

Dudas y Consultas :

¿Cómo funciona la web? Puede seleccionar en qué tipo de actividad está interesado para hacer la búsqueda más precisa. Esto le llevará a una página de resultados donde se le dará alguna información sobre su destino para ayudarle a hacer su elección. Usted tendrá una selección de actividades y excursiones con la información esencial. Sólo tiene que decidir en que excursión o actividad está interesado, y haga clic sobre ella para ver más detalles.

¿Cómo puedo hacer mi reserva?

Una vez que haya seleccionado la excursión o actividad, introduzca los datos de la reserva:

- Número de adultos y niños
- Fecha

A continuación le mostramos un resumen de su reserva, y a continuación le llevará a la página de pago.

¿Cuál es la edad del niño?

Consideramos que la edad del niño es de 3 a 12 años de edad, porque a partir de los 12 ya es adulto.

¿Los bebés pagan?

Consideramos que un niño es un bebe cuando es menor de 3 años, y son gratuitos. Tenga en cuenta que tendrán que sentarse en la rodilla de los padres en el asiento en el autocar / espectáculo. / En el caso de las compañías aéreas pagan tasas de embarque según que compañías.

¿Cómo puedo pagar?

Una vez que haya confirmado su excursión o actividad, se le llevará a la página de pago de nuestro banco en el que introducir los datos de su tarjeta de crédito / o transferencia .

¿Qué sucede después de la reserva y haber pagado?

Su e-ticket / billete electrónico le será enviado por correo electrónico, y tendrá que imprimirlo y presentarlo en el día de la excursión como prueba de que usted ha reservado la actividad o excursión. En su billete electrónico tendrá un número de referencia o localizador (serie de números alfanuméricos y letras) que corresponde sólo a su reserva. Poco después de recibir su billete electrónico, recibirá otro e-mail confirmando la hora de recogida y el punto de recogida de su excursión, en caso de que proceda.

¿Cómo sé si mi reserva ha sido aceptada?

Nuestra página web es muy sencilla de utilizar, con fáciles pasos a realizar e instrucciones a seguir, para que usted no tenga problemas al reservar. Una vez que haya realizado su pago, verá como nuestra página web le confirma que ha realizado su reserva, y verá su número de reserva en la pantalla. Cuando haya completado esta fase final, debe revisar su correo electrónico donde se encuentra su billete electrónico con el número de reserva.

¿Qué es un billete electrónico?

Se trata de un billete emitido por nuestra página web donde se pueden encontrar los detalles de su reserva como el número de clientes, número de referencia, hoteles y otros detalles pertinentes. Es lo que usted necesita para presentar el día de su excursión o actividad.

¿Cómo puedo saber mi hora de recogida y punto de recogida?

Después de realizar su reserva, confirmaremos con el proveedor de la actividad o excursión el punto de recogida y la hora, y le será enviada por correo electrónico a su email.

¿Puedo cambiar las fechas de mi reserva?

Sí se puede. Todo lo que necesitas es enviar un correo electrónico indicando la referencia de la reserva y el día que desea realizar la actividad o excursión. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad y deben hacerse 1 semana antes de la fecha de la reserva original.

¿Qué puedo hacer si no tengo una impresora para imprimir mi billete electrónico?

Es requisito que usted traiga su billete electrónico el día del viaje. En caso de que usted no tenga impresora le recomendamos que anote el número de referencia, o bien envíe el correo electrónico con el billete electrónico a un equipo desde el que tenga acceso a una impresora, como por ejemplo su trabajo o su hotel. Esto es con el fin de evitar problemas, malentendidos o evitar otras personas tratando de usar su billete electrónico.

¿Qué debo hacer si no he recibido un e-ticket o bono de mi reserva ¿

Si usted no recibe un billete electrónico o el número de referencia de la reserva, esto normalmente **significa que su reserva no se ha completado o aceptado**. En las circunstancias excepcionales que el pago se ha hecho, y todavía no ha recibido su e-ticket, por favor, **póngase en contacto con nosotros a través de la página de contacto del sitio web y le mandaremos por e-mail una copia del billete electrónico.**

¿Qué debo hacer si no he recibido la hora de recogida y punto de recogida?

Después de tener la hecha la reserva, nosotros le pasaremos la reserva a nuestro proveedor y tan pronto como nos confirme la hora y el punto de recogida, se le enviará un e-mail con los detalles. A veces puede tomar unos días, pero la mayoría de las veces

será el mismo día. Si usted no recibe esta información, por favor vaya a la página de contacto de esta página web, y mándenos un e-mail con su número de reserva, excursión y el hotel.

¿Tienen algún descuento para los grupos?

Podemos organizar precios especiales para grupos de 20 personas o más. Todo lo que tiene que hacer es ponerse en contacto con nosotros (por favor, consulte la página de contacto), y háganos saber las excursiones y actividades que les interesan, o si desea viajar en grupo en un viaje combinado también le podemos ayudar a obtener un presupuesto que se ajuste a sus necesidades.

Acerca de nuestros productos y servicios

¿Qué productos puedo encontrar en la web?

Usted puede encontrar muchas excursiones y actividades , así como reserva de hoteles, reservas de avión, viajes destinos nacionales e internacionales, larga distancia, así como un espacio para singles con planes diseñados exclusivamente para este colectivo como son viajes para singles, planes como excursiones, actividades como cenas , otras propuestas como citas a ciegas, y muchas más cosas. .

¿En qué zonas o regiones ofrecen sus actividades y excursiones ?

Ofrecemos excursiones y actividades en la mayor parte del País vasco y región vasco francésa , así como Navarra, La rioja y Cantabria

¿Tienen excursiones o productos para los clientes que vienen en un crucero?

Sí, ofrecemos excursiones personalizadas a los clientes que llegan a nuestras costas en un crucero desde Bilbao, y que pasan sólo unas pocas horas en nuestra Ciudad . Le sugerimos que vaya a la página principal, y en la parte superior se encuentra una lista de destinos, donde uno de ellos es el Puerto de Palma.

¿Dónde recogen a los clientes?

Siempre nos aseguramos de que el punto de recogida está cerca del lugar donde se aloja y es fácil de encontrar o por el contrario le informaremos cuando haga la reserva . Incluso si después de eso, usted no está aún seguro, no dude en enviarnos un e-mail para aclarar la ubicación del punto de recogida.

¿Ofrecen las excursiones en diferentes idiomas?

Ofrecemos nuestras actividades y excursiones en diferentes idiomas para asegurarnos de que todos los clientes reciben la misma información. En muchos casos, tratamos de organizar autocares o grupos con un único idioma para atender mejor a las necesidades de nuestros clientes y para dar un mejor servicio.

¿Qué sucede si una excursión o actividad se cancela o reprograma?

En el extraño caso que se cancele una excursión, le informaremos tan pronto como lo conocemos. Vamos a tratar de ofrecer una alternativa siempre que sea posible, y siempre ofrecemos la opción de un reembolso completo.

¿Puedo cancelar una reserva?

Somos conscientes de que debido a circunstancias imprevistas, a veces los planes tienen que cambiar. Por lo tanto, aceptaremos cancelaciones y ofreceremos un reembolso completo, sin gastos de cancelación, hasta 2 semanas antes de que la actividad reservada tenga lugar. En este caso, envíe un correo electrónico a través de la página de contacto, indicando su número de reserva y haremos un reembolso a su tarjeta de crédito.

En el caso de que el cliente el mismo día no se presente o cancele sin previo aviso, no se le devolverá la cantidad abonada. Nuestros precios ya están muy ajustados ya que trabajamos con unos márgenes muy pequeños para poder garantizar un precio razonable, asequible a todos los bolsillos. Si tiene alguna duda póngase lo antes posible con nosotros por email.

Acerca del pago

¿Cómo puedo pagar?

Puede pagar con Mastercard, Visa y tarjetas de débito Visa.

¿Es su sitio seguro?

Sí lo es. Para la seguridad al realizar la reserva, sus datos se transmiten a través de 128 bits estándar de la industria SSL (Secure Socket Layer) de encriptación. Tendrá que utilizar un navegador compatible con SSL (las más modernas).

¿Cuál es el nombre de la empresa que aparecerá en mi tarjeta de crédito?

Los pagos efectuados a nosotros van a aparecer en sus estados de cuenta de tarjetas como: Basque Country tours que es el nombre de la empresa propietaria de este sitio web.

¿Qué puedo hacer si tengo problemas para pagar con tarjeta de crédito?

Si tiene problemas al tratar de hacer el pago, puede ser por diversas razones, estas son los más comunes:

- Alguna información podría faltar o podría ser incorrecta, como el código de seguridad CVV, fecha de caducidad ... Por favor revise los datos que introdujo en la página de pago y vuelva a intentarlo.
- Su cuenta no tiene suficiente dinero.
- Tal vez es una tarjeta de crédito no aceptada por nuestro sitio de pago. Aceptamos Mastercard, Visa y tarjetas de débito Visa.

- El nombre del titular de la tarjeta de crédito no coincide con el nombre almacenado por la compañía emisora de la tarjeta de crédito.
- A veces los bancos bloquean un pago que consideran como una actividad inusual en la cuenta. Antes de ponerse en contacto con nosotros, póngase en contacto con su banco y ellos le dirán si este ha sido el caso. Entonces se levantaría el bloqueo a su petición y le permitirá realizar la transacción.

Si usted tiene cualquier otro problema que no se menciona aquí, le rogamos ponerse en contacto con nosotros. Vea la sección de contacto.

¿Hay alguna otra forma de pagar que no sea en Internet?

Somos una empresa física y estamos en la Avda boulevard 25 local 3 galerías, en San Sebastián (Guipuzcoa) se puede también por transferencia , en todo caso deberán de enviar justificante del pago 10 días antes de empezar su viajes y llevarlo con usted y en el caso de las excursiones y actividades no aceptaremos ninguna reserva hasta su ingreso en cuenta con antelación.

Otros métodos, como por correo, teléfono o correo electrónico no son aceptados. Si usted tiene algún problema tratando de reservar en nuestra página web, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Acerca de www.BC-TOURS.com

¿Por qué somos más baratos que otras empresas?

Seleccionamos a los proveedores que nos ofrecen los mejores precios y la mejor relación calidad-precio. Nosotros no tratamos de hacer enormes comisiones en cada reserva - preferimos ofrecer a nuestros clientes precios razonables y un excelente servicio personalizado para garantizar su repetición. Somos un equipo muy unido que trabaja bien juntos para maximizar nuestro tiempo. No empleamos a gerentes caros ni tenemos gastos innecesarios, por lo que mantenemos nuestros costes al mínimo, y así podemos ofrecer mejores precios.

¿Por qué somos diferentes en comparación con otras empresas?

Nosotros somos una empresa local con sede en San Sebastián. Elegimos los mejores proveedores y tenemos una muy buena relación con ellos. Todo esto se traduce en una buena selección de productos para satisfacer de la mejor manera las necesidades de nuestros clientes.

¿Por qué con nosotros y no con otras empresas?

Tenemos muchas razones por qué usted debe reservar con nosotros, y le recomendamos que consulte la sección "¿Por qué con nosotros?" en nuestra página principal.

¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?

Tenemos una página en nuestra página web bajo el epígrafe de contacto con nosotros. Puede hacernos cualquier pregunta que usted pueda tener a través de la dirección de correo electrónico en esta página. Le contestaremos lo antes posible. Sin embargo, hemos hecho todo lo posible para proporcionar respuestas a las preguntas que usted podría tener en esta página. Así que antes de ir más lejos, eche un vistazo a esta página.

Plazo y condiciones?

El contrato de viaje combinado

Si Ud. se propone realizar un viaje y acude a una agencia de viajes, al adquirir el paquete que engloba, por ejemplo, el billete de avión, los traslados del aeropuerto, el alojamiento en un hotel, la media pensión, etc. estará suscribiendo, generalmente, lo que se conoce técnicamente como un “contrato de viaje combinado”.

Así, un viaje combinado es aquel en el que se proporcionan dos de los siguientes elementos: **transporte**, **alojamiento** y / o otros **servicios** no accesorios, por un precio global. Para ser considerado viaje combinado su duración deberá superar las **24 horas** o incluir al menos **una noche** de estancia.

Índice

1. El contrato de viaje combinado

1.1 ¿Quiénes pueden intervenir?

1.2 ¿Cómo debe celebrarse el contrato?

1.3 ¿Cuál es el contenido del contrato de viaje combinado?

1.4 El folleto publicitario

2. ¿Puede cederse el disfrute de un viaje contratado a otra persona?

3. Las modificaciones del contrato de viaje combinado

4. ¿Qué sucede si la Agencia cancela el viaje antes de la salida?

5. ¿Y si la Agencia no confirma la reserva?

6. ¿Qué sucede si el usuario decide no realizar el viaje?

7. El precio del viaje combinado

8. La responsabilidad de los Organizadores y Agencias de viajes

9. ¿Qué ocurre si después de la salida del viaje, el

organizador no puede prestar los servicios contratados?

10. ¿Cómo podemos reclamar?

1. El contrato de viaje combinado

1.1 ¿Quiénes pueden intervenir?

Las personas que intervienen en la celebración de un contrato de viaje combinado son por lo general las siguientes:

- **Organizador** o tour operador: Es la persona física o jurídica que organiza el viaje y lo vende a las Agencias de Viajes o detallistas.
- **Agencia de viajes** o detallista: Vende los viajes que elabora el mayorista, billetes de tren, avión, y reservas hoteleras.
- **Contratante**: Es la persona que compra el viaje independientemente de que vaya o no a disfrutar del viaje.
- El **beneficiario**: Es la persona que disfruta del viaje y puede coincidir o no con la persona que lo haya adquirido.
- El **cesionario**: Es la persona física a la que el contratante o el beneficiario ceden el viaje combinado.

1.2 ¿Cómo debe celebrarse el contrato?

Con antelación a la celebración del contrato, la Agencia nos debe informar del contenido de las cláusulas contractuales, por ejemplo:

- De los **horarios y lugares** de las escalas y los enlaces, así como la **categoría** de la plaza que vamos a ocupar en el medio de transporte.
- De los **datos y teléfono** de la representación de la agencia de viajes **en el lugar de destino**, así como de cualquier otro organismo de ayuda para el caso de que surjan problemas derivados de la organización del viaje.
- De la posibilidad de suscribir un **seguro** que cubra los gastos de cancelación por parte del consumidor, o de asistencia en casos de repatriación por accidente, enfermedad o muerte.
- El contrato debe formalizarse **por escrito** y entregarse una copia, firmada por las partes, al consumidor.

Las cláusulas, condiciones o **estipulaciones** del contrato deben ser **concretas, claras y precisas**, con posibilidad de comprensión directa, lo que supone que el contrato no podrá hacer referencia a otros textos que no se faciliten antes o durante la firma del contrato. Así normalmente, al contrato de viaje se incorporarán unas **condiciones generales** que es aconsejable leer detenidamente antes del firmar.

1.3 ¿Cuál es el contenido del contrato de viaje combinado?

En función de la oferta de que se trate, en contrato debe contener referencia, al menos, a los siguientes **elementos**:

- El **destino** o destinos, los distintos períodos y sus fechas. Las **fechas, horas y lugares** de salida y regreso.
- El **itinerario** del viaje que contratamos, así como el tipo de **transporte** (avión, tren, barco... etc.), sus características y categoría.
- Si el viaje incluye **alojamiento**, su situación, categoría turística, características, el tipo de habitación y las **comidas** contratadas (sólo desayuno, media pensión, pensión completa... etc.) además de aquellos otros servicios incluidos en el precio total del viaje como **visitas, excursiones**, etc.
- Las **solicitudes especiales** que hayamos formulado y sean aceptadas por la Agencia (por ejemplo, una cuna, una habitación triple).
- El **plazo** en el que podemos exigir la **confirmación** de las **reservas**.
- En el caso de que la realización del viaje combinado esté condicionada (y así se haya puesto de manifiesto en el folleto informativo), a un **número mínimo de inscripciones**, deberá especificarse el número mínimo de personas exigido para la realización del viaje y la fecha límite en la que se nos informará de la posible cancelación por no alcanzar este mínimo; en cualquier caso, esta cancelación deberá comunicarse con una antelación mínima de **10 días**.
- El **precio** del viaje combinado y una indicación de las posibles revisiones del mismo. Si los impuestos no están incluidos en el precio del viaje, el contrato deberá contener una indicación sobre los mismos. También sobre las posibles formas de **pago** y de **financiación**.
- Nuestra obligación de comunicar a la Agencia o a quien preste el servicio, cualquier **incumplimiento** respecto a la ejecución del contrato. Debe indicarse claramente que tenemos la posibilidad de reclamar en el plazo de **2 años** en el caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.
- El nombre y dirección del **organizador**, del **detallista** y, si procede, del **asegurador**.

- Si antes de la salida, la Agencia de Viajes se ve obligada a modificar sustancialmente algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, tendremos derecho a escoger entre la resolución del contrato o su **modificación**; en este caso, deben precisarse las variaciones introducidas y cómo afectan al precio.

1.4 El folleto publicitario

El organizador del viaje combinado tiene la obligación de facilitarnos el programa o **folleto informativo** que contenga por escrito la oferta sobre el viaje combinado. Este folleto debe incluir información clara y precisa sobre, al menos, las siguientes cuestiones:

- **Destinos y medios de transporte**, con mención de sus características y clase.
- **Duración, itinerario y calendario** del viaje.
- Relación de establecimiento de **alojamiento**, con indicación de su tipo, situación, categoría y características.
- El número de **comidas** que están incluidas en el precio del viaje.
- Información general sobre **pasaportes y visados**, y las formalidades **sanitarias** necesarias para el viaje y la estancia.
- **Precio** del viaje y de las **excursiones** facultativas, forma de pago, anticipos y condiciones de financiación.
- Cláusulas aplicables a posibles **responsabilidades**, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Identificación del **organizador** y su representante legal en España.
- Cualquier otra información sobre las **características** del viaje.
- Toda la información que se recoge en el programa / oferta de viaje, es **vinculante** para el organizador o el detallista del viaje combinado, con dos **excepciones**:
 - Que se nos hayan comunicado los cambios por **escrito** antes de la celebración del contrato y que esta posibilidad se haya mencionado en el folleto.
 - Que **aceptemos por escrito** esas modificaciones después de haber firmado el contrato.

2. ¿Puede cederse el disfrute de un viaje contratado a otra persona?

Tanto el contratante principal como el beneficiario pueden **ceder gratuitamente** la reserva que hayan realizado en la agencia de viajes, a otra persona que reúna todos los requisitos exigidos por la agencia para realizar el viaje contratado (por ejemplo, que tenga el visado que se exige)

Esta cesión debe comunicarse al detallista u organizador por escrito, y con una antelación mínima de **15 días** antes del comienzo del viaje.

El cedente (contratante principal o beneficiario) y el cesionario (el tercero que disfrutará del viaje) responderán conjunta o **solidariamente** ante el detallista, o en su caso,

organizador, del pago del resto del precio, así como de los gastos que pueda ocasionar esta cesión.

3. Las modificaciones del contrato de viaje combinado

Si antes del inicio del viaje, el Organizador se ve obligado a **modificar** de forma significativa alguno de los elementos esenciales del contrato, incluido el precio, debe comunicárnoslo inmediatamente.

En estos casos, podemos escoger entre **resolver el contrato** sin penalización o **aceptar las modificaciones** del contrato que deben figurar por escrito, detallándose cuáles son las variaciones que se han introducido y cómo afectan al precio del viaje.

Debemos comunicar nuestra decisión a la Agencia dentro de los **3 días** siguientes a la notificación de la modificación por la Agencia. Si no lo hacemos, se entenderá que optamos por resolver el contrato sin que por ello podamos ser penalizados.

Si optamos por **resolver** el contrato, tendremos **derecho**:

- A la **devolución** de las **cantidades pagadas** o bien a la realización de **otro viaje combinado** de calidad equivalente o superior, siempre que la Agencia pueda suministrárnoslo. Si el viaje que se nos ofrece es de calidad inferior, la Agencia debe abonarnos la **diferencia** entre las cantidades ya pagadas y el precio del nuevo viaje.
- A la **indemnización** que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato.
Esta indemnización no podrá ser inferior:
 - Al **5 %** del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los **2 meses y 15 días** inmediatamente anteriores a la fecha prevista para realización del viaje.
 - Al **10 %** del precio total del viaje, si se produce entre los **15 y 3 días** anteriores.
 - Al **25 %** del precio total del viaje, si este incumplimiento se produce en las **48 horas** anteriores al inicio del viaje.

4. ¿Qué sucede si la Agencia cancela el viaje antes de la salida?

Si el organizador o la Agencia **cancelan** el viaje antes de la salida, por cualquier causa de la que no seamos responsables, tendremos derecho a:

- A la **devolución** de las **cantidades ya pagadas** o bien a la realización de **otro viaje combinado** de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o la Agencia puedan proponérmolo. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, la Agencia deberá devolvernos, cuando proceda, la diferencia entre el importe pagado y el precio del nuevo viaje.

- A la **indemnización** que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato.
Esta indemnización no podrá ser inferior:
 - Al **5 %** del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los **2 meses y 15 días** inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
 - Al **10 %** del precio total del viaje, si se produce entre los **15 días y 3 días** anteriores.
 - Al **25 %** del precio total del viaje, si este incumplimiento se produce en las **48 horas** anteriores al inicio del viaje.

No existe la obligación de indemnizar cuando:

- La cancelación del viaje se debe a que el **número de personas inscritas** para hacer el viaje combinado es **menor al exigido**. Es necesario que se nos comunique por escrito antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que, en ningún caso, podrá ser inferior a los **10 días** anteriores a la fecha prevista para la salida.
- Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de **fuerza mayor**. Son motivos de fuerza mayor las circunstancias anormales, imprevisibles e inevitables, como las catástrofes naturales (terremotos, incendios, inundaciones...)

5. ¿Y si la Agencia no confirma la reserva?

Si no nos confirman la reserva en los términos previstos en el contrato, tendremos **derecho**:

- A la **devolución** de las **cantidades ya pagadas** o bien a la realización de **otro viaje combinado** de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o la Agencia puedan proponerlo. Si el viaje ofrecido es de calidad inferior, la Agencia deberá devolvernos, cuando proceda, la diferencia entre el importe pagado y el precio del nuevo viaje.
- A la **indemnización** que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato. Esta indemnización no podrá ser inferior:
 - Al **5 %** del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los **2 meses y 15 días** inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
 - Al **10 %** del precio total del viaje, si se produce entre los **15 días y 3 días** anteriores.
 - Al **25 %** del precio total del viaje, si este incumplimiento se produce en las **48 horas** anteriores al inicio del viaje.

6. ¿Qué sucede si el usuario decide no realizar el viaje?

Como contratistas de un viaje podemos desistir de su realización en cualquier momento y por cualquier circunstancia. En estos casos tenemos derecho a la **devolución** de las **cantidades entregadas**, pero, salvo en los supuestos de fuerza mayor, debemos abonar a la agencia los siguientes gastos:

- Los **gastos de gestión**.
- Los **gastos de anulación**, en su caso.
- Una **penalización** cuyo importe estará en función de la antelación con que se notifique a la agencia la cancelación del viaje respecto de la fecha prevista para la salida. Así:
 - Entre **10 y 15 días** de antelación respecto a la fecha de comienzo del viaje, el **5%** del importe total del viaje.
 - Entre **3 y 10 días** de antelación a la fecha de comienzo del viaje, el **15%** del importe total del viaje.
 - Dentro de las **48 horas** anteriores a la salida, el **25%** del importe total del viaje.

Si no nos presentamos a la **hora prevista para la salida**, no tendremos derecho a devolución de ninguna cantidad, salvo que se pacte otra cosa con la Agencia de Viajes.

Por otra parte, si los servicios contratados y anulados están sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación serán acordados por ambas partes.

7. El precio del viaje combinado

El precio del viaje combinado es el que se haya acordado en el **contrato** que, normalmente y salvo que realicemos solicitudes especiales, coincide con el precio ofrecido por la Agencia.

Si en el contrato se ha establecido esta posibilidad, el precio puede revisarse siempre y cuando se den, además, las siguientes circunstancias:

- Que se prevea la **posibilidad de revisión** tanto para subir el precio como para bajarlo; por tanto, será nula la cláusula del contrato que prevea que el precio sólo podrá ser modificado para incrementarlo.
- Que en los casos en los que se vaya a realizar esta modificación, se diga cuáles serán los **criterios** para el cálculo del nuevo precio.
- Que la revisión del precio se produzca como consecuencia de las **variaciones del precio** de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

No pueden realizarse subidas del precio del viaje en los **20 días** inmediatamente anteriores a la fecha de salida, por lo que serán nulas si se realizan.

8. La responsabilidad de los Organizadores y Agencias de viajes

Los organizadores y la Agencia de viajes son **responsables** del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, independientemente de si éstas las deben ejecutar ellos o los distintos prestadores de servicios.

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responden también de los **daños** que podamos sufrir como consecuencia de la falta de ejecución o si ésta es deficiente.

Esta responsabilidad se **extingue** cuando:

- Los consumidores somos culpables de los **defectos** en la prestación de los servicios contratados.
- Estos defectos son imputables a **un tercero ajeno** al suministro de los servicios y se producen de forma imprevisible.
- Los defectos se deben a motivos de **fuerza mayor**, esto es, a circunstancias ajenas a la voluntad del organizador o de la agencia de viajes; son hechos anormales e imprevisibles, de consecuencias inevitables (por ejemplo, catástrofes naturales).
- Los defectos se deben 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 evitar.

Incluso en estos supuestos, el organizador y el detallista o Agencia de viajes están obligados a prestar la necesaria **asistencia al consumidor** en estas situaciones. No tienen esta obligación si los defectos en la prestación de los servicios se deben a causas de las que es responsable directo el usuario.

El resarcimiento de los daños derivados de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, puede limitarse a lo que se establezca en los Convenios Internacionales.

9. ¿Qué ocurre si después de la salida del viaje, el organizador no puede prestar los servicios contratados?

Si después de la **salida del viaje**, el Organizador no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte de los servicios contratados, debe proponer **soluciones** que permitan continuar el viaje organizado sin suplemento de precio y, en su caso, abonarnos el importe de la diferencia entre las prestaciones contratadas y las que efectivamente se reciban.

En estos casos, podremos:

- **Continuar el viaje**, en cuyo caso se entenderá que aceptamos las **soluciones** ofrecidas por el organizador o la Agencia de viajes.
- No aceptar las soluciones ofrecidas por el organizador por motivos razonables, en cuyo caso el organizador debe facilitar un medio de transporte, de las mismas características al utilizado para realizar el viaje, para **regresar** al lugar desalida o al que de mutuo acuerdo se establezca, y ello sin perjuicio de la **indemnización** que proceda en cada caso.

10. ¿Cómo se puede reclamar?

Las reclamaciones deben realizarse en un plazo de **2 años** desde la fecha en la que se contrató en viaje y pueden interponerse ante los **tribunales civiles ordinarios**, o bien ante las **Juntas Arbitrales de Consumo**; en este caso se requiere con carácter previo, que ambas partes acuerden voluntariamente someterse al pronunciamiento de la Junta; en caso contrario, la parte deberá formular su reclamación en los tribunales ordinarios.

Por su parte, las Agencias de Viajes tienen la obligación de disponer de **hojas de reclamaciones** en las que los usuarios pueden exponer el motivo de sus quejas.

Siempre resulta conveniente obtener el [consejo de un abogado](#) sobre la conveniencia o no de entablar las correspondientes acciones legales así como de las particularidades que puede presentar el caso concreto.

10.1 El procedimiento ante las Juntas Arbitrales de Consumo

Antes de desarrollar el procedimiento arbitral, es necesario señalar que existen determinadas materias que en ningún caso podrán ser **objeto del arbitraje** de consumo: los asuntos en los que ya exista una sentencia judicial, aquellos casos en los que según la ley deba intervenir el Ministerio Fiscal (cuestiones relacionadas con menores de edad y de orden público) y en aquellos casos en los que exista intoxicación, lesión, muerte o indicios racionales de haberse cometido un delito.

El procedimiento arbitral se inicia siempre a instancias del **consumidor** mediante **denuncia** efectuada ante la Organización de Consumidores y Usuarios correspondiente y una solicitud de arbitraje.

En la tramitación del procedimiento intervienen dos tipos de órganos, la Junta Arbitral encargada instruir en expediente de arbitraje y el Colegio Arbitral que conoce el conflicto y emite el correspondiente **laudo** o resolución que pone fin a la controversia.

Una vez recibida la solicitud, la Junta comprobará si la Agencia se encuentra adherida o acepta el **sistema de arbitraje**.

Existen dos **tipos de arbitraje** a elección de las partes:

- De **Derecho**: Los árbitros deben emitir el laudo basándolo en las normas y leyes establecidas. (En este caso los árbitros deben ser abogados en ejercicio)
- De **equidad**: Los árbitros decidirán la cuestión según su leal saber y entender.

En el procedimiento arbitral, se citará a las partes a una **audiencia**, donde podrán realizar las **manifestaciones** que estimen convenientes y contestar a las **preguntas** de los miembros del Colegio Arbitral en el caso de que las realicen para aclarar alguna cuestión, se podrán practicar **pruebas**, y finalizará con el **laudo arbitral**.

En el caso de que las partes llegasen a un acuerdo a lo largo del procedimiento, éste será recogido también en un laudo que se denomina "**conciliatorio**", y tendrá la misma fuerza obligatoria para las partes que el anterior.

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe interponer **Recurso de Anulación** ante la Audiencia Provincial, y el **Recurso de Revisión**, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

10.2 El procedimiento ante los tribunales ordinarios

El procedimiento a interponer y sus características dependerán del **importe** de la **reclamación** por lo que se desarrollarán por los trámites del [juicio verbal](#) en los casos en los que la cuantía de la reclamación no supere la cantidad de 6.000 € o del [juicio ordinario](#) en caso contrario.

Resulta conveniente, cuando no imprescindible, acudir a un abogado para obtener consejo sobre la conveniencia o no de entablar acciones judiciales.