

1) INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LAS INMERSIONES Y LOS VIAJES DE CRUCERO DE BUCEO:

Información sobre las inmersiones:

La mayor parte de los programas SUBEXPLOR están dirigidos a buceadores de un cierto nivel técnico. No obstante, también proponemos destinos para buceadores principiantes o poco experimentados. En este caso es necesario un guía de inmersión o un acompañante experimentado. Es importante mencionar en la inscripción la necesidad de un acompañante para asegurarnos la disponibilidad de un guía de inmersión en destino.

Forfait de inmersiones sin guía:

Todo buceador que quiera beneficiarse del programa de inmersiones sin guía tiene que ser consciente y asumir la responsabilidad que ello comporta tanto para su seguridad como para la seguridad de los buceadores que formen parte de su grupo. En este sentido, el buceador deberá en todo momento respetar y cumplir las reglas que se le comunicarán en el momento de la inscripción.

Condiciones de inscripción:

Se pueden inscribir al forfait de inmersiones sin guía todos los buceadores de un nivel equivalente a Advance (PADI, ACUC, SSI, etc.) o 2* CMAS (es decir aquellos buceadores que con un número de inmersiones efectuadas recientemente son conscientes de los peligros y de los principios de seguridad) o buceadores de un nivel inferior, pero que estén acompañados por un buceador cualificado, que acepte asumir la responsabilidad de tener a su cargo a un buceador de nivel inferior. Es obligatorio presentar en el centro de inmersión el carnet de buceo y el libro de inmersiones, así como el seguro de buceo vigente.

Organización de salidas de inmersión:

La posesión de un carnet Advance o 2* CMAS o similar no libra de la primera inmersión de readaptación y control obligatorio. El responsable del centro de inmersión será el que valorará en base a su experiencia y al número de inmersiones que resulte acreditado, la aptitud de los participantes para bucear sin guía. Si él lo cree conveniente para garantizar la seguridad de los buceadores puede imponer un cierto número de buceadores bajo su supervisión antes de autorizar la inmersión sin guía.

Los buceadores autorizados a bucear sin guía serán asesorados por el responsable del centro de las condiciones particulares que hacen falta tener en consideración: corrientes, distancias, equipos de seguridad a bordo y en tierra (oxígeno, hospital, etc.), planes de emergencia, etc..

Las inmersiones están planificadas para respetar los reglamentos locales y generales (nunca bucear solo). Para cada grupo de buceadores no acompañados será asignado un responsable de grupo que deberá conocer nociones esenciales de socorrismo y tener experiencia en la utilización del globo hinchable de aire comprimido. Para evitar las paradas de descompresión no está permitido superara los 35 metros de profundidad. Será obligatorio una parada de seguridad de unos 3 minutos antes de subir a superficie. El responsable del centro de buceo controlará que se den las condiciones técnicas y meteorológicas que permitan la salida en barco. Asimismo, podrá prohibir la inmersión de aquellas personas que por no cumplir las directrices dadas por el centro o los requisitos exigidos, sean susceptibles de correr peligro o suponer un riesgo para los demás buceadores. Las inmersiones nocturnas son organizadas en el centro de inmersión y están reservadas para los buceadores experimentados.

Los equipos personales de inmersión:

Salvo indicación contraria los buceadores deben obligatoriamente poseer todo el equipo de inmersión: aletas, mascara, tubo, cuchillo, cinturón, traje de neopreno, regulador con octopus, jacket y ordenador de buceo.

Algunos equipos se pueden alquilar en la base (es necesario reservarlos antes de la salida del viaje).

El material disponible en los centros de inmersión es generalmente estandar y puede no amoldarse a cada persona. Los fotógrafos deben traer el transformador y el adaptador.

Inmersiones no efectuadas:

No cabrá reembolso de aquellas inmersiones no efectuadas por voluntad de los participantes, o por razones meteorológicas u otras circunstancias de fuerza mayor, así como por circunstancias imputables a un tercero ajeno al suministro de la prestación siempre que tengan un carácter imprevisible o insuperable, **o bien porque el horario de los vuelos no lo permita.....**

Respecto a la flora y la fauna

El no respetar las reglas locales puede entrañar prohibiciones para bucear. Cuando las reglas lo autorizan nosotros recomendamos limitar la caza estrictamente por necesidades alimenticias.

Información sobre cruceros de buceo:

Los cruceros de buceo indicados en este catálogo se desarrollan en zonas de mar abierto, por lo que los itinerarios y los puntos de buceo pueden variar en función de la meteorología para garantizar la seguridad de los buceadores. Por este motivo la información sobre puntos de

buceo en esta página web es meramente informativa y en ningún caso se puede interpretar como parte del contrato del viaje.

2) ORGANIZACIÓN:

La organización técnica de los viajes ha sido realizada por Subexplor, S.L. con C.I.F. B17908088.

Inscrita en registro mercantil de Girona, Fecha 27.07.2006, tomo 02479, folio 024.

3) CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO:

a) Regulación jurídica aplicable:

El contrato de viaje combinado se rige por aquello acordado entre las partes, por lo establecido en las presentes condiciones generales y por las normas autonómicas vigentes del lugar de celebración del contrato, y, en su defecto, 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 usuarios y

otras leyes complementarias.

b) Personas con movilidad reducida:

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con 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.

c) Inscripción al viaje y pago del precio:

En el acto de inscripción deberá depositarse el 30% del importe total del viaje, no considerando ninguna plaza como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 70% restante deberá abonarse, al menos 30 días antes de la fecha de salida. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes

de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

d) 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.

4) REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO:

a) Prestaciones:

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

b) Qué incluyen nuestros precios:

Los precios indicados son por persona y no incluyen las prestaciones que no están indicados en el forfait.

El precio del forfait incluye:

Los traslados aeropuerto/hotel o barco y regreso, estancia en habitación/camarote doble para el número de noches indicado (el día de salida hay que dejar la habitación antes de las 12h00), seguro de asistencia.

El precio del forfait no incluye:

Los billetes de avión (a no ser que lo indique), gastos de visado, pasaporte, vacunas, los suplementos de habitación individual obligatorio para toda persona que viaje sola, los traslados a los lugares de inmersión para los no buceadores, el seguro de anulación, las bebidas durante las comidas y los gastos de carácter personal así como todo lo que no está indicado como "los precios incluyen".

El precio de la inmersión incluye:

El número de inmersiones a efectuar, dependiendo de los días de estancia indicados; los equipos puestos a disposición: compresores, botellas y plomos; los traslados a las zonas de inmersión.

El precio de la inmersión no incluye:

El alquiler de los equipos personales de inmersión; las inmersiones suplementarias o nocturnas; Nitrox (a no ser que esté indicado como incluido), así como todo lo que no está indicado como incluido en el precio.

c) Alojamiento:

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

1) 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. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa.

2) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

3) 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.

d) Transporte:

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de dos horas sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en caso de desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

e) Seguros de anulación y seguro para la práctica del submarinismo:

Salvo que se indique lo contrario en la oferta de viaje , nuestros viajes no incluyen seguro de anulación ni de viaje (con cobertura para la práctica del submarinismo). Consulte con nuestra agencia sus coberturas y condiciones.

En todo caso, nuestra agencia recomienda su contratación habida cuenta de los peligros y riesgos que comporta la práctica del submarinismo y del alto coste médico y hospitalario en caso de accidente.

5) DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPREZAR EL VIAJE:

A) Modificación del contrato:

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

B) Revisión del precio:

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante.

c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto.

En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

C) Derechos del consumidor en caso de resolución:

1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

a) Que le reembolsen en el plazo máximo de 14 días todas las cantidades pagadas, o

b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

D) Cesión de la reserva:

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para realizar el viaje combinado siempre que ello no esté expresamente prohibido por los prestadores de los diferentes servicios.

2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y no habrá gastos de gestión de la agencia por dicha cesión si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor unos gastos de gestión por cesión del 3% del precio del viaje. Sí que pueden existir gastos de los distintos proveedores por la cesión.

3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión .

E) Derecho de desistimiento del consumidor:

Según dispone el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007:

“En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.”

El Usuario puede solicitar la cancelación del viaje combinado solicitado o contratado remitiendo un correo electrónico a : info@subexplor.com

Las condiciones de anulación de nuestros proveedores de Maldivas, Baja California, Malaysia e Indonesia, así como las de los cruceros de buceo son extremadamente rigurosas, por lo que se aplicarán de acuerdo con las CONDICIONES ESPECIALES de dichos proveedores o cruceros. En los cruceros de buceo, las anulaciones que se producen con menos de 60 días de antelación (o incluso en algunos casos 90 días o más de antelación) a la fecha de salida implican unos gastos de cancelación del 100% del importe del crucero. Además, en los cruceros tipo charter (fletamiento total del barco), en caso de cancelación por parte de cliente las cantidades entregadas como depósitos no serán devueltas a no ser que la plaza vacante quede finalmente

ocupada. Por este motivo rogamos consultar las condiciones de anulación antes de contratar el viaje.

En el caso de viajes en el que se incluyan billetes aéreos, las anulaciones que se produzcan una vez emitido el billete se cargará el importe equivalente de la cancelación del billete de avión (este importe varía dependiendo de la compañía aérea).

F) Cancelación del viaje por parte del organizador:

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 4 c).

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.

b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.

c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado.

En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato.

En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

6) DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE:

A) Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios:

Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo

lugar y lo antes posible a la agencia y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate, a fin de que la agencia pueda tener la posibilidad de buscar una solución si ello es posible.

B) Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador:

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato.

Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por la agencia se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:

a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.

b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.

c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

C) Desistimiento del consumidor durante el viaje:

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su

caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

D) Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje:

El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia 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.

7) RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO:

A) Responsabilidad de la agencia:

La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

B) Causas de exoneración de responsabilidad:

La responsabilidad de los organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

C) Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales:

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a la limitaciones que éstos establezcan.

D) Información sobre disposiciones aplicables a pasaporte, 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El consumidor 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. Muy importante: Algunos países exigen que el pasaporte de los viajeros tenga un plazo de validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de estancia en estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada. Es por ello que recomendamos muy encarecidamente que si su pasaporte está próximo a caducar o lo va a hacer antes del plazo indicado de 9 meses, se provea de un nuevo pasaporte antes del inicio del viaje para evitar problemas importantes que le podrían sobrevenir durante el mismo, de cuyas secuelas o consecuencias sería responsable única y directamente el pasajero.

E) Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado:

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso.

En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.

2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

8) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO:

A) Reclamaciones a la agencia:

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.
3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.

B) Arbitraje de consumo:

1. Si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, el consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo de ámbito autonómico que sea competente en el lugar de celebración del contrato o a aquella a la cual se haya adherido, en el plazo máximo de 3 meses, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.
2. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
3. Salvo que otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.
4. 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.

C) Acciones judiciales:

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