

EGIPTO

Los secretos de El Cairo

Del 20 al 26 de septiembre de 2027

Viaje de autor en grupo reducido acompañado por la Dra. Irene Cerdón

Tus ojos estarán guiados
por una experta divulgadora, Irene Cerdón

Conocerás lo más interesante de la gran
novedad de 2025: el GEM

Mezquitas, templos coptos, pirámides...
Historia con mayúsculas

ferrer & saret
Signature

EGIPTO**Los Secretos de El Cairo**

El Cairo no es solo una ciudad, es una puerta abierta a miles de años de historia, un lugar donde cada rincón respira antigüedad y cada mirada al horizonte revela el peso de una civilización milenaria.

En esta propuesta de viaje os invitamos a descubrir El Cairo como nunca antes, con una visita especial al Gran Museo Egipcio, la nueva joya cultural del país.

Esta vibrante ciudad, llena de contrastes y tradición, sigue siendo el corazón palpitante de Egipto. Entre sus bulliciosas calles, minaretes centenarios y mercados llenos de vida, se alza ahora uno de los proyectos culturales más ambiciosos del siglo XXI: el Gran Museo Egipcio. Situado a pocos pasos de las pirámides de Guiza, este impresionante complejo acoge la colección más extensa jamás reunida del legado faraónico.

Visitar El Cairo hoy es tener el privilegio de ser testigo del encuentro entre el pasado y el futuro. Es pasear por una ciudad viva, en plena transformación, y al mismo tiempo asomarse al esplendor de una de las civilizaciones más fascinantes de la historia.

Os invitamos a acompañarnos en esta experiencia irrepetible, donde el nuevo museo no es solo una visita, sino una auténtica inmersión en el alma de Egipto.



EGIPTO

LOS SECRETOS DE EL CAIRO

ferrer & saret
Signature



Acompañante

Irene Cordón i Solà - Sagalés

Irene Cordón i Solà-Sagalés, es Doctora en Arqueología e Historia Antigua por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), Máster y Postgrado en Egiptología por la UAB y licenciada en Derecho por la UB.

Para la confección de su tesis doctoral realizó la estancia de un año en la Universidad Americana de El Cairo como investigadora.

Ha participado en una campaña de excavación arqueológica en Saqqara (Egipto) con la UAB, y ha participado en diversos congresos de Egiptología.

Actualmente, es miembro de la *Sociedad Catalana de Egiptologia* e imparte cursos y conferencias presenciales en diferentes instituciones y centros públicos y privados.

Su máxima pasión es, sin embargo, viajar. Y a tal efecto programa y realiza viajes culturales con la agencia **Ferrer & Saret**.

Escribe artículos de egiptología en revistas especializadas y de divulgación (Revista *Historia* del National Geographic, *Sapiens*, etcétera.) y colabora en Catalunya Radio en los programas *En Guàrdia* y *Els viatgers de la Gran Anaconda* y es contertuliana del programa *Això els antics ja ho feien* de la Cadena SER Catalunya.

En 2020, recibió el premio de comunicación Manuel Iradier de la Sociedad Geográfica La Exploradora.

Escribe semanalmente en su blog que ha creado para compartir sus viajes y experiencias personales. Para leerla, entra en su web: www.irenecordon.com



Itinerario y vuelos

Participantes

Grupo de 14 personas

Duración

7 días

Plan de vuelo

20 SEPTIEMBRE

MS768 Barcelona–El Cairo 15:25/20:30

26 SEPTIEMBRE

MS767 El Cairo-Barcelona 10:55/14:25

Itinerario

20.09. Barcelona–El Cairo

21.09. El Cairo–Sakkara–El Cairo

22.09. El Cairo – Meseta de Giza – El Cairo

23.09. El Cairo – Gem – El Cairo

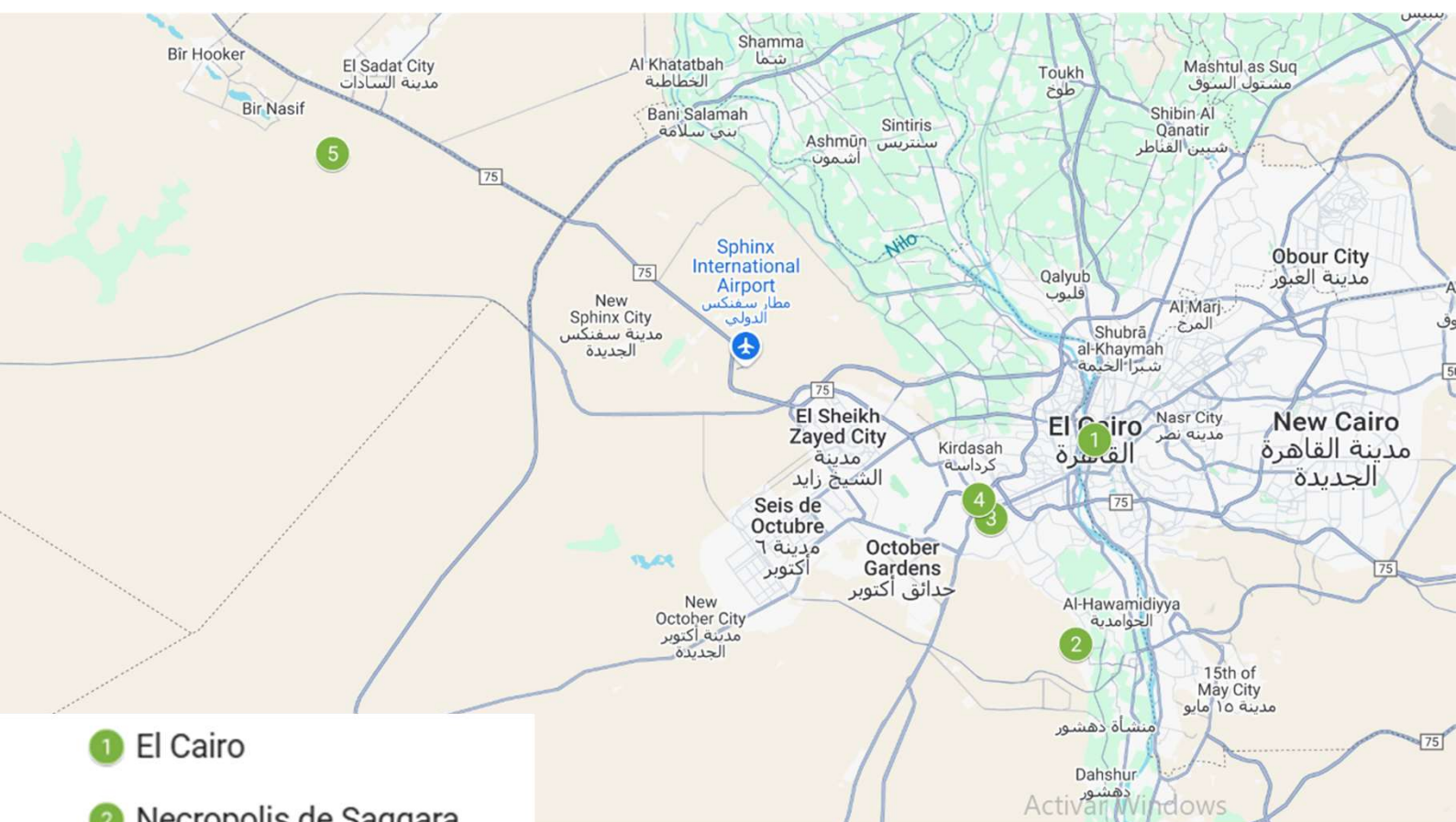
24.09. El Cairo - Monasterios Koptos de Wadi Natrum - El Cairo

25.09. El Cairo

26.09. El Cairo - Barcelona



MAPA



- 1 El Cairo
- 2 Necropolis de Saqqara
- 3 Meseta de Guiza
- 4 Gran Museo Egipcio
- 5 Wadi Natrum

Itinerario detallado

Lunes 20 de septiembre. BARCELONA - EL CAIRO

Presentación en el aeropuerto de Barcelona, Terminal 1, dos horas antes de la hora de salida prevista de nuestro vuelo con Egiptair con destino El Cairo.

Llegada a **El Cairo** (1), tramitación del visado, y traslado al hotel **HYATT REGENCY WEST * 5*** (o similar).



Itinerario detallado

Martes 21 de septiembre. EL CAIRO – SAKKARA – EL CAIRO

Media pensión

Desayuno.

A la hora prevista, saldremos hacia la **Necrópolis de Saqqara** (2) donde visitaremos, en primer lugar, la pirámide de Unas, la primera en tener los *Textos de las Pirámides* inscritos en su interior. A continuación, nos dirigiremos al complejo funerario de Dyeser (Dinastía III, c. 2700 a.C.). La excavación y el análisis de las estructuras que lo componían permitió reconstruir los diversos elementos de este gran conjunto, que marcó una ruptura radical en la arquitectura del Reino Antiguo. Tal y como podremos observar, en el centro del complejo, Imhotep, el arquitecto del rey, diseñó una pirámide escalonada en torno a la que se organizaron los elementos necesarios para el paso del alma del rey al Más Allá.

Visitaremos el Serapeum, la necrópolis de los Toros Apis, que fue descubierta en 1851 por el arqueólogo francés Auguste Mariette bajo las arenas del desierto. Apis, el toro sagrado de Menfis, era una deidad cuyo origen se remonta a los primeros tiempos de la civilización faraónica. La visita a las catacumbas del Serapeum nos permitirá hablar del culto a los animales sacros.

También visitaremos las Mastabas de Tiy, Mereruka o Kagemny (en función de la tumba que el Gobierno Egipcio decida abrir) para ver ejemplos de sepulturas de los nobles o la élite egipcia. Cuando visitamos este tipo de tumba, puede parecernos sorprendente la calidad de los relieves que se hallan esculpidos en las paredes de su interior y que arrojan información de la vida nilótica de hace más de 4.500 años.

La Pirámide de Teti será otra parada obligada para introducirnos en su interior y contemplar -y leer- los Textos de las Pirámides inscritos en sus paredes. La mañana la finalizaremos con la visita al Museo de Imhotep.

Almuerzo en restaurante Pharous.

Por la tarde visitaremos la Necrópolis de Dashur de la IV Dinastía (c. 2600 a.C.) donde se encuentran las Pirámides Roja y Romboidal, ambas construidas bajo el reinado de Esnofru, el padre del Gran Quéops. Si alguna cosa distingue la Necrópolis de Dashur de todas las otras menfitas es por lo poco frecuentada que está. Sin embargo, en Dashur se alzan imponentes dos de las pirámides más importantes de la Historia del antiguo Egipto: la primera donde los maestros egipcios alcanzaron su meta tan deseada de construir una pirámide con las paredes lisas (Pirámide Roja); y la única, de todo Egipto, que muestra un cambio de pendiente de más de 10º (Pirámide Romboidal o "acodada").

Regreso al hotel.

Cena libre.

.Alojamiento en el **HYATT REGENCY WEST 5*** o similar

EGIPTO

LOS SECRETOS DE EL CAIRO

ferrer & saret
Signature



Itinerario detallado

Miércoles 22 de septiembre. EL CAIRO - MESETA DE GIZA - EL CAIRO

Media pensión

Desayuno y salida hacia la Meseta de Guiza (3) para realizar la visita a las que, sin margen de duda, son las pirámides más conocidas de todo Egipto: Quéops, Quefrén y Micerinos.

Tendremos la oportunidad de entrar en alguna de las ellas (el Gobierno Egipcio es quién decide en cada momento, cuál se puede visitar ese día) con la visita asegurada a la Gran pirámide de Quéops (c. 2600 a.C), la única de las Siete Maravillas del Mundo Clásico que se mantiene en pie con sus 146m de altura. Quéops, hijo de Esnofru y de la Reina Hetepheres, fue el segundo faraón de la Dinastía IV. Paradójicamente, lo ignoramos casi todo de este rey tan célebre. Al margen de las narraciones de Heródoto, en ocasiones un tanto fantasiosas, no nos ha llegado ningún otro documento importante que permita identificar con seguridad a Quéops, salvo una pequeña estatua de marfil de 11cm de alto. Nuestro conocimiento real del personaje se limita a sus trabajos en Guiza, necrópolis inaugurada durante su reinado y en la que se hizo edificar una sepultura soberbia.

Aprovecharemos para entrar en alguna de las Mastabas (tumbas de los nobles) y, si están abiertas, en una de las pirámides satélites de una de las reinas de Quéops. Veremos también la Esfinge y el Templo del Valle del rey Quefrén.

Almorzaremos en el Restaurante Khufu de Guiza

Para poder asimilar todo lo que habremos visto -y vivido- durante el día, pasearemos por las calles medievales cairotas de Muez y el mercado de Khan El Khalili.

Cena libre. Regreso al Hotel **HYATT REGENCY WEST *** (o similar).



EGIPTO

LOS SECRETOS DE EL CAIRO

ferrer & saret
Signature



Itinerario detallado

Jueves 23 de septiembre. EL CAIRO – GEM - EL CAIRO

Media pensión

Desayuno.

Dedicaremos todo el día al **Gran Museo Egipcio (GEM)** (4).

Se trata de una jornada muy especial con la visita al **Gran Museo Egipcio (GEM)**, el museo arqueológico más grande del mundo y uno de los proyectos culturales más ambiciosos de las últimas décadas.

Aunque su apertura oficial ha sido pospuesta en varias ocasiones desde que se anunció su construcción, el GEM ya está preparado para recibir a más de **cinco millones de visitantes al año**. Y no es para menos: este museo no solo custodia el legado del Antiguo Egipto, sino que también redefine la forma en que se presenta la historia al mundo.

El sueño del Gran Museo Egipcio comenzó a gestarse en 1992 y finalmente su construcción arrancó en 2002. Hoy, después de años de esfuerzo, se alza como una obra monumental, ocupando más de **50 hectáreas** de terreno a las afueras de El Cairo, en un lugar privilegiado: a apenas **dos kilómetros** de las majestuosas pirámides de Guiza.

Desde su espectacular fachada, inspirada en formas geométricas del arte faraónico, hasta sus modernas instalaciones, todo en el GEM está pensado para ofrecer una experiencia única. Nada más entrar, seremos recibidos por una impresionante estatua de Ramsés II, que domina el vasto vestíbulo con su imponente presencia.

En sus amplias galerías, más de **100.000 piezas** dan testimonio del esplendor del antiguo Egipto. Entre los tesoros más destacados, disfrutaremos de la colección de **Tutankamón**, exhibida al público de manera inédita.

El recorrido por el museo está diseñado para ser una auténtica inmersión en el tiempo: avanzaremos desde el Egipto Predinástico hasta el período grecorromano, descubriendo a cada paso esculturas colosales, frisos, sarcófagos, estelas y reliquias de incalculable valor.

Pero no solo es un lugar para contemplar objetos; el GEM también es un espacio de conservación y tecnología de vanguardia. Con laboratorios de restauración y áreas interactivas, el museo combina respeto por la historia y visión de futuro.

Además, desde sus grandes ventanales y terrazas tendremos una **vista privilegiada de las pirámides**, conectando así el pasado y el presente de una forma casi mágica.

Almorzaremos allí mismo en el **restaurante ZOOBA**.

Regreso al hotel en El Cairo **HYATT REGENCY WEST * 5*** (o similar). Cena libre.



Itinerario detallado

Viernes 24 de septiembre. EL CAIRO - WADI NATRUM - EL CAIRO

Media pensión

Desayuno.

Salida del hotel en nuestro vehículo privado en dirección al **Valle de Natrum (5)**, un lugar de gran importancia espiritual e histórica, que está situado a unos 125 km al noroeste de El Cairo, en la ruta que conduce hacia Alejandría.

Durante el trayecto, atravesaremos paisajes áridos salpicados de oasis y llanuras desérticas, una ruta que nos invita a imaginar las travesías de los primeros monjes cristianos que, en busca de soledad y recogimiento, se retiraron a estos parajes inhóspitos para fundar los primeros centros de vida monástica.

Hacia las 10:00 h llegaremos al **Monasterio de San Macario el Grande**.

Fundado en el siglo IV por el propio San Macario, este monasterio es uno de los más antiguos aún en funcionamiento dentro del Valle de Natrum, considerado la cuna del monacato cristiano. Durante la visita, recorreremos sus claustros, iglesias y bibliotecas, muchos de los cuales conservan su estructura original.

Nos acercaremos a la vida cotidiana de los monjes coptos, quienes mantienen vivas tradiciones ancestrales a través de sus oraciones, oficios y labores agrícolas.

Entre los puntos más destacados de nuestra visita, tendremos la oportunidad de ver la **antigua iglesia de San Macario**, donde se veneran las reliquias del santo, así como las tumbas de otros grandes padres del desierto. También podremos apreciar los frescos y manuscritos conservados en el monasterio, auténticos tesoros históricos.

Tras nuestra visita al Valle de Natrum y al Monasterio de San Macario, regresaremos a El Cairo para almorzar en el **Restaurante Ski Reem**.

Dedicaremos la tarde a descubrir uno de los rincones más antiguos y fascinantes de la ciudad: el **Barrio Copto**.

Nuestra primera parada será el **Museo Copto**, un lugar imprescindible para comprender la riqueza cultural y religiosa de la comunidad cristiana de Egipto. Fundado en 1908, el museo alberga la colección de arte copto más importante del mundo, con piezas que datan desde los primeros siglos del cristianismo hasta la época islámica. Entre sus tesoros destacan manuscritos, iconos, tejidos, frescos y objetos litúrgicos, todos testimonio del esplendor de una fe que supo conservar su identidad a lo largo de siglos de historia convulsa.

El museo, situado en el corazón del Barrio Copto, es en sí mismo una joya arquitectónica, con bellos patios y galerías que combinan estilos bizantinos, faraónicos e islámicos, reflejo del cruce de culturas que caracteriza a Egipto.

Itinerario detallado

Después, pasearemos por las calles silenciosas y llenas de historia del **Barrio Copto**, uno de los núcleos cristianos más antiguos de la ciudad. Aquí, el tiempo parece haberse detenido.

Visitaremos lugares emblemáticos como:

- **La Iglesia Colgante** (Al-Muallaqa), construida sobre las antiguas torres de la Fortaleza de Babilonia, considerada una de las iglesias más antiguas y veneradas de Egipto.
- **La Iglesia de San Sergio y San Baco**, donde según la tradición se refugiaron la Sagrada Familia durante su huida a Egipto.
- **La Iglesia de Santa Bárbara** y otros pequeños templos coptos, donde aún resuenan oraciones que se remontan a los primeros siglos de nuestra era.

Pasear por este barrio será como viajar a los orígenes del cristianismo egipcio, en un ambiente íntimo, cargado de espiritualidad y memoria.

Regreso al hotel **HYATT REGENCY WEST * 5*** (o similar).

Cena libre.



Itinerario detallado

Sábado 25 de septiembre. EL CAIRO

Media pensión

Desayuno.

Un sábado muy especial, realizaremos un recorrido que nos permitirá descubrir varias facetas menos conocidas, pero igualmente fascinantes, de El Cairo. Será un día repleto de historia, arte y espiritualidad, donde exploraremos museos, mezquitas monumentales y lugares sorprendentes que guardan siglos de memoria.

Comenzaremos nuestra jornada visitando el **Museo Nacional de la Civilización Egipcia (NMEC)**, uno de los espacios culturales más modernos y ambiciosos de Egipto. Situado en el histórico barrio de Fustat, este museo ofrece un viaje cronológico por las distintas civilizaciones que han habitado el territorio egipcio, desde la prehistoria hasta la actualidad.

Uno de sus grandes atractivos es la impresionante **Sala de las Momias Reales**, donde se encuentran los restos de algunos de los faraones más célebres, como Ramsés II o la reina Hatshepsut, expuestos en un ambiente respetuoso y sobrecogedor que nos conecta directamente con la grandeza del Antiguo Egipto.

El NMEC es más que un museo arqueológico: es una puerta abierta a toda la riqueza cultural de Egipto a través de los milenios.

Nuestra siguiente parada será la **Mezquita de Ibn Tulun**, la más antigua del Cairo en su forma original y una de las más bellas de todo el mundo islámico. Construida en el siglo IX por el gobernador Ahmad Ibn Tulun, esta mezquita destaca por su impresionante arquitectura abasí y su sobria grandeza.

Sus enormes patios, sus arcos elegantemente curvados y su característico minarete en espiral nos transportarán a la época dorada del islam temprano en Egipto. Además, su atmósfera de tranquilidad y recogimiento nos ofrecerá una experiencia única en una ciudad siempre llena de vida. Desde el minarete, para quienes se animen a subir, se puede disfrutar de unas vistas privilegiadas sobre la ciudad antigua.

Junto a la Mezquita de Ibn Tulun, descubriremos la **Casa-Museo Gayer-Anderson**, una auténtica joya de la arquitectura doméstica cairota del siglo XVII. Esta residencia histórica perteneció a un oficial británico, John Gayer-Anderson, que la restauró y llenó de antigüedades, objetos de arte islámico y muebles tradicionales. Recorrer sus salas nos permitirá adentrarnos en el mundo de las casas señoriales de El Cairo otomano, con patios interiores, intrincadas decoraciones, mashrabiya (celosías de madera) y una impresionante colección de arte islámico, persa y turco.

Además, su atmósfera evocadora la ha convertido en escenario de varias películas, entre ellas la saga de James Bond (*La espía que me amó*).

El almuerzo lo haremos en el restaurante **GRANITA**, recién inaugurado en el **Azhar Park** donde podremos también disfrutar de sus jardines.

Para culminar este día lleno de contrastes, nos dirigiremos a uno de los lugares más insólitos y menos visitados de El Cairo: la **Iglesia de San Simeón el Curtidor**, también conocida como la **Iglesia de la Cueva**.

Situada en el barrio de Manshiyat Naser, conocido como "la ciudad de la basura", esta iglesia fue excavada directamente en la roca de la colina Mokattam y es hoy la iglesia cristiana más grande de Oriente Medio, con capacidad para albergar a más de 20.000 fieles.

Su historia está ligada a la leyenda copta según la cual el monte Mokattam se movió milagrosamente en respuesta a la fe de San Simeón. El interior, adornado con frescos bíblicos y esculturas talladas en la propia roca, crea una atmósfera sobrecogedora y profundamente espiritual, ofreciendo un contraste impresionante con el entorno humilde que la rodea.

Ese día descubriremos un **Cairo menos turístico, pero profundamente auténtico**, donde la riqueza cultural, la fe y la historia dialogan en cada rincón. Un recorrido que nos permitirá comprender aún mejor la increíble diversidad y profundidad espiritual de esta ciudad milenaria.

Regreso al hotel **HYATT REGENCY WEST * 5*** (o similar).

Cena libre.



Itinerario detallado

Domingo 26 de septiembre. CAIRO - BARCELONA

Desayuno

Desayuno en el hotel y traslado hacia el aeropuerto de El Cairo para tomar el vuelo de la compañía Egiptair con destino Barcelona.

Llegada a **Barcelona** y fin de nuestros servicios.



EGIPTO

LOS SECRETOS DE EL CAIRO

ferrer & saret
Signature

HOTEL HYATT REGENCY WEST 5* (o similar)

www.hyatt.com/hyatt-regency



Precio y condiciones

**Precio por persona en habitación doble :
Suplemento habitación individual:**

**3.450´-€
715´-€**

Suplemento Clase Business:

A consultar

Precio garantizado hasta 30 de septiembre de 2026

Servicios incluidos

- Vuelos internacionales Barcelona–Cairo y Cairo-Barcelona, con la compañía Egyptair.
- Tasas aéreas y/o de aeropuerto (sujetas a confirmación en el momento de la emisión de billetes).
- Alojamiento en los hoteles mencionados en el programa o similares con desayuno incluido.
- Comidas incluidas según se indica en el programa
- Todas las actividades, visitas y excursiones con entradas según se detalla en el itinerario.
- Cumplimentación de permisos y formularios de entrada y salida en el país de origen y de destino.
- Acompañante de FERRER & SARET desde Barcelona.
- Seguro de asistencia en viaje y gastos de cancelación.
- Documentación de viaje.

Servicios no incluidos

- Cualquier gasto personal como llamadas telefónicas, lavandería o planchado de ropa, minibar, bebidas durante las comidas (excepto agua), etc.
- Todo aquello no mencionado en el apartado anterior como incluido.
- Propinas a guía y conductores.

Inscripciones y reservas

Contacto

Directamente en nuestras oficinas: París 207, 08008 Barcelona

Por vía telefónica: 93 217 83 00

Se puede solicitar información y reservar plaza vía e-mail escribiendo a nuestro departamento de grupos: fsgrupos@ferrerysaret.es

Condiciones de reserva

- En el momento de la inscripción al viaje, se abonará la cantidad de 750€ por persona en concepto de depósito.
- Deberán de hacernos llegar copia del DNI y del pasaporte original con vigencia mínima de 6 meses a partir de la fecha de regreso para realizar un escaneo.
- Ninguna inscripción será considerada válida hasta no formalizar estos requisitos.
- El pago final del viaje se realizará 30 días antes de la salida.

** Este viaje tiene su salida desde Barcelona. Para salidas desde otras ciudades rogamos que se pongan en contacto con nuestros asesores.

**** El viaje está diseñado por el autor del mismo y es acompañado por esta misma persona, pero no se puede asegurar su presencia si por una causa de fuerza mayor le es imposible realizarlo.

PASAPORTE

Es obligatorio pasaporte con una validez mínima de 6 meses a partir de la fecha de entrada al país.

Precio y condiciones

SEGURO DE VIAJE

FERRER&SARET suscribe para cada viajero una póliza de seguro de ASISTENCIA EN VIAJE que incluye la cobertura de los gastos de cancelación.

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

HOTELES Y HABITACIONES

De acuerdo a las normas internacionales de ocupación hotelera y dependiendo del hotel o ciudad, las habitaciones estarán disponibles entre las 12:00h y las 15:00h del día de entrada, y deberán ser desalojadas entre las 10:00h y 12:00h del mediodía del día de salida. Esta normativa puede cambiar en cualquier momento. En determinados viajes dispondremos de las habitaciones a la llegada, o hasta la hora de la salida.

CONDICIONES DE FUERZA MAYOR

Aunque FERRER & SARET se compromete a realizar el viaje tal y como está detallado en el programa, en ocasiones hay condiciones de fuerza mayor que hacen que este pueda sufrir modificaciones.

FERRER & SARET no se hace responsable legal de aquellas condiciones de fuerza mayor ajenas a la organización del viaje que puedan obligar a realizar modificaciones del programa de viaje.

Estas razones y circunstancias de fuerza mayor incluyen posibles situaciones de inseguridad para el viajero, inestabilidad política o violencia, rebeliones o riesgo de rebelión, huelgas, altercados y acciones violentas, decisiones de gobiernos o autoridades locales, problemas técnicos o de mantenimiento relacionados con el transporte, cambios de horarios o rutas de aviación o carreteras, desastres naturales, epidemias, condiciones climatológicas adversas, así como cualquier otra circunstancia que escape al control de FERRER & SARET.

Si debido a circunstancias inusuales de fuerza mayor hubiese que llevar a cabo una cancelación del viaje no existe obligación de indemnización.

El guía/acompañante del FERRER & SARET y/o los guías locales adaptarán el programa en caso de que fuera necesario bajo supervisión de la dirección de FERRER & SARET.

FERRER & SARET se reserva por tanto el derecho de realizar cambios en el programa de viaje, tales como su fecha, itinerario de vuelo, compañía aérea, itinerario de viaje en destino, alojamientos, visitas y actividades.

La inscripción en este viaje implica la aceptación del cliente de las condiciones de contratación anteriormente expuestas.

Precio y condiciones

RESUMEN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Viaje sujeto a las condiciones establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Depósito y pago

En el momento de la confirmación de compra del viaje por parte del cliente, este deberá abonar la suma establecida como depósito. El pago del resto del viaje se efectuará como máximo 30 días antes del inicio del viaje. Si por cualquier motivo no le fijara plazo la agencia, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

Resolución del contrato por parte de la agencia

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

Modificaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado 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 tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

Revisión del precio

El mantenimiento del precio y del itinerario expresado en el presente presupuesto viene condicionado por la disponibilidad y coste de los servicios que lo componen en el momento en que el cliente nos solicite la reserva en firme, de tal manera que el precio definitivo o algún punto del itinerario puede variar hasta el momento en que el cliente solicite la formalización de la reserva y reconfirmemos los servicios y su coste con los proveedores.

Observaciones importantes

Informaciones vacunas: Barnaclinic / Hospital Clínico de Barcelona.

(Concertar visita con antelación t. 93-2279391 h. 09.00/20.00 C/ Rosellón, 132- P 2o2a).

Todos los pasajeros deben llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, según las leyes del país o países que vayan a visitar. Por lo tanto, es responsabilidad del pasajero la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación u otra documentación en aquellos casos que sea necesario.

Pueden consultar la información referente a recomendaciones y requisitos de entrada, sanitarios y demás necesarios del país o países a visitar en las siguientes páginas web y teléfonos: www.maec.es (Tel.: 91.379.97.00) y www.msc.es (Tel.: 901.400.100).

Nombres

En cumplimiento de la cada vez más extendidas normas de control de fronteras y de contratación de servicios, es imprescindible que los pasajeros faciliten los datos de DNI/pasaporte para ejecutar las reservas. Los cambios de nombres pueden provocar que se tenga que solicitar nuevamente la reserva, pudiendo conllevar gastos de penalización.

Billetes

Las tasas aéreas están sujetas a modificación hasta el momento de realizar la emisión de los billetes.

Para garantizar las tarifas de avión presupuestadas, deberemos respetar los tiempos límites de emisión y condiciones de tarifa.

Formas de pago

Efectivo - De acuerdo con el Art. 7.1 de la Ley de 7/2012 de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude.

No podrán pagarse en efectivo las operaciones, en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 1.000€ o su contravalor en moneda extranjera.

Es decir, no podrá pagarse en efectivo ni talón al portador (ni total ni parcialmente) ningún viaje cuyo monto total supere los 1.000€.

Transferencia bancaria - A favor de Ferrer y Saret Viajes.

Tarjeta de Crédito.

Datos bancarios F&S

Caixabank, ES25-2100-1358-14-0200029834

A favor de Viajes Ferrer Saret

Code Swift CAIXESBB

Depósito

Por norma general se utilizará el siguiente baremo, aunque en casos particulares estas condiciones podrían variar, ajustándose los pagos según las indicaciones que informe el agente de viajes.

20 % Solicitud de Reserva

50 % A la confirmación de reserva o emisión de billetes, restando el 20 % de la solicitud Reserva

50% Restante – 1 mes antes de la salida.

Reserva

Esta es una propuesta de viaje, sin carácter de reserva. La disponibilidad de los servicios propuestos se confirmará en el momento de realizar la reserva en firme. Una vez el cliente apruebe esta propuesta se procederá a efectuar la reserva de los servicios según disponibilidad. Ferrer & Saret comunicará al cliente la confirmación de los servicios, una vez la reciba por parte de cada proveedor.

Cancelación

A partir del momento de la confirmación, la cancelación por parte del Cliente podrá comportar gastos de gestión, gastos de anulación de los prestatarios de los servicios y/o una penalización (vea en detalle las "condiciones generales").

Variación de precio

El cliente es informado que, de conformidad con la normativa vigente, el **organizador del viaje puede variar el precio del viaje combinado hasta 20 días antes de la fecha de salida y hasta un 8%** por subida de los costes de carburantes, tasas, tipo de cambio etc. (vea en detalle las "condiciones generales" entregadas) sin cambiar las condiciones generales del acuerdo suscrito.

Contrato de viaje combinado

Según la normativa vigente y cuando se trate de un viaje combinado (no válido para servicios sueltos), es obligación de las partes la firma del contrato de viaje combinado. El no cumplimiento de esta norma puede suponer sanciones económicas por parte de las autoridades competentes. Si el cliente no firma el contrato de viaje combinado, la agencia podrá considerar que desiste voluntariamente del viaje aplicándosele los gastos de gestión, anulación y penalizaciones correspondientes al viaje en cuestión.

Seguro de asistencia médica y cancelación

Se informa al cliente de la **posibilidad de subscribir un contrato de seguro con cobertura de gastos de cancelación y de asistencia en viaje**. Se aconseja la contratación de dichos seguros por parte del cliente, toda vez que, en caso de denegar su contratación la agencia de viajes no se responsabilizará de los gastos (tanto de cancelación como de asistencia en viaje) que pudieren devengarse.

Garantía de insolvencia

La agencia dispone de la Garantía por Insolvencia establecida para los viajes combinados en el Art. 252-10 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña, y para los servicios de viajes vinculados, formalizada a través de la póliza la agencia de viajes Ferrer & Saret con NIF B-08749780 y domicilio en calle París 207, 08008 Barcelona, teléfono (+34) 93 217 83 00 y e-mail welcome@ferrerysaret.es certifica que dispone de una garantía de protección frente a la insolvencia formalizada a través de la póliza de caución número 5466372 suscrita con la compañía aseguradora Seguros Catalana Occidente.

Condiciones generales

CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

Información precontractual

Antes de que el contratante/viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado Ferrer & Saret – en adelante la agencia- deberá entregar al contratante/viajero información sobre las características 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 del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia 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.

La información precontractual facilitada al contratante/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 contratante/viajero lo acuerden expresamente. La agencia comunicará al contratante/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 contratante/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

El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva" de un 20 % . Tras esa solicitud, la agencia se comprometerá a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.

Si el contratante/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 contratante/viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

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.

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 50 % del precio del viaje combinado que le indique la agencia , restando la paga y señal de solicitud de reserva si se hubiera procedido, según las características del viaje

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

3.Si el contratante/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 contratante/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 contratante/viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al contratante/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:

Cambio propuesto por la agencia o resolver el contrato sin pagar penalización alguna.

El cambio propuesto por la agencia deberá ser un viaje substitutivo de calidad equivalente o superior, a ser posible. 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 contratante/viajero no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido y opte por resolver el contrato sin penalización o, la agencia reembolsará 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 21.

11.Revisión del precio

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

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

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

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

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.

La agencia notificará este aumento al viajero, por escrito de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento, y le proporcionará su cálculo a más tardar veinte días antes del inicio del viaje.

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.

El contratante/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 contratante/viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el programa y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2.La cesión deberá ser comunicada, por escrito, a la agencia -y como mínimo- con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje. La agencia podrá repercutir al contratante/viajero los costes efectivamente soportados a causa de esta 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

El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia podrá 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 no lo hubiere expresamente, la agencia podrá exigir al contratante/viajero el pago de una penalización que sería equivalente al precio del viaje combinado menos el ahorro de los costes y de los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, más los costes de gestión provocados por la reserva del viaje y aquellos costes de gestión provocados por su cancelación -incluyendo aquellos gastos derivados de la cancelación que repercutan los proveedores de los servicios cancelados-. Por ello, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

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 contratante/viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado. El contratante/viajero solo deberá asumir los costes directos provocados por tal cancelación, y que la agencia deberá acreditar debidamente. El viajero no tendrá derecho a una compensación adicional.

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 cancela 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:

El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia notifica 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.

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.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DERECHOS Y OBLIGACIONES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

15. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

Si el contratante/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 sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

16. 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

Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia deberá 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 21.

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 contratante/viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia ofrecerá 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 aplicará una reducción adecuada del precio.

El contratante/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.

Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, el contratante/viajero podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 21.

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 21.

En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia estará también obligada a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

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

1.Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia asumirá 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, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

18.Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la agencia -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.

19.Deber de asistencia de la agencia

La agencia está obligada a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

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.

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

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSOS O INCUMPLIMIENTO**20.Responsabilidad de la agencia**

1.La agencia responderá solidariamente frente al contratante/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 responderá 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.

21. 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 de la agencia 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 la agencia demuestra 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 se aplicará a la agencia.

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 pueda tener que pagar la agencia quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

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

22. 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 vigente 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.

23.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 en 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.

24. 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.

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.

25. 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.

