

# LAGOM

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

### A) CONTRATACIÓN DE 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 entregará al viajero las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
2. Las personas con movilidad reducida que requieran 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 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 cuando la 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, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicará al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.
4. LAGOM TRAVEL S.L. vela y protege especialmente al viajero en los términos que se detallan en las presentes CONDICIONES GENERALES, así como en el AVISO LEGAL y POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

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

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

2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte, los visados y la referida a las formalidades sanitarias, que no están incluidos en el precio del viaje combinado.  
Todos los viajeros sin excepción (niños incluidos), y en especial los que posean nacionalidad distinta a la española, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, (D.N.I., pasaporte, visados y la relativa a formalidades sanitarias), según las leyes del país o países que se visiten o en tránsito.
3. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por ambos padres, por el progenitor que tenga su guarda y custodia o por su tutor, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.
4. En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visado, ser denegada la entrada al país por carecer de los requisitos exigidos, por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma; la agencia declina toda responsabilidad.  
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.
5. La agencia podrá aceptar el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, exigiendo 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.
6. En los destinos en que se alquile coche o moto es necesario disponer del Carnet Internacional de conducir, expedido por las Jefaturas Provinciales de Tráfico correspondientes en el idioma de inglés; para lo que es necesario pedir cita previa.

### **3. Solicitud de reserva**

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia organizadora se compromete 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. La agencia formulará una oferta condicional al viajero que se recogerá en un presupuesto, bien en soporte físico o digital duradero. Si 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. Calendario de pago**

1. En el momento de la confirmación de la reserva, el viajero deberá abonar la totalidad de los vuelos y seguros, y el 30 % restante del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.
2. Recibido este primer pago, la agencia realizará las gestiones oportunas para obtener de cada proveedor la confirmación de los servicios solicitados de viaje contratado.  
En el supuesto de que alguno de estos servicios no pueda ser confirmado por falta de disponibilidad, se ofrecerá otro de características similares, con expresión del nuevo precio, que el viajero podrá aceptar o rechazar.  
En el caso de que el viajero rechace el cambio propuesto, se reembolsarán los importes depositados a la fecha si los hubiere.
3. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 60 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.
4. 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.

#### **5. Confirmación de 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.

### **B) REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DE 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 se indique otra cosa en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

1. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, la propuesta de viaje recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
2. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
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, 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 las respectivas compañías de transporte.
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.  
Son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero.  
En el supuesto de sufrir algún daño o extravió el viajero deberá presentar la oportuna reclamación a la compañía de transportes.

## **9. Otros servicios**

1. Para beneficiarse de cortesías o descuentos aplicados a los viajes de novios, los hoteles podrían requerir la presentación del certificado de matrimonio o, en su defecto, la de cualquier otro justificante oficial del Registro Civil o de la Iglesia, donde se especifique el enlace contraído.
2. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno, cena y alojamiento.  
Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.  
Por regla general, no se incluyen los servicios de lavado y planchado de ropa.

3. 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.
4. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
5. El precio del viaje combinado no incluye las propinas, salvo que se indique de otro modo. Se informa al viajero de que por los usos y costumbres en determinados destinos, la propina se convierte en prácticamente obligatoria.

## **C) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE**

### **10. Modificación**

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 informa 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 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.
  - 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. 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 reembolsará 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.

## **11. Revisión del precio**

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los veinte días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
  - b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
  - c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.
3. La agencia organizadora notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero.
4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del total del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la cláusula 10.

## **12. Cesión de la reserva**

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en la 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, 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 pudieran 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 podrá exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable.  
En el contrato se podrá especificar esta penalización 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.
2. En tales casos, la agencia organizadora reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. En ningún caso serán reembolsables los seguros opcionales contratados que tengan cobertura de anulación.
3. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

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

Si la agencia organizadora cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la notificación.

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.  
Se debe notificar al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:
  - 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
  - 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
  - 48 horas en viajes de menos de 2 días.
- b) El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

## **D) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE**

### **15. Deber de comunicar 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, deberá informar a la agencia organizadora sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, concediendo a ésta un plazo razonable que otorgue posibilidad real de subsanación.

Se entenderán prestados de conformidad salvo que el viajero manifieste lo contrario.

### **16. Subsanación de cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios**

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora deberá subsanar la falta de conformidad, salvo que sea imputable al viajero, a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados, debida a circunstancias inevitables y extraordinarias; si resultase 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.
2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y la agencia se niega a subsanar tal falta de conformidad 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 ofrecerá sin coste adicional, fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje.  
Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior, y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora aplicará una reducción adecuada del precio.
4. 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.
5. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora no la haya subsanado en un plazo razonable, el viajero 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.
6. 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.

#### **17. 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 asumirá el coste del alojamiento, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un periodo 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 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 no han sido participadas a la agencia organizadora al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### **18. Limitaciones de reducción del precio e indemnización**

1. 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.
2. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:
  - a) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia
  - b) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
  - c) 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.
3. 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.

## **19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje**

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora 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 está obligada 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.
  - 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 podrá 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) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO**

### **21. Régimen jurídico**

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 Viajeros en la versión introducida por el Real Decreto Ley 23/2018; otras leyes complementarias y demás disposiciones vigentes.

### **22. 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 organizadora a la dirección postal y/o dirección de correo electrónico informada a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

### **23. 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.

### **24. Acciones judiciales**

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar por vía judicial.
2. Los derechos reconocidos en el Libro IV del 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 Viajeros y otras leyes complementarias prescriben por el transcurso del plazo de dos años, según establece el art. 169 del referido texto legal.