Tesoro".

Se trata de uno de los vestigios más elegantes de la antigüedad, tallado en la roca maciza de la ladera de la montaña, tiene casi 140 pies de altura y 90 pies de ancho. Más allá de El Khazneh, el visitante está rodeado a ambos lados por cientos de estructuras talladas y construidas de Petra, templos altísimos, elaboradas tumbas reales, un teatro romano tallado, casas grandes y pequeñas, cámaras funerarias y mucho más.

El **almuerzo** de hoy se servirá en el restaurante Basin, una oportunidad para disfrutar de deliciosa comida y contemplar las hermosas vistas de Petra, una de las Nuevas Siete Maravillas del Mundo.

El restaurante Petra Basin está situado en el corazón del Parque Arqueológico de Petra, ofreciendo a los comensales la oportunidad de disfrutar de una comida mientras se rodean de los icónicos paisajes de Petra. El restaurante goza de una hermosa ubicación con una terraza que ofrece vistas de los alrededores.

El restaurante sirve una variedad de platos tradicionales jordanos y mediterráneos. Encontrará un menú que ofrece una amplia gama de opciones como, carnes a la parrilla: como cordero, pollo o ternera. Platos de verduras: como hojas de parra rellenas, falafel y hummus. Panes: como la pita y el markouk (un tipo de pan plano). Dulces: baklava y kunafeh, postres tradicionales de Oriente Medio hechos con masa filo, miel y frutos secos.

El restaurante también ofrece una variedad de opciones vegetarianas y puede atender a diferentes restricciones dietéticas.

Durante el almuerzo, tendrá la oportunidad de tomarse un descanso de la visita turística y relajarse mientras disfruta de la deliciosa comida y las impresionantes vistas de Petra. Después del almuerzo, podrá continuar su visita al yacimiento con energías renovadas.

Después del almuerzo, los visitantes pueden seguir explorando Petra con la opción de realizar por su cuenta una excursión al Monasterio, que es uno de los lugares más emblemáticos e impresionantes de Petra.

La excursión al Monasterio es un sendero de dificultad moderada a alta que dura entre 2 y 3 horas ida y vuelta, dependiendo del ritmo. El sendero ofrece hermosas vistas de los alrededores y conduce al Monasterio, que es una impresionante estructura excavada en la roca.

La excursión al Monasterio ofrece la oportunidad de ver un lado menos concurrido de Petra y de vivir una experiencia única del lugar. Cabe mencionar que la caminata no es apta para todo el mundo y que los visitantes deben tener en cuenta su propia capacidad física y estado de forma antes de decidirse a hacerla.



Más tarde conduciremos hacia Wadi Rum, una oportunidad de experimentar la belleza natural y la rica cultura de Wadi Rum de una manera única, pasando una noche en un campamento en el desierto con cena.

Experiencia de observación de estrellas

La aventura comienza con una presentación de 20 minutos que le lleva en un viaje que arroja luz sobre el cosmos. Anclados en nuestro sistema solar, nos aventuramos en la Vía Láctea y luego viajamos a todas las partes del Universo.

Cuando la presentación llega a su fin, sal al mundo real y comienza el viaje a través del cielo. Siga la luz del láser verde mientras le lleva por el cielo nocturno y, a continuación, eche un primer vistazo asombroso al cielo a través de la óptica de los telescopios, abriéndole las maravillas del Universo para que las vea con sus propios ojos. El cielo nocturno está lleno de muchas maravillas, la mayoría de las cuales son invisibles a simple vista. Comprueben por sí mismos a través de nuestros telescopios lo que sólo han visto en imágenes.

La grandeza de las estrellas y los gases que componen las galaxias y nebulosas que llenan nuestros cielos.



Después de disfrutar de la noche bajo las estrellas, qué tal una memorable foto de grupo realizada por nuestros astros fotógrafos profesionales con las estrellas como fondo.

Opción A: HAYAT RUM CAMP - hab. estándar

El Hayat desert camp ofrece alojamiento en Wadi Rum. Las habitaciones incluyen balcón, aire acondicionado, armario, TV de pantalla plana, baño privado, ropa de cama, toallas y terraza con vistas a la montaña. Todas las habitaciones disponen de nevera.

Todas las mañanas se sirve un desayuno halal en el campamento del desierto Hayat.



Hotel 2: SUN CITY CAMP – Sute real de dos dormitorios con vista panorámicas

El campamento Sun City Camp, situado en Wadi Rum, ofrece un restaurante buffet y a la carta, una cafetería y servicio de recepción las 24 horas.

Las tiendas tienen zona de comedor, entrada privada y baño con bañera o ducha.

Hay mostrador de información turística. Podrá practicar distintas actividades, como equitación y senderismo, en el campamento o en las inmediaciones. Por la noche se ofrece un programa de animación.

La localidad de Wadi Rum está situada a 12,2 km. El aparcamiento es gratuito.



DÍA 6 WADI RUM – MAR MUERTO

Desayuno en el campamento.

Disfrute de una excursión matinal en jeep de 3 horas que le permitirá visitar varios lugares, como el Manantial de Lawrence: llamado así por T.E Lawrence, también conocido como Lawrence de Arabia, que visitó este lugar durante su estancia en la zona.

Los Siete Pilares de la Sabiduría: una formación rocosa que se dice que se asemeja a los siete pilares mencionados en la Biblia.



Inscripciones de Anfashieh: Un yacimiento que contiene antiguas inscripciones rupestres que datan del periodo nabateo.

Se servirá un almuerzo temprano en Wadi Rum, antes de dirigirse hacia el Mar Muerto; situado en el valle del Rift jordano, a unos 422 metros por debajo del nivel del mar. Se trata de una de las masas de agua más saladas del mundo, con un 33,7% de salinidad, donde no cabe vida alguna debido al altísimo contenido de sales y minerales. Disfrute de una tarde de ocio.



Cena y alojamiento en el hotel del Mar Muerto.

Opción A: DEAD SEA SPA HOTEL - hab. Deluxe.

Opción B. DEAD SEA SPA HOTEL - 2 hab. Deluxe.

Este complejo, de 4 estrellas, está ubicado en Jordania, en el punto más bajo de la Tierra. Este complejo familiar cuenta con piscinas al aire libre con toboganes y una terraza con vistas al mar Muerto. El hotel ofrece conexión WiFi gratuita.

Las habitaciones de lujo del Spa Hotel son amplias y luminosas. Tienen balcón y una zona de estar con sofás y TV vía satélite. El baño es privado e incluye artículos de aseo de marca.

El centro médico Dead Sea Medical Center, el Dead Sea Spa Hotel y el solárium natural se encuentran en el mismo complejo. Además de tratamientos dermatológicos y reumatológicos, el centro también ofrece masajes corporales, crioterapia, hidroterapia y tratamientos galvánicos, con barro, con ultrasonidos y con microondas.

Además, el centro cuenta con una piscina cubierta y otra piscina de usos múltiples para el tratamiento de enfermedades de la piel y las articulaciones. Asimismo, alberga un gimnasio moderno equipado con aparatos cardiovasculares y pesas libres.

El Dead Sea Hotel está a 60 minutos en coche del aeropuerto internacional Queen Alia y a 45 minutos de Amán.



DÍA 7 MAR MUERTO – SALIDA / AEROPUERTO DE AMMÁN

Desayuno en el Hotel.

Check out del hotel y **traslado** al aeropuerto de Amman para la salida.

PRECIO BASADO EN 2 ADULTOS + 2 NIÑOS

PRECIO POR ADULTO EN BASE HAB. DOBLEdesde 3.374 €

**PRECIO POR NIÑO HASTA 11 AÑOS CUMPLIDOS
COMPARTIENDO HAB. CON 2 ADULTOS** desde 2.114 €

PRECIO BASADO EN 2 ADULTOS + 1 NIÑO

PRECIO POR ADULTO EN BASE HAB. DOBLEdesde 3.734 €

**PRECIO POR NIÑO HASTA 11 AÑOS CUMPLIDOS
COMPARTIENDO HAB. CON 2 ADULTOS**desde 2.224 €

- *Tasas aéreas incluidas: 374 € por persona.*

EL PRECIO INCLUYE

- Billete en clase turista con maleta incluida.
- Tasas aéreas aproximadas. (pueden variar hasta el momento de emisión)
- Recepción y asistencia a la llegada al aeropuerto de Amman
- Visado colectivo gratuito a la llegada al aeropuerto de Ammán para los huéspedes que permanezcan en Jordania más de 48 horas.
- Traslados en vehículo privado de 7 plazas con aire acondicionado y conductor de habla inglesa.
- Alojamiento en los hoteles mencionados o similares con desayuno
- Cena en el campamento de Wadi Rum
- Entradas a todos los lugares mencionados
- Excursión en jeep de 3 horas en Wadi Rum
- Guía de habla hispana durante los días de excursión
- Agua a bordo del vehículo durante los días de excursión
- Transporte al aeropuerto de Amman.
- Seguro de viaje básico.
- Set de viaje Travelkids por niño

EL PRECIO NO INCLUYE

- Servicios extras del hotel.
- PCR si se requiere
- Propinas, maleteros, tasas hoteleras...
- Carruajes / Carros eléctricos en Petra
- Bebidas
- Almuerzos / cenas a menos que se especifique anteriormente
- Gastos personales y cualquier otro servicio no mencionado anteriormente
Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario.
- Cambio aplicado: 1 usd = 1,10 €
- PRECIOS Y SERVICIOS SEGÚN DISPONIBILIDAD EN EL MOMENTO DE REALIZAR LA RESERVA.
- COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.
- Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida

NOTAS

- COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.
- Tarifas aéreas sujetas a recotización en el momento de realizar la reserva.
- Tasas aéreas sujetas a modificación con la emisión de los billetes.

NOTAS MUY IMPORTANTES RELATIVAS A SU VIAJE

- Modificaciones de los precios. 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, parques nacionales, reservas nacionales o santuarios...
 - 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”.***
 - Así mismo, y también según normativa vigente, es obligación del pasajero firmar el contrato de viaje combinado que se adjunta a la documentación de viaje y es obligación de la agencia minorista remitir al tour operador la copia pertinente debidamente firmada. El incumplimiento de esta norma puede suponer sanciones económicas por parte de las autoridades competentes.
 - Les recordamos que existe una web del Ministerio de Asuntos Exteriores, www.maec.es y un teléfono número 91.379.97.00; así como una web del Ministerio de Sanidad y Consumo www.msc.es y teléfono número 901.400.100 en la cual encontrarán información acerca de las recomendaciones, requisitos e información necesaria del país o países objeto de su viaje. Recomendamos consultar dicha información.
 - 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.

ANEXO II - RESUMEN DATOS ENTIDADES GARANTES ORGANIZADORA Y MINORISTA

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 III: 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 II**).

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 consigan 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 incurran 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 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.
2. Un e-mail al Dpto de Siniestros a la dirección: aperturas.empresas@axa.es
3. Presentando su reclamación directamente en alguna de las oficinas de AXA.

[EN EL CASO QUE HAYA] [INDICAR NOMBRE AGENCIA MINORISTA] ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con **[INDICAR NOMBRE ENTIDAD GARANTE AGENCIA MINORISTA]** [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de **[INDICAR NOMBRE AGENCIA MINORISTA]**, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente **(Indicar datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono de garante insolvencia agencia minorista).**

ANEXO IV: CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

a) Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Solicitud de reserva

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

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

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

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

4. Confirmación de la reserva

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

5. Calendario de pago

1 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.

b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

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

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

7. Alojamiento

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

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

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

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

8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

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

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

11. Revisión del precio

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

- a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
- c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. 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 notificarán 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 intermediaciones 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 se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

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

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

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

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

20. Deber de asistencia de la agencia

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

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

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

e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

21. Responsabilidad de las agencias de viaje.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán 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.

f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable

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

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/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 concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

26. Acciones judiciales

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