

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO PARA VIAJES COMBINADOS BASADOS EN LA PROGRAMACIÓN DEL CATÁLOGO "ORIENTE" Y VIAJES ORGANIZADOS A MEDIDA CON DESTINO A LOS PAÍSES DE LA ZONA.

ORGANIZACIÓN TÉCNICA

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por AVIOTEL, marca registrada bajo el título-licencia GC-6MD de Viajes Tejedor, S.A. CIF A-25010430 con domicilio en Gran Vía de les Corts Catalanes, 645 7ª 2ª, 08010 Barcelona.

I. Definición del Viaje Combinado

Los viajes contratados sobre la base de los programas publicados en este catálogo tendrán carácter de Viaje Combinado a efectos de la normativa que regula estas Condiciones Generales siempre y cuando combinen al menos dos de los siguientes elementos: a) transporte, b) alojamiento o c) otros servicios turísticos no accesorios de los dos primeros y que constituyan una parte significativa del viaje.

II. Contratación del viaje combinado

1. Solicitud de la reserva

1. La intención de contratar un viaje combinado se concreta en una solicitud de reserva.

En ese momento el cliente debe proporcionar los nombres de todos los pasajeros incluidos en la reserva de forma correcta, tal y como aparecen registrados en sus pasaportes.

Tras esa solicitud, la agencia organizadora se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

2. Al solicitar la reserva la agencia podrá reclamar al cliente un depósito de hasta el 20% del precio del viaje combinado (a partir de ahora el viaje) solicitado. De retirarse la solicitud de reserva antes de la confirmación, se reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión oportunos.

3. Si el cliente solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del presupuesto. Si este acepta la oferta, y la agencia puede confirmarle los servicios que la comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. En caso de no poder confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el cliente.

4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al cliente la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el cliente acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

2. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con 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. Confirmación de la reserva

1. La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva, siendo desde

ese instante de obligado cumplimiento para ambas partes.

4. Pago de la reserva

1. A la perfección del contrato el cliente deberá abonar el 40% del precio del viaje o completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el cliente no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará a la entrega al cliente de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje. Si no se fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el cliente no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

III. Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

5. Prestaciones

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje resultan de la información proporcionada al cliente en el folleto o programa y de las indicaciones relativas a esta información que se realicen al confirmar la reserva. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se deberán comunicar claramente por escrito al cliente.

6. Alojamiento

Salvo que otra cosa se disponga en condiciones particulares:

a) El folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país (cuando existe ésta). En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es orientativa, intentando en este caso reflejar la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un cliente español. b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas de cada hotel. Por lo general la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora de llegada y salida del viaje contratado.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles con dos camas grandes.

7. Transporte

1. El cliente debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el contrato. Por regla general para el transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto.

2. Si el cliente no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el aptdo. 15 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el aptdo. 13 para el desistimiento del cliente.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el cliente lleva consigo y conserva bajo su custodia es de su exclusiva cuenta y riesgo.

8. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento; el régimen de media pensión incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Las bebidas no están incluidas en el régimen alimenticio, salvo en el régimen de Todo

Incluido, que incluye bebidas de producción nacional (consultar según el establecimiento).

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

IV. Derechos de las partes antes de empezar el viaje

9. Modificación del contrato

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el cliente desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje y que no sean significativos (Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales).

3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del cliente. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al día en que se le notifique la modificación. Si el cliente no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

10. Revisión del precio

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, a la alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) de los tipos de cambio aplicados al viaje; b) del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante; c) de las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto.

3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, el cliente podrá resolver el contrato. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al día en que se le notifique la modificación. Si el cliente no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

11. Derechos del cliente en caso de resolución

1. En los supuestos en que el cliente, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

a) que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas, o b) que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno.

2. En ambos casos, el cliente tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 14 y en sus mismos términos.

12. Cesión de la reserva

1. El cliente podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje.

2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si la comunicación se recibe al menos quince días antes de la salida del viaje. Si la cesión ocurre dentro de los 15 días antes de la salida, la agencia podrá exigir al cliente una prima por cesión no mayor del 3% del precio del viaje.

3. En todo caso, el cliente y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

13. Derecho de desistimiento del cliente

1. El cliente tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. De producirse éste dentro de los 15 días anteriores a la salida del viaje, deberá abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:

a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 10 y de menos de 15 días. b) El 15% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días. c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

2. El cliente no tendrá que abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor (muerte, accidente o enfermedad grave del cliente o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje).

3. En todos los casos, el cliente deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento.

4. El desistimiento produce efectos desde el momento en que este se comunica a la agencia.

5. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al cliente las cantidades abonadas antes de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.

6. Si el viaje estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.

14. Cancelación del viaje por parte del organizador

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al cliente, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10.

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al cliente una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses. b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días. c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos: a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al cliente antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida. b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas

consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

15. Falta de presentación a la salida

1. Existirá falta de presentación a la salida si el cliente no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el cliente tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad grave del cliente o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

V. Derechos y deberes de las partes después de iniciar el viaje

16. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el cliente compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del cliente que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el cliente no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

17. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato (aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del cliente medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias).

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al cliente cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el cliente acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el cliente no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá: a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al

lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso. b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al cliente. c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

18. Desistimiento del cliente durante el viaje

1. El cliente tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del cliente que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del cliente.

19. Deber de colaboración del cliente en el normal desarrollo del viaje

1. El cliente deberá atenderse a las indicaciones que le facilite la agencia 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. 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.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al cliente un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del cliente.

VI. Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

20. Distribución de la responsabilidad

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al cliente del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al cliente tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje, responde de los daños causados al cliente por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al cliente por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del

viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

21. Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al cliente. b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable. c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía evitar ni superar.

22. Deber del cliente de aminorar los daños

En todo caso, el cliente está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del cliente.

23. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al cliente que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del cliente.

24. Deber de asistencia de la compañía aérea

Cuando la compañía aérea cancele un vuelo incluido en el contrato o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En caso de cancelación de vuelo también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

25. Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales

1. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan.

2. Cuando las prestaciones del viaje no estén regidas por convenios internacionales:

a) las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje,

incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.

b) la indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 350 euros.

3. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

26. 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El cliente 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.

27. Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje y que el cliente contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso.

2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

VII. Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

28. Ley Aplicable

El Contrato de Viaje Combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, a las normas autonómicas vigentes, en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de estas, 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.

29. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el cliente podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.

2. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.

3. En esta fase, el cliente y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

4. El cliente podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.

5. El cliente sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.

6. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.