

# UGANDA GRAN RUTA, AMPLIADA

## UGANDA IMPRESCINDIBLE

14 DÍAS

## DESCRIPCIÓN

Uganda, denominada por Winston Churchill como "La Perla de África", es un país ubicado en la región de los Grandes Lagos. El país limita con Sudán del Sur, Kenia, Ruanda, Tanzania y RD del Congo. La República de Uganda ubica, entre otras maravillas, las míticas fuentes del Nilo Blanco que se inician desde el lago Victoria.

Nuestra ruta empieza viajando hacia el norte del país, siguiendo los pasos del río Nilo, río que veremos y disfrutaremos en varias ocasiones durante nuestro viaje. Antes de llegar a los parques más conocidos de Uganda pararemos en la reserva de Ziwa, único lugar en este país para poder observar el rinoceronte blanco.

Los parques de Murchison Falls, Kibale y Queen Elizabeth nos mostrarán la rica fauna del país combinada con unos espectaculares paisajes que no nos dejarán indiferentes. Seguiremos nuestra aventura y nos sorprenderemos con los paisajes montañosos del Bosque Impenetrable de Bwindi, hogar del impresionante y poderoso gorila de montaña

Antes de nuestro regreso a Entebbe haremos una parada en el Lago Mburo con su increíble paisaje de sabana y territorio de la etnia Nyankole, conocidos ganaderos en la zona.

En definitiva, un viaje al corazón del continente y a la esencia africana.

## FECHAS DE SALIDAS REGULARES 2022

**Del 13 al 26 de mayo**

**Del 2 al 15 de julio**

**Del 30 de julio al 12 de agosto**

**Del 3 al 16 de septiembre**

**Del 1 al 14 de octubre**

# ITINERARIO

- 01 VUELO INTERNACIONAL A ENTEBBE
- 02 LLEGADA A ENTEBBE
- 03 ENTEBBE - ZIWA - MURCHISON FALLS NP
- 04 MURCHISON FALLS NP
- 05 MURCHISON FALLS NP - HOIMA
- 06 HOIMA - KIBALE NP
- 07 KIBALE NP - QUEEN ELIZABETH NP
- 08 QUEEN ELIZABETH NP
- 09 QUEEN ELISABETH NP - ISHASHA
- 10 ISHASHA - BWINDI NP
- 11 BWINDI NP (noche en Bunyonyi)
- 12 BUNYONYI - LAKE MBURO NP
- 13 LAKE MBURO NP - ENTEBBE (PCR) - SALIDA
- 14 LLEGADA A DESTINO INTERNACIONAL

## RUTA DETALLADA

### 01 VUELO INTERNACIONAL A ENTEBBE

### 02 LLEGADA A ENTEBBE

Llegada al Aeropuerto Internacional de Entebbe, ciudad ubicada a orillas del lago Victoria. Recepción por parte de nuestro personal y traslado al hotel.

**Alojamiento en Precious Guest House.**  
**(sin comidas)**

### 03 ENTEBBE - ZIWA - MURCHISON FALLS NP

Tras el desayuno saldremos hacia el Santuario de Rinocerontes de Ziwa, en Nakitoma, ubicado a unas 4 horas en ruta en dirección al norte del país. Creada con el objetivo de reintroducir el rinoceronte en Uganda, es el único lugar de Uganda donde los rinocerontes pueden ser observados en su hábitat natural.

Realizaremos una caminata junto con un guía local de habla inglesa en busca de los rinocerontes y, tras la visita, nos dirigiremos hacia Masindi donde tomaremos el almuerzo. Por la tarde nos dirigiremos hacia nuestro lodge, dentro del Parque Nacional de Murchison Falls, donde tendremos el resto del día libre.

**Alojamiento en el Pakuba Safari Lodge.**  
**P.C (pensión completa)**

### 04 MURCHISON FALLS NP

El Parque Nacional de Murchison Falls es un canto a los sentidos. Un vergel donde podremos ver gran cantidad de mamíferos y familias de depredadores, así como aves acuáticas de todo tipo.

A primera hora de la mañana nos dirigiremos hacia el río Nilo para llegar hasta la ribera norte del parque, donde haremos un safari (en caso de que estemos alojados en la ribera sur, deberemos tomar un ferry para cruzar el río).

El paisaje es de una belleza extraordinaria y está repleta de fauna. Entre las especies más significativas destacan las grandes manadas de elefantes y de jirafas de Rhodschild, leones, búfalos, alcélafos de Jackson, oribíes, antílopes jeroglífico o bosbok, hienas moteadas y leopardos.

Tomaremos el almuerzo en el lodge y, por la tarde, remontaremos el río Nilo en barco hasta la base de las cataratas Murchison. Durante la ruta podremos observar hipopótamos, cocodrilos de gran tamaño y elefantes, así como gran cantidad de especies de aves como la grulla goliath, pelícanos, abejarucos, martín pescador, calao, cormorán y, si tenemos suerte, el escurridizo y curioso “pico de zapato” o Shoebill. En este trayecto nos acompañará un guía local de habla inglesa.

El barco se detendrá a unos metros de la denominada “Caldera del Diablo”, donde el Nilo cae desde una altura de 40 metros. Si el caudal del río nos lo permite, en este punto dejaremos el barco e iniciaremos una caminata guiada, de aproximadamente una hora hasta la parte alta de las cataratas Murchison. En caso de que no sea posible subir a pie debido a un caudal demasiado abundante del río Nilo, visitaremos la parte alta de la catarata en coche ese mismo día o al día siguiente.

Podremos observar desde mucho más cerca la espectacular belleza de uno de los caudales de agua naturales más poderosos de la tierra. En caso de poder hacer el ascenso a pie, nuestro vehículo nos estará esperando en este punto para trasladarnos de vuelta al lodge (unos 25 minutos en ruta aproximadamente).

**Alojamiento en el Pakuba Safari Lodge.**

**P.C. (pensión completa)**

## 05 MURCHISON FALLS NP - HOIMA

Después del desayuno disfrutaremos de nuestros últimos momentos en Murchison Falls y pro seguiremos nuestra aventura hacia Hoima (unas 3-4 horas en ruta; 140 Km aprox.). Situada en el reino de Bunyoro-Kitara (Bañoro) y a unos 30 kms de las orillas del Lago Alberto, Hoima es una ciudad muy agradable que ha crecido mucho en los últimos años.

Visitaremos la pequeña villa de pescadores de Kibiro, a orillas del Lago Alberto, donde realizaremos actividades con la población local en las que nos acompañará un guía de habla inglesa. Conoceremos su vida cotidiana y podremos ver cómo extraen la sal filtrando la tierra, además de visitar los hot springs de la zona producidos por la actividad volcánica. Tomaremos el almuerzo en esta comunidad de pescadores, donde disfrutaremos del pescado fresco del Lago Alberto.

Una vez finalizada la jornada, nos dirigiremos de nuevo a Hoima, donde pasaremos la noche.

**Alojamiento en el Hoima Cultural o Hotel Local.**

**P.C. (pensión completa)**

## 06 HOIMA - KIBALE NP

Después del desayuno, saldremos en dirección al Parque Nacional de Kibale (unas 4 horas en ruta; 200 km aprox).

Durante esta etapa del viaje podremos visitar el Santuario de la zona pantanosa de Bigodi, bautizado con el mismo nombre. El Santuario cuenta con 8 especies de primates entre los que destacan el black

and white colobus, red colobus, mangabey, red tail, vervet, y el L'Hoest. Además, podremos contemplar a un gran número de mamíferos, más de 200 especies de aves entre las que destaca el great blue turaco, infinidad de reptiles y una incontable variedad de árboles y arbustos. Nos acompañará un guía local de habla inglesa.

**Alojamiento en el Isunga Lodge.**  
**P.C. (pensión completa)**

## 07 KIBALE NP - QUEEN ELIZABETH NP

Desayunaremos muy temprano y nos dirigiremos hacia el centro de visitantes del Parque Nacional Bosque de Kibale para recibir una charla informativa antes de comenzar el trekking de los chimpancés. En el caso de realizarlo por la tarde, dedicaremos la mañana a hacer una visita a los cráteres de Ndali. Kibale National Park es conocido por albergar una de las poblaciones de chimpancés más importantes del planeta, aunque el bosque también es hogar para otros primates como el mono de l'hoestes, el colobo rojo, el cercopiteco azul, el cercopiteco de cola roja y el mangabey de mejillas grises. Tomaremos el almuerzo y, a continuación, saldremos hacia el Parque Nacional de Queen Elizabeth. Después del trekking en Kibale, continuaremos nuestro viaje hacia el Parque Nacional de Queen Elizabeth. Por el camino nos detendremos para tomar fotografías en los cráteres de Ndali Kasenda. Esta zona se originó durante la actividad volcánica en el gran Valle del Rift. El paisaje está salpicado de lagos de aguas color turquesa.

Por la tarde haremos un safari en barca por el canal de Kazinga en la que nos acompañará un guía de habla inglesa. Este canal natural de 32 kilómetros de longitud conecta el lago George y el lago Edward que, a su vez, es la frontera natural con República Democrática del Congo. El viaje por el Kazinga será una de las experiencias más gratificantes de nuestros días de safari: podremos observar hipopótamos, elefantes, búfalos, antílopes y cantidades de aves acuáticas.

**Alojamiento en Buffalo Safari Lodge.**  
**P.C. (pensión completa)**

## 08 QUEEN ELIZABETH NP

El Parque Nacional de Queen Elizabeth es uno de los destinos más populares del país. Sus ecosistemas (que incluyen sabana y bosque húmedo) y su diversa fauna tienen parte de culpa. Los visitantes, además, tienen numerosas oportunidades para convivir con las comunidades locales.

Por la mañana, después del desayuno, iniciaremos un trekking por la espectacular garganta de Kyambura. Se trata de uno de los brazos del valle del Rift, un magnífico valle en forma de grieta en medio de la sabana de unos 100 metros de profundidad y unos 11 km de largo y que está situado en la parte oriental del Queen Elizabeth National Park, desembocando en el Canal de Kazinga. Esta gran grieta se formó por el drenaje de las aguas del río Kyambura y el paisaje es de una belleza

impresionante, ya que ofrece vistas de selva tropical justo en mitad de la sabana y con la ubicación de la misma línea del ecuador. Kyambura Gorge es hogar de comunidades de chimpancés y otros primates y también de un buen número de hipopótamos que habitan en el río.

Realizaremos el trekking en la garganta acompañados por un ranger del parque. La búsqueda de los chimpancés será nuestra prioridad, pero sin dejar de disfrutar de todo lo que iremos viendo durante la caminata.

Por la tarde haremos un safari en el área de Kasenyi o en la península de Mweya. Durante este trayecto podremos observar elefantes, water bucks, leones, búfalos, kobs además de infinidad de aves.

**Alojamiento en Buffalo Safari Lodge.**  
**P.C. (pensión completa)**

## 09 QUEEN ELIZABETH NP- ISHASHA

Después de desayunar saldremos hacia Ishasha, en el sector sur del Parque Nacional de Queen Elizabeth (unas dos horas y media de ruta). Se trata del sector más remoto del parque, caracterizado por albergar diferentes hábitats; desde el bosque de sabana a la zona pantanosa en las inmediaciones del lago Edward, todos ellos permiten disfrutar de una gran variedad de fauna salvaje. Una de las peculiaridades de este parque es el Fig Tree (una de las muchas especies de ficus). Debido a la peculiar estructura de estos árboles, los leones tienen por costumbre subir a ellos, resguardarse del sol y descansar durante las horas más calurosas del día. Rastrear a los leones será uno de los principales objetivos de este día.

**Alojamiento en Enjojo Lodge.**  
**P.C. (pensión completa)**

## 10 ISHASHA - BWINDI NP

Por la mañana, tras el desayuno, saldremos hacia uno de los sectores del Parque Nacional del Bosque Impenetrable de Bwindi. Durante el recorrido disfrutaremos de unas increíbles panorámicas y notaremos el cambio de la naturaleza del terreno hasta llegar al increíble paisaje selvático del bosque impenetrable de Bwindi, uno de los últimos refugios del gorila de montaña. Nos dirigiremos al lodge para descansar y prepararnos para la experiencia única que vamos a vivir el día siguiente.

**Alojamiento dependiendo del sector que nos asigne UWA.**  
**Previsto el Rushaga Gorilla Camp**  
**P.C. (pensión completa)**

## 11 BWINDI NP

Bosque húmedo por excelencia, este remoto lugar que respira entre nieblas acoge a medio millar de gorilas de montaña, la mitad de la población mundial. Un paraíso para ver a los famosos gorilas de

montaña de Uganda.

Tras el desayuno, nos trasladaremos al centro de visitantes del Parque Nacional Bosque Impenetrable de Bwindi para recibir una charla detallada antes de realizar el trekking de los gorilas de montaña.

En primer lugar, seremos asignados a uno de los grupos/familias de gorilas que están habituados a la presencia humana y recibiremos una charla informativa por parte del guía del parque nacional, que nos acompañará en nuestra caminata.

Los guías y rangers del parque son extremadamente profesionales, y nos informarán detalladamente sobre las reglas y comportamiento que debemos seguir tanto durante la caminata como durante el tiempo que permanezcamos observando a los gorilas.

La duración del trekking determinará dónde comer; por este motivo, llevaremos comida tipo picnic para poder hacerlo durante la actividad si nos coge de camino.

#### **ADVERTENCIA:**

**El tracking de los gorilas dependerá del sector donde UWA (Uganda Wildlife Authority) nos conceda el permiso para realizar la actividad. En ningún caso es algo que podamos decidir, así que podrá ser en cualquiera de los diferentes sectores del Bwindi N.P o en el Mgahinga National Park (Buhoma, Ruhija, Nkuringo, Rushaga o Mgahinga).**

**Uwa se reserva el derecho de modificar, cambiar o asignar dichos permisos en cualquiera de los sectores mencionados, ya sea por overbooking o por las razones que ellos entiendan para gestionarlos, incluso aunque eso represente en algunos casos tener que separar a pasajeros del mismo tour.**

Alojamiento en el Lake Bunyonyi Rock Resort  
P.C. (pensión completa)

***NOTA: Después del rastreo de gorilas en Bwindi o en Mgahinga, saldremos hacia el Lago Bunyonyi donde pasaremos la noche.***

## **12** BUNYONYI - LAKE MBURO NP

El Lago Bunyonyi, al suroeste de Uganda y cerca de la frontera con Ruanda, es un lugar mágico e idílico. A una altura de 1.962 metros, con más de 20 islas y con una profundidad que alcanza los 900 metros (el segundo lago más profundo de África) es también conocido como el lago de las aves, ya que alberga a más de 200 especies distintas.

Desayunaremos temprano y saldremos hacia el Parque Nacional del Lago Mburo (unas 5-6 horas en ruta). Atravesaremos las montañas de Kigezi y pasaremos por la ciudad de Mbarara antes de llegar a nuestro lodge en el Parque Nacional del Lago Mburo.

El Lago Mburo N.P está ubicado en la región de Ankhole a 1800 metros sobre el nivel del mar y es conocido por su ganado de largas cornamentas, su paisaje de sabana y los diferentes lagos que lo

pueblan. Lo convierten, asimismo, en un refugio ideal para herbívoros y para más de 300 especies de aves; es sin duda un pequeño Parque Nacional pero no por ello menos interesante y popular donde podremos avistar animales que no podremos observar en otros parques y zonas del país. Después de comer saldremos en busca de cebras, topis, elands, búfalos, antílopes y jirafas.

**Alojamiento en el Rwakobo Rock Cottages o similar.  
P.C. (pensión completa)**

### **13 LAKE MBURO NP - ENTEBBE (PCR) - SALIDA**

Por la mañana, después del desayuno, disfrutaremos del fantástico paisaje y del avistamiento de infinidad de herbívoros, entre los que destaca el eland y las cebras. A continuación, saldremos hacia Entebbe (aprox. unas 5-6 horas en ruta). Antes de llegar a Entebbe haremos una parada en la línea del Ecuador para hacer fotos y comer. A la llegada a Entebbe haremos el PCR de detección del Covid que se nos exige para poder salir del país.

**NOTA: para poder tomar el avión ese mismo día, será necesaria la realización de un PCR urgente, cuyos resultados estarán disponibles en pocas horas (precio aproximado: 120 \$). En caso de optar por un PCR estándar (resultados en 24 horas; 65 USD\$), existe la posibilidad de contratar un día adicional en Entebbe.**

**Day use en Precious Guest House.  
M.P (media pensión)**

### **14 LLEGADA A DESTINO INTERNACIONAL**

Vuelo Internacional de regreso a casa.

**\*\*\*\*Fin de los servicios \*\*\*\***



## SERVICIOS DE TIERRA

### SALIDAS EN GRUPO - PVP POR PERSONA

**2.850 €**

\*Grupo mínimo 4 personas. Grupo máximo 12 personas.

\* SUPLEMENTO SI SON 2 PAX: 690 €/PAX

\* SUPLEMENTO SI SON 3 PAX: 400 €/PAX

### SALIDAS EN PRIVADO - PRECIO SAFARI POR PERSONA

**2 pax: 3.870 €**

**3 pax: 3.423 €**

**4 pax: 2.862 €**

**5 pax: 3.034 €**

**6 pax: 2.770 €**

**NOTA IMPORTANTE:** Suplemento 150 € / persona.

Debido a las fluctuaciones del tipo de cambio EUR/USD, nos vemos obligados a incorporar temporalmente un suplemento en nuestras tarifas que tendrá vigencia **desde el 1 de junio de 2022** hasta que el cociente vuelva a ser 1,10, sólo en el caso de nuevas solicitudes de presupuestos.

**El presente presupuesto ha sido confeccionado a fecha 20/09/21.**

## PRECIO PERMISO GORILAS POR PERSONA

**900USD\$\*\***

\*\* 700\$ por persona indicados por separado y que corresponden al coste del permiso para la visita a los gorilas en Uganda, más 200\$ por persona indicados por separado y que corresponden al coste del permiso para la visita a los chimpancés en Kibale NP. El pago se realizará en €, según el cambio de moneda en ese momento.

## SUPLEMENTO ÚLTIMO DÍA EN ENTEBBE

1 pax: 190 €

2 pax o más: 90 €

**\*\* No incluye actividades opcionales**

## SUPLEMENTO HABITACIÓN INDIVIDUAL

490 €

**NOTA:** El precio del viaje combinado ha sido calculado en base al tipo de cambio de fecha 20 de septiembre de 2021 respecto al dólar estadounidense, así como el precio del transporte derivados del coste del combustible, las tasas e impuestos incluidos en el contrato. Si la fluctuación del cambio de la moneda supera el 8% tanto al alza como a la baja, ésta se aplicará en la tarifa. Si el aumento de precio es superior al 8%, el viajero podrá cancelar el contrato. En ningún caso se aplicará incremento alguno en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del viaje.

## PRECIOS VUELOS POR PERSONA

A consultar

## ALOJAMIENTO

**\*Los alojamientos ofrecidos serán garantizados una vez la reserva sea confirmada por el cliente. Si los alojamientos no estuviesen disponibles, se procedería al cambio por otros de similares características.**

ENTEBBE:	Precious Guest House.
MURCHISON FALLS:	Pakuba Lodge.
KIBALE:	Isunga Lodge.
QUEEN ELIZABETH NP:	Buffalo SafariLodge.
ISHASHA:	Enjojo Lodge.
BWINDI NP:	Dependerá del sector donde nos asignen el permiso de gorilas. Rushaga Gorilla Camp previsto
BUNYONYI:	Lake Bunyonyi Bird Nest Resort.
MBURO:	Rwakobo Rock Cottages.

**\*Los alojamientos ofrecidos serán garantizados una vez la reserva sea confirmada por el cliente. Si los alojamientos no estuviesen disponibles, se procedería al cambio por otros de similares características.**

## SERVICIOS INCLUIDOS

Traslados desde/al aeropuerto según el itinerario.

Habitación doble en régimen de pensión completa, exceptuando las comidas en Entebbe que no están incluidas.

Las comidas serán tipo picnic según las circunstancias de la ruta.

Alojamiento según itinerario en habitaciones de categoría estándar.

Transporte en Land Cruiser 4X4, guía/conductor de habla castellana, o guía/conductor de habla inglesa con traductor de habla hispana (excepto durante el trekking de chimpancés y de los gorilas y/o en las visitas en las que intervenga un guía local de habla inglesa).

Entradas a los parques y actividades según el itinerario.

Agua mineral en ruta en los coches (no en lodges).

Guías locales de habla inglesa.

Cruceros, botes y ferrys previstos en el programa.

Safaris, caminatas y visitas según itinerario.

Entrada en el Santuario de Rinocerontes de Ziwa

Una caminata guiada en Ziwa.

Entrada en el PN de Murchison Falls

1 safari por la ribera norte del Río Nilo.

1 crucero safari hacia las cataratas.

1 caminata hacia la parte alta de las Cataratas.

1 noche en Hoima.

1 visita a la aldea de Kibiro.

Entrada en el PN Bosque de Kibale

Entrada en el PN Queen Elisabeth

1 safari en la zona de Kasenyi en Queen o 1 safari en la zona de Katwe en Queen.

1 crucero-safari por el canal de Kazinga.

Entrada en el PN Ishasha.

1 safaris en el sector de Ishasha.

Entrada en Parque Nacional de Bwindi o en Mgahinga National Park.

1 noche en Lake Bunyonyi.

Entrada en PN de Lago Mburo.

1 Safari en Lago Mburo.

## SERVICIOS NO INCLUIDOS

Vuelos internacionales.

Bebidas (agua, refrescos, cerveza, vino, licores...).

**Visado para Uganda:** el visado de entrada sencillo tiene un coste de \$50 por persona y es necesario para los ciudadanos de todos los países que requieren visas a los ciudadanos ugandeses (principio de reciprocidad). El visado se debe obtener online obligatoriamente en <https://visas.immigration.go.ug/> suele tardar desde unas horas a varios días.

Seguro médico y/o de viaje.

Propinas, gastos telefónicos y personales.

1 permiso/ tasa para la visita de los chimpancés (indicado por separado de los servicios de tierra).

1 permiso/tasa para la visita a los gorilas (indicado por separado de los servicios de tierra).

Comidas en Entebbe (exceptuando el desayuno).

Ninguna PCR requerida.



Cualquier otro concepto no indicado como incluido.

## NOTAS IMPORTANTES

Callejeando por el Mundo diseña con detenimiento cada una de las rutas que ofrece, adaptándose en todo momento a las necesidades del viajero. Sin embargo, debido a las particularidades del país, es posible que dichos itinerarios puedan sufrir variaciones en su recorrido y lugares a visitar. Las condiciones meteorológicas cambiantes, el estado de la red de carreteras o las disputas tribales puntuales en determinadas zonas pueden modificar tanto algunos de los horarios previstos como el trazado de la ruta.

## SANIDAD Y VACUNAS

Callejeando por el Mundo recomienda consultar un médico especialista o dirigirse a los organismos sanitarios oficiales antes de partir hacia destinos africanos. Los profesionales sanitarios nos ofrecerán consejos generales sobre salud e higiene en ambientes tropicales, así como asesoramiento específico para la zona concreta donde transcurre nuestra ruta. Centros de vacunación en España:

<http://www.msrebs.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/salud/centrosvacu.htm>

La planificación de las consultas y las posibles vacunaciones es responsabilidad del viajero.

## SEGURIDAD

Callejeando por el Mundo solicitará los datos de contacto necesarios de todos sus viajeros con el fin de responder rápidamente a cualquier incidencia que pudiera surgir durante su estancia.

Para más información: <http://www.exteriores.gob.es/Portal/en/Paginas/inicio.aspx>

## DOCUMENTACIÓN

Es obligatorio que el viajero obtenga un visado aprobado para poder entrar al país, ya que el visado a la llegada ya no está permitido. Este visado debe ser solicitado por las aerolíneas en el aeropuerto de salida. En caso contrario, las aerolíneas están avisadas de recibir una multa de 3.000\$ USD por llevar pasajeros sin aprobación de visado. El visado obligatorio se debe obtener online en <https://visas.immigration.go.ug/> . También es obligatorio que los viajeros tengan los comprobantes de los safaris e itinerario de éste.

## SEGURO DE VIAJE

No incluye seguro de viaje.

## ASESORAMIENTO PERSONALIZADO

Callejeando por el Mundo se compromete a facilitar asesoramiento personalizado a sus viajeros en el momento de contratar sus servicios. Se facilitará un listado de material necesario para la ruta, consejos para confeccionar un pequeño botiquín de viaje, recomendaciones sobre equipos fotográficos adecuados para el país, etc. Nuestro personal estará encantado de solucionar todas aquellas dudas que vayan surgiendo durante la preparación del viaje.

## VIAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

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.

## RESPONSABILIDAD

Estamos convencidos de que este viaje será una experiencia inolvidable para los viajeros, un intenso proceso de aprendizaje e intercambio cultural y una apasionante inmersión en la cultura y la sociedad africana.

Callejeando por el Mundo considera que es su responsabilidad como agente turístico fomentar valores como el respeto (cultural, social y medioambiental) y la convivencia con las poblaciones locales. Dichos valores deberán prevalecer en todos sus viajes.

Igualmente, Callejeando por el Mundo debe asegurar que el impacto de sus viajes en ningún caso resulte negativo para el país y para su población. Entre todos, podemos contribuir al desarrollo sostenible de los pueblos africanos.

Por último, para Callejeando por el Mundo es muy importante contribuir al fortalecimiento económico y al desarrollo del país. Así pues, es importante que nuestros clientes sepan que constantemente realizamos nuestra pequeña aportación mediante la contratación de personal local (guías, conductores, cocineros, barqueros, etc.) y todo tipo de servicios (alojamiento, restauración o guías especializados) asegurando siempre un trato respetuoso y una remuneración digna y justa.

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), el cliente acepta que los datos personales que informa en este documento, así como los que puedan ser facilitados en el futuro para el mismo fin, sean recogidos y tratados por la agencia CALLEJEANDO POR EL MUNDO, con domicilio en OVIEDO. Dichos datos han sido recogidos por la agencia con la finalidad de facilitarle la información precontractual de acuerdo con Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El tratamiento de sus datos personales se efectúa legítimamente de acuerdo con los artículos los artículos del RGPD:

- 6.1. a El cliente dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos.
- 6.1. b El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales.

El afectado podrá ejercitar los derechos reconocidos en el RGPD y, en particular, los de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia en la dirección indicada, con la referencia "Protección de Datos".

Conservación de los datos: Mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual, precontractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos.

## 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. CALLEJEANDO POR EL MUNDO será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, CALLEJEANDO POR EL MUNDO está cubierta 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 en insolvencia. Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

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

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista, incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. CALLEJEANDO POR EL MUNDO ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con **MERKEL INSURANCE**. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de CALLEJEANDO POR EL MUNDO los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

(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 <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>).

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

## a) Contratación del viaje combinado

### 1. Información precontractual

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

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto. Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

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

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

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

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

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

### 3. Solicitud de reserva

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

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

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

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

### 4. Confirmación de la reserva

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

### 5. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 20 % del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 30 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

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

## **b) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado**

### **6. Prestaciones**

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3. Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

### **7. Alojamiento**

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

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

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

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

### **8. Transporte**

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

### **9. Otros servicios**

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

## **c) Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje**

### **10. Modificación del contrato**

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

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

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo



ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

### **11. Revisión del precio**

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
  - b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
  - c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
2. 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 o, en su caso, la agencia minorista, notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en 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:

- 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.

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

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

### **d) Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje**

#### **16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato**

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. Se entiende como falta de conformidad, la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

#### **17. Subsanación**

Cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, aplicarán una reducción adecuada del precio. El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

#### **18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias**

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y

extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

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

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

#### **20. Deber de asistencia de la agencia**

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

#### **e) Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento**

##### **21. Responsabilidad de las agencias de viaje.**

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

3. La falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia organizadora frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia de viajes organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá a la agencia minorista o a la agencia organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

5. Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

#### **22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones**

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
  - a) Imputable al viajero;
  - b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
  - c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.
5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: **(i)** no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y **(ii)** el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

#### **f) Reclamaciones y acciones derivadas del contrato**

##### **23. Ley Aplicable**

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

