Travelkids

I ♥ VIAJES EN FAMILIA

KENYA, TRAS LAS HUELLAS DE SIMBA

Salida especial TRAVELKIDS 3 de Diciembre 2022

VIAJE A KENYA EN FAMILIA

TRAS LAS HUELLAS DE SIMBA

FECHAS DEL VIAJE: DEL 3 al 11 de diciembre. 9 días/7 noches

NUESTRO PROGRAMA DE VIAJE INCLUYE

- Grupo de viaje TRAVELKIDS **"Solo para familias"**
- **Guías locales de habla castellana garantizados** durante el safari **y staff acompañante TRAVELKIDS** durante todo el viaje.
- Todos **los desayunos, almuerzos y cenas**.
- Alojamiento en **hoteles de 4*, lodge y tented camp** con ocupación familiar garantizada.
- **Programa de viaje diseñado por TRAVELKIDS**
- **Todas las actividades incluidas son en privado para TRAVELKIDS.**
- Todas las actividades **son 100% aptas para toda la familia.**
- Todas las visitas y entradas incluida

¡Explorerkid se ha ido a África siguiendo las huellas de Simba!

Siguiendo el rastro del gran león se encuentra en una **misión especial** en la que necesita de vuestra ayuda para localizar e identificar al máximo número de animales de la sabana africana.

¿**Te unirás a nuestro equipo de Rangers**?

Necesitaremos hablar con los Masai, la tribu que habita en esta parte de África y con los exploradores que nos acompañaran para ayudarnos a elaborar **El Gran Libro de los Animales de Travelkids**… Será importante durante nuestro viaje, aprender de su sabiduría y conocimiento para elaborar gracias a vuestro trabajo de campo, un registro único de huellas, localizaciones y trucos para que todos los futuros rangers y visitantes de África puedan saber mucho más sobre sus animales, dónde se encuentran sus familias y entre todos ayudar a protegerlos.

Quién sabe si podamos llegar a identificar y descubrir dónde se encuentra la familia de ¡Simba y Nala!

Explorerkid y Travelkids, colaboran en sus viajes especiales a Kenya con la ONG "The Kobo Trust" para el desarrollo sostenible en Kenya ayudando en proyectos locales de sanidad, cultura y eduación.

Descubre más sobre esta actividad en http://thekobotrust.com/

3 DE DICIEMBRE ***ESPAÑA – FRANKFURT***
FRANKFURT - NAIROBI

Salida desde el aeropuerto de origen, en vuelo de la Cía. LUFTHANSA, con destino Nairobi, vía punto europeo.

Enlace con el vuelo diurno a Nairobi.

Llegada al aeropuerto de Jomo Kenyatta, trámites de aduana y visado **(se puede llevar previamente realizado en modo visado online, o bien hacerse en destino en la aduana previo pago de 50 usd).** Asistencia por parte del corresponsal y traslado al hotel, donde nos encontraremos con ExplorerKid.

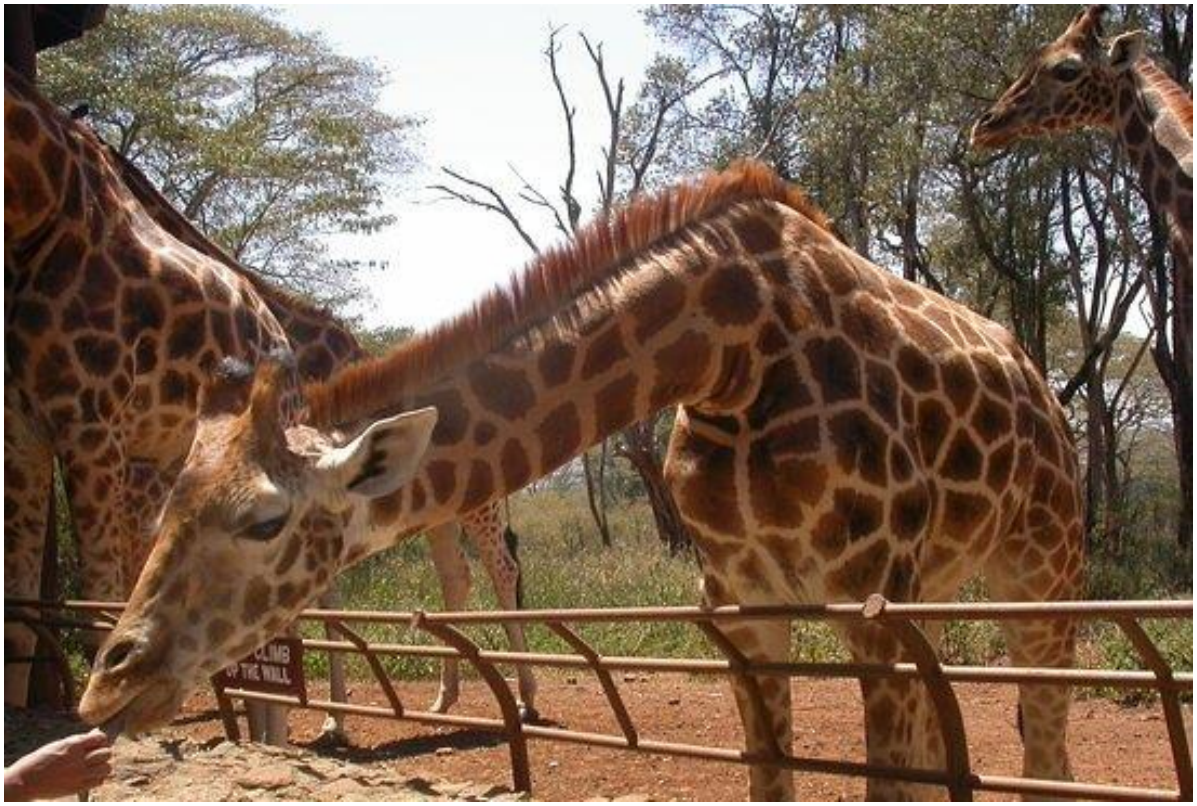
Alojamiento en el **hotel AZURE NAIROBI**

4 DE DICIEMBRE ***NAIROBI***

Desayuno en el hotel y … ¡Hoy empezamos nuestra gran aventura africana! Y qué mejor manera para empezar que ir a visitar el Orfanato de elefantes de Daphne Sheldrick.

Este Orfanato es un centro de adopción para elefantes y rinocerontes de todo el país que se han quedado huérfanos por diversos motivos: furtivismo, enfermedad, perdida de hábitat, etc. En este centro los recogen y los crían hasta que se hacen autónomos, momento en el que se incorporan al programa de reintroducción a su hábitat natural, en el Parque Nacional de Tsavo. Se puede visitar a los elefantes a las 11.00 hrs., durante su hora de alimentación diaria.

Al finalizar la visita, disfrutaremos de un **almuerzo** en el Restaurante Tamambo Karen Blixen.



Por la tarde, tendremos la oportunidad de dar de comer a las divertidas jirafas de Rothschild. El Centro de Jirafas es un proyecto de protección y conservación de la Jirafa de Rothschild, en peligro de extinción y visible en Kenia tan solo en el Parque Nacional del Lago Nakuru y en Lago Baringo. Durante esta bonita visita se puede acariciar a las jirafas e incluso ¡darles de comer! ¿Os atrevéis?

Volveremos a nuestro alojamiento para descansar, cenar poner en común que hemos aprendido y ¡preparar maletas! Mañana nos ponemos en ruta.

Cena y alojamiento en el **hotel AZURE NAIROBI**

<u>5 DICIEMBRE</u> ***NAIROBI – LAGO NAKURU – LAGO NAIVASHA***

Desayuno en el hotel.

Tras el mismo, salida por carretera hacia el Lago Nakuru donde llegaremos para **almorzar** con unas vistas muy especiales… Recordad que todo buen ranger tiene que estar ¡siempre alerta!

Por la tarde, volveremos a nuestros vehículos y realizaremos un safari por el parque, sabíais que Nakuru es famoso por los flamencos rosados y sus rinocerontes? ¿Habíais visto alguno tan cerca?

Posterior traslado al Lago Naivasha. Nos alojaremos en el **Sopa Naivasha Lodge** y durante la **cena**, será el momento de validar todos los animales que hayamos identificado.

6 DICIEMBRE ***HELL'S GATE – CRESCENT ISLAND – LAGO NAIVASHA***

Desayuno en el hotel ¿Nos sorprenderá hoy algo al salir de la habitación?

Hoy nos acercaremos hacia un pequeño parque cercano muy especial… Hell's Gate que visitaremos a pie o en bicicleta si nos animamos a alquilarla. ¡Tranquilas familias! Aquí no hay depredadores, solo aves y un buen número de herbívoros a identificar…

Pero un momento… Sabana, cañones estrechos y oscuros, rocas que se levantan como si fueran miradores sobre la llanura ¿No os recuerda mucha a una película de Disney?

Volveremos al lodge para el **almuerzo** y por la tarde a bordo de barcas nos acercaremos hasta Crescent Island, otra isla que podremos visitar a pie entre animales tranquilamente… ¡Pero cuidado! Estad atentos a las aguas del Lago Naivasha, algunas piedras puede que no lo sean!

Cena y alojamiento en el **SOPA NAIVASHA LODGE**

<u>7 DICIEMBRE</u> ***LAGO NAIVASHA – MASAI MARA***

Desayuno en el hotel y volvemos a los vehículos para boreando el rift africano en nuestro camino a la gran llanura del Masai Mara.

Al llegar al hotel, en el área del Masai Mara tendremos tiempo para ubicarnos en nuestras habitaciones especiales del **MARA ZEBRA PLAINS CAMP** y **almorzar**.

El día habrá sido largo así que Explorerkid nos reunirá después de comer para explicarnos algunos secretes y singularidades de esta zona y sus habitantes, los Masai. ¿Os apetecería conocerlos? Junto a ellos, realizaremos un paseo por los alrededores del camp para aprender a identificar señales y huellas de los animales que nos rodearan estos días en las grandes llanuras.

Cena en el camp y tendremos tiempo para contar historias alrededor de un fuego.

8 DICIEMBRE ***MASAI MARA***

Desayuno en el camp y tocará equiparnos para salir a iidentificar y localizar a todos los animales que podamos! La gran sabana del Masai Mara nos espera. Saldremos primera hora para poder ver el amanecer de los animales herbívoros y a la tarde, para ver el despertar de los carnívoros!

Si tratas de imaginar Kenya sin haber viajado nunca allí, lo que estás imaginando es Masai Mara. Este es el lugar de safaris por excelencia. Sus suaves colinas ondulantes tapizadas de hierba, las aguas chocolateadas del río Mara que hierven con el retozar de los hipopótamos, y la fauna rebosante, todo ello colma las expectativas de cualquier visitante que anhele contemplar los paisajes africanos retratados en películas como 'Memorias de África'.

La reserva, inaugurada en 1961, se localiza al oeste del valle del Rift y es la continuación natural de las llanuras del Serengeti, en Tanzania. El río Mara, la columna vertebral de la reserva, lo atraviesa de norte a sur para continuar su camino hacia el oeste hasta el lago Victoria, a través del parque tanzano. Este cauce es la barrera natural que deben atravesar cada año los grandes rebaños migratorios de ñus y cebras que se desplazan entre ambos parques. Más de un millón de ñus y 200.000 cebras se desplazan cíclicamente en busca de los mejores pastos, encontrando en su camino las riberas atestadas de cocodrilos.
Cuando los rebaños vadean la corriente del Mara o sus afluentes, muchos animales mueren aplastados o ahogados y dejan en las orillas un festín incomparable a las inmensas bandadas de buitres.

La ubicación de Masai Mara y su altitud, por encima de los 1.500 m, determinan un clima suave y más húmedo que el de otras regiones del país. El paisaje de praderas herbáceas y la riqueza de nutrientes para los grandes rebaños se mantienen gracias a sus abundantes lluvias, que aquí duran desde noviembre hasta junio, fusionando las dos estaciones de lluvias largas y cortas tan características en otros lugares de Kenya. Incluso fuera de temporada te puede sorprender un chaparrón repentino, y las tormentas nocturnas son frecuentes.

En las colinas y las planicies, las praderas alternan con bosques de acacias y matorral. Las orillas del Mara y de las múltiples corrientes tributarias están flanqueadas por densos bosques ribereños que acogen una buena parte de la avifauna de la reserva.
La lejanía de Masai Mara respecto a los grandes núcleos urbanos la diferencia de otros parques y le permite conservar algo que cada vez es más raro en África: los animales son completamente libres, sin verjas ni otros obstáculos, e ignoran por completo las fronteras dibujadas sobre el papel, no solamente la que separa los dos países sino también la que delimita el área protegida.

El almuerzo y la cena serán en el camp, donde entre un safari y otro, tendremos tiempo para recuperar fuerzas y poner en común todos los animales y pistas que hayamos descubierto junto a ExplorerKid.

9 DICIEMBRE ***MASAI MARA***

Desayuno en el camp y segundo día de exploración por las grandes llanuras y las tierras del río Mara. ¿Sabremos identificar qué animales viven en los matorrales, árboles o espacios abiertos?

Hoy nos espera una última noche en el camp muy especial ¿Habremos conseguido nuestro objetivo en esta misión africana de Explorerkid?

10 DICIEMBRE ***MASAI MARA – NAIROBI – FRANKFURT***

Desayuno en el camp y despedida de nuestros amigos del camp para iniciar nuestro viaje de vuelta a Nairobi.

Antes de ir al aeropuerto sin embargo, nos quedará pasarlo bien en un restaurante muy especial.

Tras el almuerzo, nos despediremos de nuestro equipo de conductores locales y tomaremos nuestros vuelos de regreso previstos, vía punto europeo de la cía. LUFTHANSA.

Noche a bordo

11 DICIEMBRE ***FRANKFURT – ESPAÑA***

Llegada y enlace con el vuelo hasta nuestro aeropuerto de destino.

VUELOS COTIZADOS:

3DEC MADRID – FRANKFURT	LH1121	06.10 – 08.50hrs
3DEC BARCELONA – FRANKFURT	LH1137	06.55 – 09.10hrs
3DEC FRANKFURT - NAIROBI	LH590	11:15 – 21:15hrs
10DEC NAIROBI - FRANKFURT	LH591	23:00 – 05:30^{+1} hrs
11DEC FRANKFURT - BARCELONA	LH1124	07:10 – 09:10hrs
11DEC FRANKFURT – MADRID	LH1112	10:10 – 12:45hrs

PRECIOS BASADOS EN 2 ADULTOS + 1 o 2 NIÑOS
PRECIO POR PERSONA ADULTO EN BASE HAB. DOBLE ……. 3.995.00 €
PRECIO POR NIÑO HASTA 11 AÑOS CUMPLIDOS
COMPARTIENDO HAB. CON 1 ADULTO ……. 2.995,00 €

***Tasas aéreas incluidas: 235 €**

Aojamiento ocupación familiar (misma habitación o 2 dobles comunicadas) por 2 adultos y 1 ó 2 niños

EL PRECIO INCLUYE

- Vuelos internacionales con la Cía. LUFTHANSA en clase **Turista.**
- Tasas sujetas al momento de reemisión.
- Traslados en privado para el grupo de TRAVELKIDS según el itinerario.
- Pensión completa en los Hoteles / Lodges / Camp especificados durante el safari.
- Transporte en ruta Safari en vehículos de safari 4x4 (1 vehículo cada 6 personas) con chofer guía de habla en castellano.
- Itinerario y visitas detalladas según itinerario indicado.
- Entradas a los Parques.
- Paseo en barca en Lago Naivasha
- Visita al Giraffe Center y al Orfanato de animales en Nairobi.

- CONDUCTOR - GUÍA DE HABLA CASTELLANO GARANTIZADO.
- Asistencia en castellano en Kenya.
- Botella de agua mineral en los vehículos durante el safari.
- Seguro de viaje.
- Seguro AMREF Flying Doctors.
- Set de viaje Travelkids para menores de 15 años.

EL PRECIO NO INCLUYE

- Visado de entrada a Kenya **(50 Usd por persona).**
- **PCR DE SALIDA O DE ENTRADA**
- Cualquier otro servicio no especificado como incluido o detallado en el itinerario.
- Propinas, bebidas en las comidas u otros servicios de naturaleza personal.

NOTAS

- COTIZACIÓN SUJETA A FLUCTUACIONES DE MONEDA, TASAS U OTRAS CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS Y EN BASE A 2 ADULTOS + 2 NIÑOS
- Recomendamos que los pasaportes tengan 2 páginas en blanco y se precisa una vigencia mínima de 6 meses después de la fecha de salida.
- Cambio efectuado a día de hoy 1 Eur = 1,11 USD.

NUEVO PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD ONLINE DE VISADO A KENYA

Informamos que a partir del **01 de septiembre 2015** el visado para viajar a Kenya puede tramitarse antes de llegar al destino vía on line: www.ecitizen.go.ke
Los visitantes que viajen antes del 01 septiembre, todavía pueden obtener sus visados en destino, en los aeropuertos, para los primeros dos meses, es decir hasta finales de agosto de 2015. Durante este período, se tendrá la opción de solicitarlo ya sea online o conseguir su visado a la llegada.
Para las llegadas después del 1 de septiembre de 2015, todos los Visados DEBEN ser solicitados vía online.
La aprobación del visado se recibirá por correo electrónico, y el pago tardará unos 7dias en total.
Los pasajeros deberán tener en cuenta el tiempo que se tarda entre la solicitud y aprobación (7 días), para solicitarlo con la antelación necesaria.

¿Cómo puedo solicitar el VISADO?
1. Visita la página web del visado electrónico: https://account.ecitizen.go.ke/register
2. Selecciona "Register as a Visitor" (registrarse como visitante)
3. Como parte del proceso, recibirás un email con la confirmación en el que hay que pinchar para verificar y confirmar el registro
4. En este punto será requerido CARGAR UNA FOTO DE CARNET (tamaño máximo 500 px por 500 px)
5. Una vez registrado, selecciona 'Department of Immigration Services' (servicios del departamento de inmigración.
6. Selecciona "Submit Application" (enviar solicitud)
7. Selecciona "Kenyan Visa" (visado Keniano)

8. Selecciona el tipo de visado "visitor" (visitante) y lea las instrucciones atentamente
9. Completa el formulario de solicitud – tenga en cuenta que las solicitudes incompletas serán rechazadas y se perderá el dinero de las mismas.
10. Es necesario escanear la página principal del pasaporte (con el nombre, fecha de nacimiento, etc.)
11. Es necesario volver a cargar la foto de carnet.
12. Efectúa el pago usando una tarjeta Visa, MasterCard o cualquier otra tarjeta de débito.
13. Espera el proceso de aprobación del visado que será enviado por email. Esto puede tardar hasta 7 días así que es conveniente realizar la solicitud con suficiente tiempo antes del viaje.
14. Una vez que se ha recibido el email de confirmación del visado, conéctate de nuevo a tu cuenta de e-citizen y descarga tu visado.
15. Imprime una copia del visado para presentarlo al oficial de inmigración en tu punto de entrada en Kenia.

NOTAS IMPORTANTES:
El Visado no es reembolsable.
Las solicitudes incompletas serán rechazadas.
La aprobación y emisión del visado no garantiza la entrada a Kenia si no se cumplen los demás requisitos de entrada habituales.
Participar en cualquier forma de negocio o empleo sin un permiso de trabajo requerido, es un delito.
Se requiere un visado antes de entrar en la República de Kenia.
La impresión E-Visa deberá presentarse en el puerto/aeropuerto de entrada.
Necesitaras una imagen escaneada de tu pasaporte y de una foto de carnet.
Debe contar al menos con 2 días hábiles para obtener su E-Visa.
Se requiere que cada visitante adulto a la República de Kenia presente una solicitud individual de E-Visa.
Los padres pueden solicitar para sus hijos en la misma cuenta/solicitud que los padres.

NOTAS MUY IMPORTANTES RELATIVAS A SU VIAJE

- Modificaciones de los precios. Le informamos que según lo establecido en la normativa vigente:

- "Los precios de los viajes combinados podrán ser revisados, tanto al alza como a la baja, cuando se produzcan alguna de las variaciones siguientes:
  - Coste del transporte, incluido coste de carburante.
  - Tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como impuestos de aterrizaje, de embarque en puertos y aeropuertos, parques nacionales, reservas nacionales o santuarios,....
  - Tipo de cambio aplicado al viaje organizado que se trate.

- ***Se establece que los precios podrán ser revisados hasta 21 días antes de la fecha prevista para el inicio del viaje. Pasado dicho plazo, el precio no podrá ser revisado".***

- Así mismo, y también según normativa vigente, es obligación del pasajero firmar el contrato de viaje combinado que se adjunta a la documentación de viaje y es

obligación de la agencia minorista remitir al tour operador la copia pertinente debidamente firmada. El incumplimiento de esta norma puede suponer sanciones económicas por parte de las autoridades competentes.

- Les recordamos que existe una web del Ministerio de Asuntos Exteriores, www.maec.es y un teléfono número 91.379.97.00; así como una web del Ministerio de Sanidad y Consumo www.msc.es y teléfono número 901.400.100 en la cual encontrarán información acerca de las recomendaciones, requisitos e información necesaria del país o países objeto de su viaje. Recomendamos consultar dicha información.
- Todos los pasajeros, sin excepción, deben llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, acorde a las leyes del país o países que tengan previsto visitar. Es responsabilidad de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc...

En el supuesto de ser rechazado por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del cliente, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la agencia organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo responsabilidad del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las regulaciones establecidas para los casos de desistimiento voluntario de servicios. Igualmente los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de permisos y/o visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

ANEXO II - RESUMEN DATOS ENTIDADES GARANTES ORGANIZADORA Y MINORISTA

Agencia organizadora
Nombre de la entidad Garante: AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros
Nº de Póliza: 62710826

Agencia Minorista
Nombre de la entidad Garante:
Nº de Póliza:
Fecha de caducidad:

ANEXO III: FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.) Y/O AGENCIA MINORISTA] será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.
Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) TRAVELKIDS (marca registrada de BESTOURS S.A.) Y/O AGENCIA MINORISTA] está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia (**ANEXO II**).
Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.
  Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional.
  Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la

ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

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

Los asegurados afectados en caso de insolvencia, podrán contactar directamente con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS a través de:
1. Los tfnos: 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44.
2. Un e-mail al Dpto de Siniestros a la dirección: aperturas.empresas@axa.es
3. Presentando su reclamación directamente en alguna de las oficinas de AXA.

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

ANEXO IV: CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

a) Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

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

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

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o

temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

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

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

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

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

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

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

3. Solicitud de reserva

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

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

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

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

4. Confirmación de la reserva

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

5. Calendario de pago

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

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

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

b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

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

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

7. Alojamiento

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

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

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

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un 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 notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en suporte 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:

o20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.

o7 días en viajes de entre 2 y 6 días.

o48 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 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.

Barcelona, 22 de marzo de 2022