INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA

Marruecos 2027 · Semana Santa · Versión 2026-11-29.1

Agencia minorista y organizadora	ROUTSIFY · Ariadna Casamor Jiménez
NIF	43574485L
Domicilio	Carrer Gran de la Sagrera 88, 08027 Barcelona, España
Teléfono	+34 628 173 890
Email	info@routsify.com
Licencia	Inscrita en el Registro de Turismo de Cataluña con nº 9015-561114/2026

IDENTIFICACIÓN DEL VIAJERO

Mediante el presente documento se hace entrega al viajero de la información precontractual establecida en el artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, compuesta por el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado (Anexo I) y la información aplicable al viaje combinado que se detalla a continuación.

Condiciones generales: Se adjuntan como Anexo II las Condiciones Generales aplicables al viaje cuya información precontractual se facilita por la presente y como Anexo I el Formulario de Información Normalizada para Contrato de Viaje Combinado.

Ficha del viajero

Viajero	Se completa con los datos del formulario de reserva.

1. Condiciones particulares

Viaje	Marruecos 2027 · Semana Santa · viaje en grupo
Destino	Marruecos: Fez, desierto de Merzouga, valle del Dadès y Marrakech
Grupo 1	19–25 marzo 2027 · Fez -> Marrakech
Grupo 2	25–31 marzo 2027 · Marrakech -> Fez
Duración	7 días y 6 noches
Viajeros	De 1 a 4 plazas por reserva
Plazas por grupo	15
Edad de los participantes	De 18 a 30 años al inicio del viaje
Coordinación	Viaje coordinado y acompañado por Ariadna Casamor Jiménez
Documentación	Pasaporte en vigor con validez superior a 6 meses desde la fecha de regreso. El DNI español no permite la entrada en Marruecos. Las personas de otras nacionalidades deben consultar sus requisitos.
Idioma	Acompañamiento y guías en español

2. Propuesta de recorrido detallado

Grupo 1 · 19–25 marzo 2027 · Fez -> Marrakech

Día 1 · Viernes, 19 de marzo · Llegada a Fez y encuentro del grupo

- Llegada al aeropuerto de Fez en cualquier horario del día 19 de marzo.

- Traslado privado desde el aeropuerto hasta el alojamiento, adaptado al horario de llegada de tu vuelo.
- Instalación en el alojamiento.
- Bienvenida, encuentro y dinámicas de grupo para conocernos y prepararnos para el viaje.

Alojamiento: Riad Verus · Noche: Fez

Día 2 · Sábado, 20 de marzo · Descubriendo Fez

Desayuno en el alojamiento y visita guiada de día completo con un guía local oficial de habla española.

Horario aproximado: de 09:00 a 17:00 h (7–8 horas).

- Puerta Azul (Bab Bou Jeloud).
- Madrasa Bou Inania (interior).
- Medina y zocos tradicionales.
- Plaza y fuente Nejjarine.
- Universidad y mezquita Al Qarawiyyin (exterior).
- Curtiduría Chouara.
- Madrasa Al Attarine (interior).
- Barrio judío (Mellah).
- Puertas del Palacio Real (exterior).

Alojamiento: Riad Verus · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Fez

Día 3 · Domingo, 21 de marzo · De Fez al desierto de Merzouga

Comenzamos nuestro circuito privado de tres días hacia Marrakech, atravesando los paisajes del Medio Atlas hasta llegar a las dunas del Sáhara.

- Desayuno y recogida en nuestro alojamiento en Fez.
- Ifrane.
- Azrou.
- Midelt.
- Valle del Ziz.
- Llegada al desierto de Merzouga.
- Paseo en dromedario por las dunas.
- Sandboard en las dunas.
- Cena y noche en un campamento en el desierto.

Alojamiento: Merzouga Glamping · Comidas incluidas: desayuno y cena · Noche: desierto de Merzouga

Día 4 · Lunes, 22 de marzo · De Merzouga al valle del Dadès

Una jornada entre oasis, pueblos tradicionales, gargantas y paisajes naturales.

- Desayuno en el campamento.
- Rissani.
- Erfoud.
- Gargantas del Todra.
- Valle del Dadès.
- Instalación, cena y descanso en el riad.

Alojamiento: Riad Gabsi Dades · Comidas incluidas: desayuno y cena · Noche: valle del Dadès

Día 5 · Martes, 23 de marzo · Del valle del Dadès a Marrakech

Última etapa de nuestro circuito privado, entre kasbahs, pueblos tradicionales y los paisajes del Alto Atlas.

- Desayuno en el riad.
- Valle de las Rosas.
- Ouarzazate.
- Aït Ben Haddou.
- Travesía del Alto Atlas.
- Llegada a Marrakech y finalización del circuito.
- Instalación en el alojamiento.

Alojamiento: Mosaic Hostel Marrakech · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Marrakech

Día 6 · Miércoles, 24 de marzo · Descubriendo Marrakech

Desayuno en el alojamiento y visita de día completo para descubrir los principales monumentos, jardines y rincones de Marrakech, con acompañamiento en español.

- Jardín Majorelle.
- Medersa Ben Youssef (interior).
- Medina y zocos tradicionales.
- Tiempo libre para comer.
- Palacio de la Bahía (interior).
- Mezquita Koutoubia (exterior).
- Plaza Jemaa el-Fna y tiempo libre.

Alojamiento: Mosaic Hostel Marrakech · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Marrakech

Día 7 · Jueves, 25 de marzo · Despedida y regreso a casa

- Desayuno en el alojamiento, sujeto al horario de salida.
- Despedida del grupo.
- Recogida en el alojamiento y traslado privado hasta el aeropuerto de Marrakech, adaptado al horario de salida de tu vuelo.

Podrás elegir cualquier horario de vuelo, siempre que la salida sea durante el día 25 de marzo.

Fin del viaje.

Grupo 2 · 25–31 marzo 2027 · Marrakech -> Fez

Día 1 · Jueves, 25 de marzo · Llegada a Marrakech y encuentro del grupo

- Llegada al aeropuerto de Marrakech en cualquier horario del día 25 de marzo.
- Traslado privado desde el aeropuerto hasta el alojamiento, adaptado al horario de llegada de tu vuelo.
- Instalación en el alojamiento.
- Bienvenida, encuentro y dinámicas de grupo para conocernos y prepararnos para el viaje.

Alojamiento: Mosaic Hostel Marrakech · Noche: Marrakech

Día 2 · Viernes, 26 de marzo · Descubriendo Marrakech

Desayuno en el alojamiento y visita de día completo para descubrir los principales monumentos, jardines y rincones de Marrakech, con acompañamiento en español.

- Jardín Majorelle.
- Medersa Ben Youssef (interior).
- Medina y zocos tradicionales.
- Tiempo libre para comer.
- Palacio de la Bahía (interior).
- Mezquita Koutoubia (exterior).
- Plaza Jemaa el-Fna y tiempo libre.

Alojamiento: Mosaic Hostel Marrakech · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Marrakech

Día 3 · Sábado, 27 de marzo · De Marrakech al valle del Dadès

Comenzamos nuestro circuito privado de tres días hacia Fez, atravesando los paisajes del Alto Atlas, entre kasbahs y pueblos tradicionales.

- Desayuno y recogida en nuestro alojamiento en Marrakech.
- Travesía del Alto Atlas.
- Aït Ben Haddou.
- Ouarzazate.
- Valle de las Rosas.
- Llegada al valle del Dadès.
- Instalación, cena y descanso en el riad.

Alojamiento: Riad Gabsi Dades · Comidas incluidas: desayuno y cena · Noche: valle del Dadès

Día 4 · Domingo, 28 de marzo · Del valle del Dadès al desierto de Merzouga

Una jornada entre oasis, pueblos tradicionales, gargantas y paisajes naturales hasta llegar a las dunas del Sáhara.

- Desayuno en el riad.
- Gargantas del Todra.
- Erfoud.
- Rissani.
- Llegada al desierto de Merzouga.
- Paseo en dromedario por las dunas.
- Sandboard en las dunas.
- Cena y noche en un campamento en el desierto.

Alojamiento: Merzouga Glamping · Comidas incluidas: desayuno y cena · Noche: desierto de Merzouga

Día 5 · Lunes, 29 de marzo · Del desierto de Merzouga a Fez

Última etapa de nuestro circuito privado, desde las dunas del Sáhara hasta los paisajes del Medio Atlas.

- Desayuno en el campamento.
- Valle del Ziz.
- Midelt.
- Azrou.
- Ifrane.
- Llegada a Fez y finalización del circuito.
- Instalación en el alojamiento.

Alojamiento: Riad Verus · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Fez

Día 6 · Martes, 30 de marzo · Descubriendo Fez

Desayuno en el alojamiento y visita guiada de día completo con un guía local oficial de habla española.

Horario aproximado: de 09:00 a 17:00 h (7–8 horas).

- Puerta Azul (Bab Bou Jeloud).
- Madrasa Bou Inania (interior).
- Medina y zocos tradicionales.
- Plaza y fuente Nejjarine.
- Universidad y mezquita Al Qarawiyyin (exterior).
- Curtiduría Chouara.
- Madrasa Al Attarine (interior).
- Barrio judío (Mellah).
- Puertas del Palacio Real (exterior).

Alojamiento: Riad Verus · Comidas incluidas: desayuno · Noche: Fez

Día 7 · Miércoles, 31 de marzo · Despedida y regreso a casa

- Desayuno en el alojamiento, sujeto al horario de salida.
- Despedida del grupo.
- Recogida en el alojamiento y traslado privado hasta el aeropuerto de Fez, adaptado al horario de salida de tu vuelo.

Podrás elegir cualquier horario de vuelo, siempre que la salida sea durante el día 31 de marzo.

Fin del viaje.

3. Servicios incluidos – detalle operativo

Alojamiento y comidas

- 6 noches de alojamiento.
- 6 desayunos.
- 2 cenas: en el desierto de Merzouga y en el valle del Dadès.
- Cama individual garantizada durante toda la estancia.
- Tasas de alojamiento en todos los alojamientos del viaje.

Transporte y traslados

- Traslado privado de llegada desde el aeropuerto de Fez (Grupo 1) o Marrakech (Grupo 2) hasta el alojamiento, adaptado al horario de llegada de tu vuelo.
- Todos los traslados previstos durante la visita de Fez.
- Circuito privado de tres días y dos noches entre Fez y Marrakech, o en sentido inverso, según el grupo.
- Vehículo privado con conductor y espacio para el equipaje durante todo el circuito.
- Todos los traslados previstos durante la visita de Marrakech.
- Traslado privado de regreso desde el alojamiento hasta el aeropuerto de Marrakech (Grupo 1) o Fez (Grupo 2), adaptado al horario de salida de tu vuelo.

Visitas, entradas y experiencias

- Visita de día completo por Fez con guía local oficial de habla española.
- Entrada a la Madrasa Bou Inania.
- Entrada a la Madrasa Al Attarine.
- Circuito de tres días por el Medio Atlas, el Sáhara y el Alto Atlas.
- Paseo en dromedario por las dunas de Merzouga.
- Actividad de sandboard en las dunas.
- Experiencia de una noche en un campamento en el desierto del Sáhara.
- Visita de día completo por Marrakech.
- Entrada al Jardín Majorelle.
- Entrada a la Medersa Ben Youssef.
- Entrada al Palacio de la Bahía.
- Dinámicas de grupo y actividades de bienvenida.

Organización y acompañamiento

- Organización y planificación integral del viaje.
- Acompañamiento en español durante todo el viaje.
- Guías de habla española durante el itinerario.
- Soporte de guías y operadores locales en Marruecos.
- Coordinación de alojamientos, transportes, visitas y actividades.
- Todos los gastos de gestión incluidos.

Alojamientos

Alojamiento	Grupo 1	Grupo 2	Noches
Riad Verus · Fez	19–21 marzo	29–31 marzo	2
Merzouga Glamping · Merzouga	21–22 marzo	28–29 marzo	1
Riad Gabsi Dades · Valle del Dadès	22–23 marzo	27–28 marzo	1
Mosaic Hostel Marrakech · Marrakech	23–25 marzo	25–27 marzo	2

- Habitaciones y tiendas compartidas con compañeros del grupo, con cama individual garantizada.

Seguro de asistencia en viaje incluido

- Gastos médicos de hasta 10.000 €, con ámbito de cobertura mundial.
- Cobertura de enfermedades preexistentes en asistencia médica.
- Cobertura de actividades deportivas y de aventura sin sobrecoste.

Aseguradora: IMA Ibérica Asistencia – Grupo IMA. Las coberturas están sujetas a las condiciones y límites de la póliza.

Servicio opcional: eSIM con datos ilimitados

Opcional, 29,90 € por persona.

4. Servicios no incluidos

- Vuelos de ida y vuelta.
- Comidas y bebidas no especificadas en el programa.
- Propinas.

- Cualquier actividad o servicio adicional opcional.

5. Presupuesto y condiciones económicas

Precio por persona	540,00 €
eSIM opcional	29,90 € por persona
Primer pago (al reservar)	300,00 € por persona
Segundo pago	El resto (240,00 € por persona, o 269,90 € con eSIM) antes del 1 de marzo de 2027
Régimen fiscal	Régimen especial de las agencias de viajes

El precio incluye todos los servicios, alojamientos, traslados, visitas, entradas, experiencias, seguros y gastos de gestión especificados en el programa. Los pagos se hacen con tarjeta en el entorno seguro de Teya. La plaza queda bloqueada 30 minutos a la espera del primer pago.

Si el segundo pago no se recibe antes del 1 de marzo de 2027, la agencia se pondrá en contacto contigo. La reserva no se cancela automáticamente.

6. ANEXO I – FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATO 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 agencia de viajes Routsify será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, la agencia de viajes Routsify está cubierta por una garantía para reembolsar los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurran en insolvencia.

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/minorista incurre en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador/minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

Routsify ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la Aseguradora AON IBERIA Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.U.. Póliza Nº: 026S00159CAV. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Routsify, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente. Datos de contacto Aseguradora: AON IBERIA Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.U.. Dirección: Torre de Cristal, Paseo De La Castellana 259 C, Planta 34, 28046 Madrid (España). Teléfono: 952249982. E-mail: atencioncliente@markel.com.

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 (https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555).

7. ANEXO II – 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 las 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. En el momento de la contratación de la reserva, el consumidor deberá abonar un depósito del precio del viaje

combinado, según se haya informado en la información precontractual.

2. El pago del precio restante, deberá efectuarse según se indica en el calendario de pagos del contrato de viaje combinado.

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 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.

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. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior 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. La información de los gastos de gestión y los gastos de anulación de los servicios del viaje se informa al viajero en la Información Precontractual y en el Contrato de Viaje Combinado. 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, cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá 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 organizadora 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: 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días; 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.

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.

Se entiende como falta de conformidad, la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

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 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 frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda, en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero, aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

3. La falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia minorista supondrá que deberá responder, de forma solidaria, con la agencia organizadora frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia de viajes organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia minorista por su ámbito de gestión. En estos supuestos, le corresponderá a la agencia minorista o a la agencia organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

4. La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje

combinado.

5. Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

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 vigente 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.