

# TANDEM

LUXURY TRAVEL

---

## *Kenya de película*

Viaje de autor

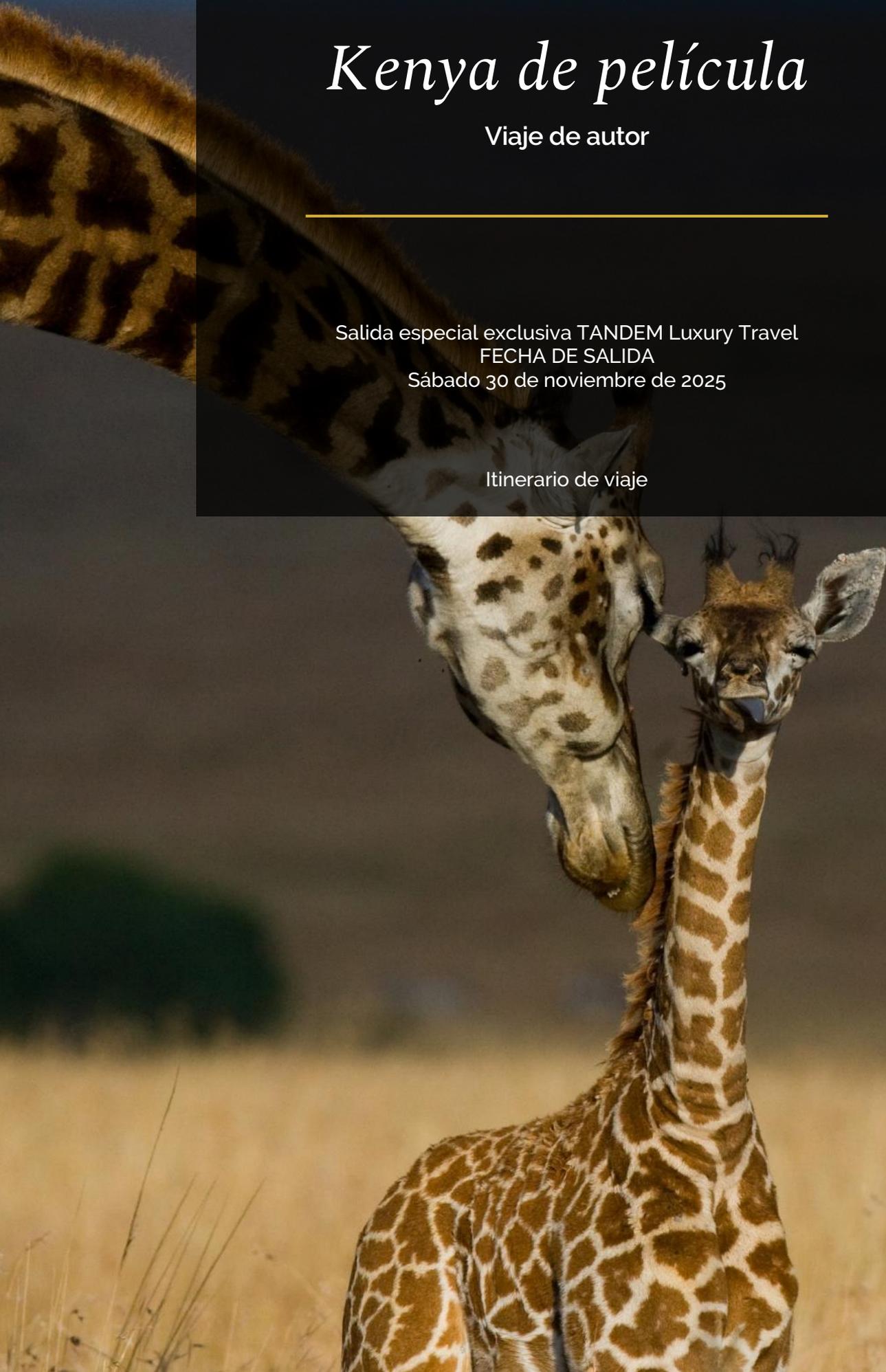
---

Salida especial exclusiva TANDEM Luxury Travel

FECHA DE SALIDA

Sábado 30 de noviembre de 2025

Itinerario de viaje



## **SILENCIO, SE RUEDA... ¡ACCIÓN!**

---

*Viajar al Este de África es más que una aventura: es adentrarse en un escenario cinematográfico donde la realidad supera a la ficción. Desde las vastas llanuras del Serengeti hasta los cielos encendidos sobre el Masái Mara, cada rincón de esta tierra parece haber sido escrito por un guionista celestial y dirigido por la mano invisible de la naturaleza.*

*Aquí, los elefantes no son efectos especiales, los leones no necesitan maquillaje y los atardeceres no requieren filtros. Las escenas que cautivaron a millones de espectadores en películas como Memorias de África o El Rey León no fueron fruto de la imaginación: fueron retratos fieles de una tierra donde la vida ruge con intensidad primitiva y poética.*

*El safari en África Oriental no es solo un viaje, sino una inmersión en la narrativa más antigua del mundo: la de la supervivencia, la belleza salvaje y la conexión profunda entre humanos y naturaleza. Caminar por la sabana es sentir que cada pisada resuena con la historia de aquellos exploradores, cineastas y soñadores que llegaron antes, buscando no solo animales, sino respuestas.*

*El cine encontró en esta región su musa. África Oriental es luz y sombra, drama y silencio. Es el zoom lento sobre una manada al amanecer, el plano abierto de una tormenta sobre el Kilimanjaro, el close-up de una mirada humana frente a lo salvaje.*

*Y tú, viajero, al subir a ese vehículo de safari, te conviertes en protagonista. No hay guion, ni repetición, solo el instante irrepetible de ver a un guepardo correr o a una jirafa detenerse como si supiera que está siendo observada. Es cine en tiempo real, con la banda sonora del viento entre las acacias y el rugido lejano de un felino.*

*África Oriental no necesita pantalla: se proyecta en el alma. Y cuando regreses, llevarás contigo algo más valioso que una foto o un recuerdo: la certeza de haber sido parte de una historia más grande.*

*Una que aún se sigue contando, cada amanecer, bajo el sol inmenso de la sabana.*

*En esta propuesta de viaje, os proponemos realizar un recorrido en el que viajar no solo a través de los paisajes y la naturaleza, si no hacerlo también a través de los paisajes de película que tanto me han marcado como amante del este de África y del cine.*

Roberto Navarro  
Africa & Middle East Manager

**30 de noviembre de 2025**  
**MADRID / BARCELONA – DOHA – NAIROBI**

---

Salida desde Madrid o Barcelona, en vuelo previsto a las 15:20. Para nuestra máxima comodidad y como auténticas estrellas de cine, dispondremos de acceso **fast track y sala VIP**.

Posteriormente, salida en vuelo de la Cía Qatar Airways con destino Doha, donde nos encontraremos con nuestro guía acompañante y enlazaremos con el vuelo nocturno que nos llevará hacia Kenya.

**1 de diciembre de 2025**  
**DOHA – NAIROBI**

---

Nuestro vuelo con destino Nairobi, con salida prevista a las 02:25 nos llevará en **vuelo nocturno** hasta Nairobi, ciudad a la que llegaremos a las 07:35.

A la llegada, nos recibirá nuestro equipo local y nos llevará a nuestro hotel (en el que ya tendremos realizado el check-in de manera anticipada) y podremos descansar y desayunar antes de realizar una visita de Nairobi, más allá de lo turístico.

Nuestra experiencia por Nairobi, nos llevará al poco conocido pero fascinante Museo del Ferrocarril, en el que a través de la historia del proceso de creación de la línea de ferrocarril que debía comunicar Mombasa, en la costa, con Nairobi, en el interior se ganaron la fama los feroces leones del parque de Tsavo, el más grande de todo Kenya.

La visita continuará brevemente a través de los barrios de Kibera, para conocer también barrios de África y conocer su realidad y su resiliencia. Durante estas visitas podremos comprobar de primera mano una realidad ficcionada que hemos podido ver a través del cine en películas como *Los demonios de la noche (1996)* o *El jardinero fiel (2005)*



Posteriormente, traslado al restaurante Talisman para almorzar (bebidas no incluidas).

***“Yo tenía una granja en África, al pie de las colinas Ngong...”***

Así empieza, la icónica *Memorias de África* (1985) basada en la novela autobiográfica de la autora danesa Karen Blixen y cuya casa museo visitaremos para conocer parte de la historia real sobre la colonización de Kenia a principios de siglo pasado.



Posteriormente, nos dirigiremos ya a nuestro hotel para la cena y alojamiento.

Alojamiento en hotel **FAIRMONT THE NORFOLK – Habitación deluxe**  
**Régimen alimenticio en media pensión**



 *FAIRMONT THE NORFOLK* fue el alojamiento en el que se alojaron Meryl Streep y Robert Redford durante el rodaje de *Memorias de África* (1985).

**2 de diciembre de 2025**

**NAIROBI – MOUNT KENYA SAFARI CLUB**

---

Desayuno en el hotel y salida temprana hacia Nanyuki a través de la línea del Ecuador para llegar a almorzar a nuestro Lodge.

El día de hoy nos permitirá adentrarnos en la conservación de la de fauna africana, a través de la figura del oscarizado **William Holden**, estrella de la época dorada de Hollywood y protagonista en películas como *El puente sobre el río Kwai (1957)* o *Sabrina (1954)* considerado uno de los rodajes más conflictivos de la historia, junto a Humphrey Bogart y Audrey Hepburn con quién tuvo un sonado romance.

La relación de William Holden con África nace durante el rodaje de la película *El León (1962)*, finalmente estrenada en 1962, dónde quedó prendado de los paisajes de África El actor, gracias a su fama y a su conciencia naturalista, adquirió y gestionó la explotación del Mount Kenya Safari Club. Su implicación contribuyó a popularizar el interés por la conservación de la naturaleza entre la *Jet Set* de la época. Además, su vida y su figura fueron una fuente de inspiración para la creación de la William Holden Wildlife Foundation, fundada tras su fallecimiento en 1981.



Por la tarde tendremos oportunidad de conocer parte del proyecto de la William Holden Wildlife Foundation a través de su aclamado orfanato de animales. Aquellas personas que lo deseen pueden completar la tarde de manera opcional, con alguna de las actividades organizadas por el hotel.



Alojamiento en hotel **FAIRMONT MOUNT KENYA SAFARI CLUB** – Habitación deluxe  
Régimen alimenticio en pensión completa

**3 de diciembre de 2025**

**MOUNT KENYA SAFARI CLUB – LAGO NAKURU**

---

Desayuno en el hotel y salida en dirección al Parque Nacional del Lago Nakuru. Llegaremos a almorzar a nuestro Lodge, el único ubicado dentro del propio Parque Nacional y por la tarde, realizaremos un safari por el parque que nos evocará a la mítica escena de *Memorias de África (1985)* sobrevolando los lagos de esta región y sus colonias de flamencos rosados.



El Parque Nacional del Lago Nakuru es conocido por la presencia de cuatro de los “cinco grandes”. El grupo de cinco animales considerados más difíciles de cazar en tiempos pasados: El búfalo, el rinoceronte, el león y el esquivo leopardo..



Alojamiento en hotel **SAROVA LION HILL LODGE – Habitación estándar**  
**Régimen alimenticio en pensión completa**

**KENYA DE PELICULA, SALIDA ESPECIAL 30 NOVIEMBRE**

**PRESUPUESTO**

**4 de diciembre de 2025**  
**LAGO NAKURU – MASAI MARA**

---

Desayuno en el Lodge y salida en nuestros vehículos hacia la Reserva Nacional de Masai Mara, la reserva más emblemática de Kenia y que sin duda nos evocará a una de las películas más icónicas del cine filmado en África, *Mogambo (1953)*.

Las escenas en los campamentos y sus tiendas son clave para dar esa sensación de autenticidad y aventura y por ello, hemos hecho una apuesta muy especial para nuestro alojamiento en el Masai Mara, **Kandili Camp**.

Dormir en Kandili es como habitar un guion sin palabras, donde los rugidos lejanos y los pasos suaves de una jirafa hacen de banda sonora natural. Cada safari es una toma única, irrepetible. Cada noche, una proyección de estrellas en alta definición. Para quienes aman el cine y buscan vivir su propia escena inolvidable, **Kandili es el rodaje perfecto**.



En esta primera tarde en Masai Mara, disfrutaremos de un agradable safari a pie acompañados por un guía muy especial. Al caer el sol, viviremos una experiencia *Sundowner* para contemplar un espectáculo sin artificios: un atardecer inolvidable en África.



Alojamiento en campamento **KANDILI CAMP** – Tienda superior  
Régimen alimenticio en pensión completa

**5 de diciembre de 2025**  
**MASAI MARA**

Tras desayunar en el campamento y con nuestras fiambreras preparadas, saldremos en vehículos 4x4 para disfrutar de un safari de día completo por el Masai Mara. Una jornada dedicada a descubrir la impresionante belleza natural de esta emblemática zona de conservación.



Al anochecer, regresaremos al campamento para cenar a la luz de los candiles -de ahí su nombre, Kandili- y, tras la cena, nos adentraremos en la reserva para vivir un emocionante safari nocturno bajo las estrellas.



Alojamiento en campamento **KANDILI CAMP – Tienda superior**  
**Régimen alimenticio en pensión completa**

**KENYA DE PELICULA, SALIDA ESPECIAL 30 NOVIEMBRE**

**PRESUPUESTO**

**6 de diciembre de 2025**  
**MASAI MARA**

---

Desayuno en el campamento y segundo día de safari por el Masai Mara. En esta ocasión, el safari transcurrirá por la mañana para regresar a almorzar al camp y por la tarde, el safari que se realizará por la **zona privada de conservación** conocida como la *Leopard Gorge*, en la que se filmó la famosa serie de la BBC, *Big Cats* (2018).



El safari de tarde, se complementará incluyendo una visita muy especial de la mano de un guía local de una auténtica aldea masái para sentirnos como los protagonistas de novela y película *La Masai Blanca* (2005).



Al regresar al campamento y para cerrar nuestra estancia en el Masai Mara, disfrutaremos de una proyección al aire libre.

Alojamiento en campamento **KANDILI CAMP – Tienda superior**  
**Régimen alimenticio en pensión completa**

**KENYA DE PELICULA, SALIDA ESPECIAL 30 NOVIEMBRE**

**PRESUPUESTO**

**7 de diciembre de 2025**  
**MASAI MARA – NAIROBI**

---

Después de disfrutar del desayuno en el campamento, trasladado a al aeródromo para tomar un vuelo en avioneta, en vuelo regular con destino a Nairobi sobrevolando el Masai Mara. La salida está prevista a las 11:00, con llegada a la capital, a las 12:30.



A su llegada a Nairobi, seremos recibidos y trasladados al hotel **Crowne Plaza Airport**, donde llegaremos para almorzar y donde dispondremos de una habitación de cortesía para descansar hasta la salida hacia el aeropuerto para tomar el vuelo de regreso.

**8 de diciembre de 2025**  
**NAIROBI – DOHA - ESPAÑA**

---

Salida en vuelo nocturno de regreso a España, vía Doha prevista a la 1:35 de la mañana, para enlazar con los vuelos a Madrid (08:10) y Barcelona (08:20)

Llegada y...

... **Fin de nuestros servicios**

**VUELOS PREVISTOS**

		Salida	Llegada
	QR0146	Barcelona 1520 30NOV2025	Doha 2320 30NOV2025
	QR0150	Madrid 1520 30NOV2025	Doha 2350 30NOV2025
	QR1335	Doha 0225 01DEC2025	Nairobi 0735 01DEC2025
	QR1342	Nairobi 0135 08DEC2025	Doha 0635 08DEC2025
	QR0145	Doha 0820 08DEC2025	Barcelona 1325 08DEC2025
	QR0149	Doha 0810 08DEC2025	Madrid 1350 08DEC2025

**ALOJAMIENTOS SELECCIONADOS EN HABITACIÓN DOBLE**

**NAIROBI**

1 noche | FAIRMONT THE NORFOLK  
Habitación deluxe  
Media pensión

**MOUNT KENYA**

1 noche | FAIRMONT MOUNT KENYA SAFARI CLUB  
Habitación deluxe  
Pensión completa

**LAGO NAKURU**

1 noche | SAROVA LAKE NAKURU  
Habitación estándar  
Pensión completa

**MASAI MARA**

3 noches | KANDILI TENTED CAMP  
Tienda superior  
Pensión completa\*  
*\*incluye 1 almuerzo tipo pic-nic.*

**NAIROBI**

Habitación de cortesía | CROWNE PLAZA AIRPORT  
Habitación estándar  
Almuerzo incluido

## PRESUPUESTO

Precio **PVP** por persona en ocupación doble

Precio base por <b>adulto</b> en habitación doble	6.290,00€
Tasas aéreas por <b>adulto</b>	500,00€
<b>Precio total por adulto en habitación doble</b>	<b>6.790,00€</b>

- **Círculo con guía acompañante especialista TANDEM Luxury Travel**
- **Mínimo número de participantes para confirmar salida, 10 clientes**
- **Máximo número de participantes para esta salida, 18 clientes**

### VALORES AÑADIDOS TANDEM LUXURY TRAVEL

Salida especial exclusiva solo para clientes **TANDEM Luxury Travel**  
 Servicio de **Fast Track y Sala Vip**  
 Wi-fi limitado durante el safari  
**Todas las propinas** excepto las del guía  
**Guía acompañante durante todo el viaje**  
 Agua embotellada a disposición  
 Momentos especiales **TANDEM Luxury Travel**

## EL PRECIO INCLUYE

- Vuelos en clase Turista de Qatar Airways desde Madrid o Barcelona
  - *Tasas aéreas indicadas a reconfirmar 21 días antes de la salida*
- Guía acompañante TANDEM Luxury Travel con un mínimo de 12 participantes
- Todos los traslados según itinerario
- Alojamiento en los hoteles indicados
- Todas las visitas y entradas detalladas en itinerario
- Tasas de Servicio y propinas generales, excepto la de conductores
- Set de viaje
- Seguro de viaje

## EL PRECIO NO INCLUYE

---

- Comidas y bebidas no indicadas.
- Visado ETA de entrada a Kenia
- Tasas hoteleras locales si las hubiere
- Propinas del guía y gastos privados.
- Gastos personales y cualquier servicio adicional no mencionado anteriormente.

## GASTOS DE CANCELACIÓN ESPECÍFICOS PARA ESTE VIAJE

---

### GASTOS AÉREO

- PENALIZACION POR CANCELACION ENTRE 90 Y 60 DÍAS ANTES DE LA SALIDA NETO 300,00 EUR
- PENALIZACION POR CANCELACION DENTRO DE LOS 60 DÍAS ANTES DE LA SALIDA 100% DEL AÉREO
- **Cualquier cancelación tendrá unos gastos fijos de 200 EUR por persona desde el momento de confirmación de la reserva.**

### GASTOS TIERRA

Para las Reservas que sean canceladas o en las que se reduzca el número de noches o el número de clientes, se aplicaran los siguientes gastos de cancelación:

- Cancelaciones recibidas entre la fecha de confirmación y 45 días previos a la fecha de comienzo de los servicios tendrán un cargo del 15% del coste total de los servicios.
- Cancelaciones recibidas entre 44 y 31 días previos a la fecha de comienzo de los servicios tendrán un cargo del 50% del coste total de los servicios.
- Cancelaciones recibidas dentro de 30 días previos al comienzo de los servicios tendrán un cargo del coste total de los servicios.
- **Cualquier cancelación de servicios de tierra tendrá unos gastos de gestión añadidos de 100 EUR por persona desde el momento de confirmación de la reserva.**
- *Cada caso se estudiará individualmente si fuera necesario.*

## SEGURO EXTRA DE CANCELACIÓN Y AUMENTO DE COBERTURA

- Cuadro de importes de viaje a asegurar, número de días e importe de cobertura

CANCELACIÓN Y VACACIONES NO DISFRUTADAS	DURACIÓN	COBERTURA MEDICA	
		20.000 €	60.000 €
3.000 €	10 días	65 €	105 €
	15 días	85 €	140 €
	20 días	95 €	160 €
5.000 €	10 días	110 €	145 €
	15 días	130 €	180 €
	20 días	140 €	205 €
8.000 €	10 días	215 €	250 €
	15 días	240 €	290 €
	20 días	250 €	315 €
10.000 €	10 días	285 €	320 €
	15 días	305 €	360 €
	20 días	320 €	385 €

## NOTAS

- COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.
- Precio en base a 2 personas. En caso de cambiar el número de viajeros se tendrán que volver a cotizar los servicios.
- Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida

## DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR A EGIPTO

- **Pasaporte**  
Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida

- **Visados**

**Es responsabilidad de cada pasajero informarse** de los trámites oportunos para la tramitación de posibles visados para entrar en cada país. Según su nacionalidad será necesario solicitar un visado con anterioridad a su viaje para entrar en el país. El pasaporte ha de tener al menos 6 meses de vigencia para que permitan entrar a cualquiera de los países del sur africano y un mínimo de 3 páginas vacías. Para cualquier pago en destino, se recomienda llevar CASH, en USD/EUR, debido a posibilidad de caídas de línea y por lo tanto inutilización de los sistemas de cobros por tarjeta de crédito. La información detallada en este apartado, **está SUJETA A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO y DEPENDIENDO DE SU NACIONALIDAD**

- *Viajeros con nacionalidad española no necesitan visado para viajar a Egipto*

## 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](http://www.maec.es) y un teléfono número 91.379.97.00; así como una web del Ministerio de Sanidad y Consumo [www.msc.es](http://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.

Madrid, 15 de julio de 2025

**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) TANDEM LUXURY TRAVEL (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) TANDEM LUXURY TRAVEL (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. TANDEM LUXURY TRAVEL (marca registrada de BESTOURS S.A.) ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de TANDEM LUXURY TRAVEL (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](mailto: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 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. Los conceptos expuestos en el apartado anterior y que se establecen en la presente publicación, se han calculado en fecha 18 de febrero de 2019 para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.
3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.
4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.
5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

### **12. Cesión de la reserva**

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.
2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

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

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

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

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

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

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

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

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

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

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

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

o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

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

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

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

**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 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 concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

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

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

### **26. Acciones judiciales**

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.