

DESIERTO EN FAMILIA

EN BUSCA DE SS MM LOS REYES MAGOS

ESPECIAL FIN DE AÑO
DEL 28 DE DICIEMBRE 2026 AL 01 DE ENERO 2027



DESIERTO EN FAMILIA

En busca del campamento secreto de SS.MM los Reyes Magos

¡Vive la mayor aventura mágica en familia jamás contada!

Tras más de 14 años viajando a su encuentro, sabemos que SS.MM. Los Reyes Magos han cambiado de nuevo **su ruta secreta hasta nuestras casas**. ¿Seremos capaces de encontrarlos?

Afortunadamente, contamos con la **ayuda de Explorerkid**, quien, tras viajar por todo el mundo, pasando por la sabana africana, la selva de Costa Rica, los glaciares de Islandia y llegando incluso a conocer al mismísimo Papá Noel en el corazón de Laponia, ha conseguido elaborar un **MAPA SECRETO LLENO DE ENIGMAS**, pero necesitará de vuestra ayuda para poder descifrarlo.

Con ayuda del **turbante mágico** que os entregará Explorerkid, intentaremos descifrar todas las claves ocultas y encontrar la localización exacta del **auténtico campamento de SS.MM. los Reyes Magos...** Atravesaremos dunas infinitas, palmerales, oasis, pueblos abandonados, en 4X4 y dromedarios... ¡hasta dar con ellos!

Esta fascinante y única aventura os sorprenderá desde el primer hasta el último minuto.

¿Nos queréis acompañar?



Conoce a ExploreKid y a su equipo de Exploradores

En este viaje nos acompañará el equipo de **animación profesional**, encargado de convertir cada momento en una auténtica aventura para toda la familia.

Entre ellos está **ExplorerKid**, nuestro intrépido aventurero, siempre en busca de nuevos retos, experiencias y horizontes por descubrir. Su pasión por descifrar misterios le ha llevado a recorrer países y tierras remotas de todo el planeta en busca de pistas para resolver una de las grandes incógnitas del mundo: descubrir la ruta secreta que siguen los Reyes Magos para entregar los regalos a todos los niños y niñas del planeta.

En esta aventura, llena de juegos, acertijos y amuletos mágicos, ExplorerKid y su equipo de exploradores guiarán a las familias a través de los sorprendentes paisajes del **desierto de Merzouga**, ayudándoles a descifrar las pistas que podrían conducirnos hasta un encuentro muy especial.

No sabemos exactamente en qué momento, entre las dunas, aparecerá el campamento secreto de los Reyes Magos, pero estamos seguros de que ExplorerKid nos llevará hasta ellos.

Un viaje en el que cada familia despedirá el año rodeado de magia, viviendo una experiencia única junto al equipo de animación profesional.



Más de 20 años de grandes viajes con animación

Vuelos previstos

28 DICIEMBRE 2026	MADRID - BARCELONA	13.00 – 14.15hrs
28 DICIEMBRE 2026	BARCELONA - ERRACHIDIA	15.15 – 17.25hrs
01 ENERO 2027	ERRACHIDIA - MADRID	16.00 – 17.55hrs
01 ENERO 2027	MADRID - BARCELONA	18.55 – 20.10hrs

¿A dónde vamos?



Erfoud, nuestro campo base, es el punto de partida hacia el desierto del Sáhara y las dunas de Merzouga

Llegaremos a **Errachidia**, donde nos recibirán nuestros guías locales y **ExplorerKid**, nuestro **gran aventurero**, quien necesitará de vuestra ayuda para encontrar el campamento de SS.MM los Reyes Magos.

Itinerario, actividades y excursiones exclusivas para familias:

- **Vuelo especial** con Exploradores y snack a bordo.
- **Régimen de pensión completa** sin bebidas durante el recorrido.
- **Noche en el desierto** en campamento exclusivo.
- Viaje en 4x4 por dunas.
- Gran cena y fiesta de bienvenida de Año Nuevo con uvas de la suerte.
- **Encuentro con Los Reyes Magos.**
- Acompañamiento de Staff y animadores titulados profesionales durante todo el viaje (ExplorerKid y equipo de exploradores).
- **Programa de animación exclusivo:** gymkhana tuareg, enigmas para resolver, taller de cocina, bailes y cenas bereberes... ¡y muchas sorpresas y actividades para disfrutar en familia!

Continúa leyendo para descubrir el itinerario completo.

28 de diciembre de 2026

Madrid – Barcelona – Errachidia – Erfoud

Encuentro con nuestro equipo de animadores acompañantes en el aeropuerto de salida para tomar un **vuelo especial** con destino **Errachidia**.
¿Estará viajando con nosotros **ExplorerKid**?

Llegada, tramite de aduanas y nos dirigiremos al hotel **Kasbah Xaluca**.

En esta primera noche a las puertas del desierto, **ExplorerKid** nos entregará nuestro **turbante mágico**. Hablará sobre su gran aventura por todo el mundo que lo ha llevada hasta el cercano mar de las dunas de Merzouga.... **¿Y estáis listos??** Nos mostrará su más preciado tesoro, **un mapa único elaborado tras años de investigación** y que guarda misterios por desvelar y un gran secreto por descifrar.



Estad atentos, **la gran aventura ha empezado** y todos debemos ayudar para llegar a encontrar el campamento secreto de SS.MM Los Reyes Magos en su ruta anual hacia nuestras casas.

Alojamiento y cena en el hotel **Kasbah Xaluca**.

29 de diciembre de 2026

Erfoud – Rissani - Erfoud

Mercado de Rissani & parking de burros

Desayuno en el hotel.

Siguiendo con nuestra norma de conocer las costumbres de este fabuloso país, nuestra ruta nos llevará hasta el mercado de Rissani donde veremos cómo los habitantes de la región todavía practican el “trueque”, vendiendo sus ovejas, cabras, vacas, etc...

De este mercado, además, nos sorprenderá su famoso **“parking de burros”** ¿Quién será capaz de contarlos a todos?

Regreso al hotel donde tendremos el **almuerzo**.



Animación con los exploradores & opcionales

Por la tarde, los niños podrán disfrutar de un amplio programa de actividades con nuestros animadores, mientras los adultos pueden relajarse en el hotel o incluso montar en **quads** (opcional)

Alojamiento en el hotel **Kasbah Xaluca**.

30 de diciembre de 2026

Erfoud - Merzouga

Día de desierto

Desayuno y... **¡¡¡Nos vamos al desierto!!** Hoy nos adentraremos de lleno en la gran aventura de **ExplorerKid**, recorriendo las pistas del antiguo **Rally París-Dakar, que nos llevarán** por pistas de rocas y arena hasta canteras de fósiles marinos.

¿Cómo habrán llegado hasta ahí? Estad atentos a todas las indicaciones de nuestro experto viajero y a los secretos para resolver nuestro gran enigma. Pueden estar escondidos en cualquier lugar...



A mitad del camino, pararemos a comer un **pícnic en un auténtico oasis...**
¿Habrá terminado aquí nuestra aventura? **¡¡¡Esto no es todo amigos!!!**

Si hemos descifrado todos los misterios de esta mañana, nos adentraremos en el gran desierto de **Erg Chebbi**, donde dejaremos nuestros **4 x 4** y nos montaremos a lomos de los **dromedarios** para explorar el interior de las dunas. Desde lo alto, podremos contemplar una puesta de sol que jamás olvidaremos.

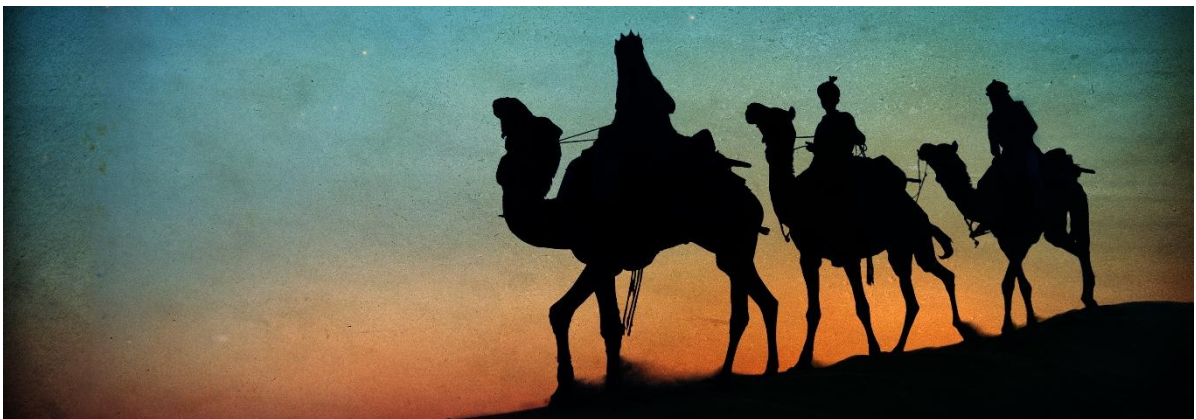


Con estos nuevos “compañeros” de viaje nos acercaremos hasta el **CAMPAMENTO EXCLUSIVO DE HAIMAS ROYAL CAMP**, como si fuéramos verdaderos nómadas del desierto bajo un cielo lleno de estrellas. Este campamento está escondido en mitad del desierto ...No perdáis de vista a Explorer Kid.

¿Os animáis a tocar los tam-tam? ¿Seréis capaces de “cazar” alguna estrella



¿Alguien ha visto a ExplorerKid? Si habéis resuelto todos los enigmas, puede que tengamos la suerte de una última aventura esta noche: conocer en persona a SS.MM Los Reyes Magos.



Cena especial bereber **EXCLUSIVA** y alojamiento.

31 de diciembre de 2026

Merzouga – Khamlia – Erfoud

Visita a una escuela local

¿Qué os parece si subimos a la duna más cercana para ver el impresionante amanecer?

Desayuno en el hotel.

A bordo de nuestros vehículos **4x4** llegaremos hasta el poblado abandonado de Merdani, donde disfrutaremos de un paisaje muy especial. Continuaremos hasta **Khamlia** para conocer a sus habitantes, originarios de Mali, compartiremos con ellos un té y sus costumbres folklóricas además de visitar una **escuela local**.



Seguiremos nuestro camino hacia la montaña de **Jbel Lambdouar**, “la montaña redonda”, donde disfrutaremos de unas vistas impresionantes.

Llegada al hotel **Kasbah Xaluca** donde tendremos el **almuerzo**.

A continuación, los más pequeños podrán disfrutar de un **especial Cine**.

Y por la noche... **Cena y... ¡¡Fiesta Especial Fin de año!!** Bailes, sorpresas y muchos juegos harán de ésta, la auténtica fiesta de las 1001 noches... **ExplorerKid**, como buen anfitrión, nos tendrá preparadas un montón de sorpresas.

01 de enero de 2027

Erfoud – Errachidia – Madrid – Barcelona

Feliz año nuevo 2027

Desayuno en el hotel.

Salida en vehículo todo terreno por los alrededores de Erfoud donde viajaremos a través del colorido Palmeral de Erfoud y sus estrechas callejuelas

A continuación, nos dirigiremos a la montaña de Tinghras un tesoro por descubrir en el sur de Marruecos.



Almuerzo.

Por la tarde salida hacia el aeropuerto para tomar el **VUELO ESPECIAL** de regreso a casa, pero antes nos despediremos de este destino único con una espectacular panorámica del Valle del Ziz

Llegada a Madrid. Nos despediremos de nuestros nuevos amigos y seguiremos hacia Barcelona.

**¡HASTA PRONTO,
FAMILIAS!**



Alojamientos

HOTEL KASBAH XALUCA

El Hotel Kasbah Xaluca Situado en Arfoud, ciudad conocida como “la puerta del desierto”, la Kasbah Hotel Xaluca Arfoud está catalogada como única en Marruecos por sus peculiares características. Construida en adobe siguiendo la técnica tradicional marroquí, este magnífico hotel es el lugar ideal para relajarse.

Dispone de salas para distintos eventos, 2 piscinas al aire libre, 1 piscina climatizada, jacuzzi, spa – hammam, gimnasio, pistas de tenis y hasta un mini-golf.

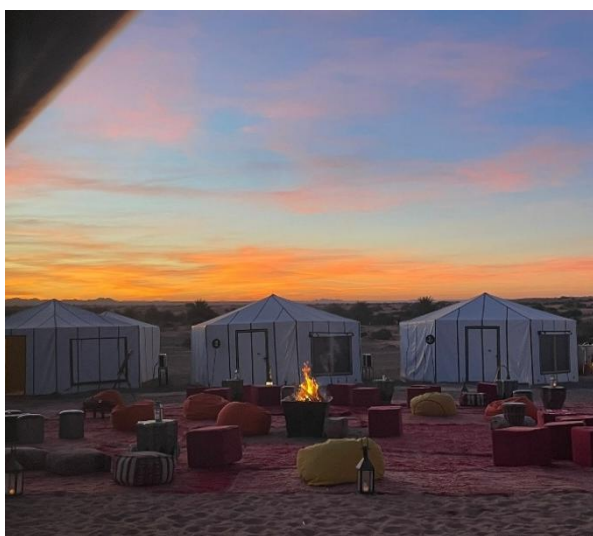
Las habitaciones del Hotel Kasbah Xaluca, son amplias y disponen de wi-fi. Por su amplitud, es posible alojar hasta 4 personas con cama individual para los niños en todas ellas.



CAMPAMENTO DE HAIMAS PRIVADO EXCLUSIVO TRAVELKIDS

El Campamento de **HAIMAS ROYAL CAMP** es un campamento privado y de uso exclusivo para el grupo. Sin duda el mejor campamento en el área de Merzouga. Situado en el corazón del mar de dunas y alejado de los grandes grupos turísticos, está construido según la estructura original de los nómadas del desierto, pero con todas las comodidades que una familia requiere, así como cuidados detalles decorativos en el interior.

Dispone de un espacio comedor común donde servimos la cena y el desayuno y todas las haimas disponen de aseo, baño y ducha con amenities individuales para cada familia.



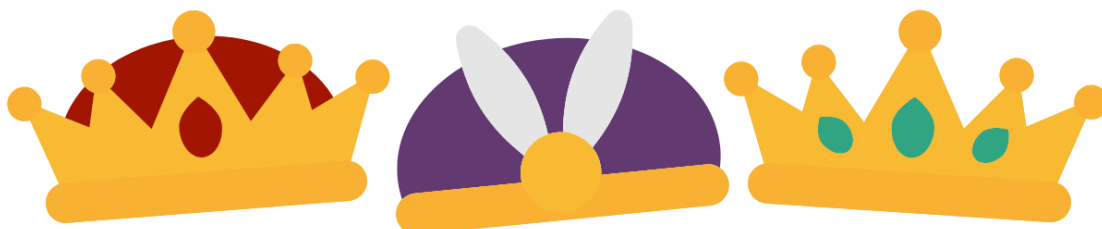
ENCUENTRO CON SS.MM LOS REYES MAGOS... UN MOMENTO MÁGICO Y ÚNICO

El encuentro con SS.MM Los Reyes Magos **100 %organizado** es algo realmente especial y da a la noche que pasamos en nuestro campamento privado en las dunas del desierto, un ambiente mágico único.

Como si de viajeros nómadas se tratara y tras pasar un día repleto de misterios y aventura, viviremos una noche muy especial junto a los bereberes y a nuestro equipo de animación, donde saldremos a **explorar bajo la luz de las estrellas** las dunas que nos rodean en busca del campamento secreto más buscado estos días.

Si prestamos atención a todas las señales que nos rodean **seremos capaces de localizar la caravana secreta de SS.MM. los Reyes Magos, quienes se encuentran viajando por el desierto** hacia nuestras casas siguiendo la luz de la estrella que más brilla. En su campamento, veremos que viajan junto a sus ropas de gala preparadas para su gran llegada, sacos de regalos, cartas por leer y algo de carbón para aquellos que se hayan portado mal... Sin embargo y en agradecimiento a nuestra hospitalidad, **tendrán preparado un detalle para cada niño** y podremos entregarles en mano nuestra propia carta.

Eso sí, habrá que guardar el secreto de su localización hasta que llegue la noche de reyes y acostarse muy temprano o... ¡No nos traerán nuestros regalos!



Presupuesto

SALIDA FIN DE AÑO. Del 28 de diciembre al 1 de enero del 2027				
Precios por persona *Nota: niños de 3 a 11 años.	2 ADULTOS + 2 NIÑOS	2 ADULTOS + 1 NIÑO	1 ADULTO + 1 NIÑO	1 ADULTO + 2 NIÑOS
ADULTO	2.316€	2.316€	2.316€	2.316€
NIÑO	2.076€	2.076€	2.316€	2.191€
*Tasas aéreas no incluidas: 159 € + 40 € (suplemento carburante garantizado a día 08 de julio)				

SUPLEMENTOS COCHE PRIVADO	
SUPLEMENTO TOTAL 4X4 PRIVADO OCUPADO POR 2 PERSONAS	375€
SUPLEMENTO TOTAL 4X4 PRIVADO OCUPADO POR 3 PERSONAS	195€

El precio incluye

- Billeto de avión en clase turista especial: Madrid- Barcelona -Errachidia – Madrid- Barcelona. Incluye asiento asignado, maleta de 15kg facturada en bodega y 5 kg de equipaje de mano.
- 3 noches en Hotel Kasbah Xaluca 4* + 1 noche en campamento de haimas especial exclusivo Travelkids.
- Vehículo 4 x 4 con chofer / guía para el grupo todos los días (ocupación máxima de 5 personas por coche)
- Agua embotellada fría en los coches 4 X 4 durante todos los trayectos.
- Régimen de pensión completa sin bebidas durante el recorrido
- Excursiones y actividades exclusivas según programa
- Equipo de animación profesional garantizado con un mínimo de 140 pax.
- Seguro de viaje.
- Set de viaje para menores de 15 años
- Regalos y sorpresas para toda la familia durante el viaje.

El precio no incluye

- Bebidas, servicios de lavandería, portaequipaje y teléfono
- Servicios no indicados.
- Actividad opcional de Quads.
- Seguro extra de cancelación.
- Tasas y carburantes (revisables hasta 21 días antes de la fecha de salida)

Política de cancelación viaje a Marruecos

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Debido a la elevada demanda de este destino y de las rigurosas condiciones de cancelación que nos imponen los proveedores de los servicios, existen unas condiciones especiales de anulación en todas las reservas realizadas con destino Marruecos:

Cancelación hasta el 15 de junio -----

Cancelación a partir del 16 de junio 10% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 1 de septiembre 50% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 13 de octubre 75% del total del viaje + seguro de viaje

Cancelación a partir del 10 de noviembre 100% del total del viaje + seguro de viaje

* El seguro de viaje incluido tiene un coste de 20€ por persona.

SEGURO OPCIONAL EXTRA DE CANCELACIÓN *según condiciones

		Asistencia Médica
Cancelación y vacaciones no disfrutadas	Duración	15.000€
3.000€	5 días	45,00€
4.000€	5 días	55,00€

Notas

- **PRESUPUESTO SIN CARÁCTER DE RESERVA**
- **Considerado niño hasta 11 años cumplidos.**
- El precio del niño siempre es aplicable cuando va compartiendo alojamiento como mínimo con 2 adultos.
- Por operativa las actividades pueden variar.
- Las actividades están sujetas a las condiciones meteorológicas. Las imágenes pueden variar.

- **Garantiza no aplicar futuros incrementos por subidas de carburante al precio indicado en este presupuesto.**

Notas muy importantes

1. **Para la realización del viaje se requiere un número mínimo de 180 participantes.**
En caso de que el número de personas inscritas sea inferior a dicho número mínimo de participantes podrá cancelar el viaje, notificándolo debidamente por escrito a cada cliente con una antelación mínima de 21 días a la fecha de salida del viaje, debiendo rembolsar a cada consumidor el total de las cantidades previamente abonadas por estos en el plazo máximo de 1 mes, sin que los clientes tengan derecho a ningún tipo de indemnización.”
2. **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.
 - 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”.
3. **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. Cualquier pasajero de viaje o escala en EEUU necesitará el nuevo pasaporte electrónico (si ha emitido o

renovado antes del 26 de octubre de 2006) o el nuevo pasaporte biométrico (si ha sido emitido o renovado con posterioridad a esa fecha).

ANEXOS

ANEXO I

Resumen datos entidades garantes organizadora y mayorista

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 II

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) (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) (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 I).

1. Información precontractual

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 las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

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 de este, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, 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.

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.

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 consiga 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 incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Marca registrada de BESTOURS S.A ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia (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.

ANEXO IV

Condiciones generales del contrato de viaje combinado

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.

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.

Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.
2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:
 - Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
 - Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
 - La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
 - Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora

o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

11. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.

c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. Los conceptos expuestos en el apartado anterior y que se establecen en la presente publicación, se han calculado en fecha 18 de febrero de 2019 para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

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

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

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

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

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

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

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

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

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

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

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

o 48 horas en viajes de menos de 2 días.

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

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

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

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 aplicará 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.

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.

Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y

aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que 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.