



1) RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LA RESERVA.

Juan Fernando Orta Gómez en adelante **PORTANA VIAJES** es responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando **PORTANA VIAJES** haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

PORTANA VIAJES no es responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

2) INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL.

2.a) Principales características de los servicios de viaje:

En todas nuestras rutas y viajes publicados en la web de Portana queda definido:

- a. El destino o los destinos, y el itinerario, el cual podrá ser modificado si **PORTANA VIAJES** lo considera necesario por motivos climáticos o eventos que pudieran perjudicar el correcto desarrollo de la ruta así como afectar a la seguridad de sus viajeros.
- b. Los medios de transportes, sus características, los puntos de encuentro, fechas y horas de salida, duración, conexiones, así como las horas de salida y de regreso, si está por determinar se informará al viajero de la hora aproximada.
- c. La ubicación, las principales características y la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas correspondientes de país de destino.
- d. Las comidas previstas durante todo el recorrido del viaje.
- e. Todas las actividades complementarias u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.
- f. En caso de que alguno de los servicios de viaje se preste al viajero como parte de un grupo, se indicará cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo.
- g. Si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, se indicará el idioma en que se prestarán dichos servicios.
- h. A petición del viajero, si el viaje o ruta es en términos generales apto para personas con movilidad reducida, información precisa sobre la idoneidad del viaje o ruta en función de sus necesidades.



- i. La dirección completa de **PORTANA VIAJES** y, en su caso, de los proveedores de turismo activo, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de ambos.
- j. El precio total del viaje combinado y/o ruta con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar.
- k. Las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero.
- l. El número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite antes del inicio del viaje combinado, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número.
- m. Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y la estancia en el país de destino.
- n. Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 160.1 del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- o. Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.
- p. La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2.b) Carácter vinculante de la información precontractual.

- A. La información facilitada al viajero con arreglo a las letras a), b), c), d), e), f), h), j), k), l) y n) del anterior apartado , formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. **PORTANA VIAJES**, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.



B. Si antes de la celebración del contrato **PORTANA VIAJES** no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales, el viajero no tendrá que soportarlos.

2.c) Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje.

1. Los contratos de viaje combinado están redactados en un lenguaje claro y comprensible y legible. En el momento de la celebración del contrato o posteriormente sin demora, **PORTANA VIAJES**, en su caso, el minorista, proporcionaremos al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia del contrato en papel si este se ha celebrado en presencia física de ambas partes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero deberá recibir una copia del contrato de viaje combinado o de su confirmación en soporte papel o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

2. El contrato o su confirmación recogerá el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el apartado anterior, así como la información siguiente:

a) Necesidades especiales del viajero aceptadas por **PORTANA VIAJES**.

b) Indicación de que **PORTANA VIAJES** y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, y deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

b.1) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y

b.2) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

PORTANA VIAJES y, en su caso, el minorista podremos facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho



recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido **PORTANA VIAJES** o el minorista.

3. El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, en un documento resumen o certificado y, cuando proceda, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto.

4. El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local de **PORTANA VIAJES** y, en su caso, del minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero, a su elección, ponerse en contacto con cualquiera de ellos rápidamente y comunicarse con ellos eficazmente, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado.

5. Indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado. El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

6. En el caso de que viajen menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia de este.

g) PROCEDIMIENTO PARA INICIAR UNA RECLAMACIÓN: Se informa al viajero de la existencia de sistemas de resolución alternativa de litigios, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y sobre la plataforma a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. PLATAFORMA EUROPEA RLL, esta plataforma es un sitio web interactivo y multilingüe <http://ec.europa.eu/odr>, que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso a residentes en la UE para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de prestación de servicios celebrados en línea.



En cualquier momento el viajero podrá dirigir su reclamación a la Junta Arbitral de Consumo y el conflicto se podrá someter a arbitraje si **PORTANA VIAJES** se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, en cuyo caso **PORTANA VIAJES** avisará debidamente al viajero o si **PORTANA VIAJES** a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor, no pueden ser objeto del arbitraje 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.

Sin perjuicio de las acciones legales que asisten al viajero, usted podrá efectuar por escrito las reclamaciones que correspondan por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato a las direcciones postales o a través de nuestro formulario de contacto. Portana contestará en un plazo máximo de 30 días.

Si la controversia no está sometida a la Junta de Arbitraje de Consumo, el viajero podrá reclamar por vía judicial. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben en el transcurso de dos años.

Portana en este momento no está suscrita a una entidad de Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo.

3) CARGA DE PRUEBA.

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en estas condiciones generales recaerá en **PORTANA VIAJES**.

4) MODIFICACIONES DEL CONTRATO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE COMBINADO.

4.1) Cesión del contrato de viaje combinado a otro viajero.

1. El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato.

2. La cesión deberá ser comunicada previamente a **PORTANA VIAJES** en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos diez días naturales al inicio del viaje combinado.



3. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el minorista informarán al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión.

4. **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

4.2) Modificación del precio.

1. Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse de la misma manera que se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio por las mismas causas.

El incremento o reducción de los precios sólo será posible como consecuencia directa de cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía,

b) el 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, o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

2. Con independencia de su cuantía, sólo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifican al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento, y le proporcionan su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.

3. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en las letras a), b) y c) de este apartado que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

4. Cuando se produzca una disminución del precio, **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el



viajero lo solicita, **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

4.3) Alteración de otras cláusulas del contrato.

1. **PORTANA VIAJES** no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que **PORTANA VIAJES**, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si antes del inicio del viaje combinado **PORTANA VIAJES** se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento, el viajero podrá, en un plazo razonable, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca **PORTANA VIAJES**, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. **PORTANA VIAJES**, en su caso, el minorista, comunicará sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas y su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo,



PORTANA VIAJES o en su caso, el minorista reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

5.) TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO.

5.1) Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje.

1.- En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso **PORTANA VIAJES**, o en su caso el minorista podrán exigirle que pague una penalización que equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado o ruta.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

3. **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que éste haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

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

1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,



3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

b) el organizador se ve en la 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.

4. **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el minorista, proporcionará los reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre, por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

5. En el caso de los contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

5.2) Ejecución del viaje combinado

- **Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento.**

1. **PORTANA VIAJES** y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando **PORTANA VIAJES** o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones, 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 a otras obligaciones.

2. El viajero deberá informar a **PORTANA VIAJES** o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que



observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

3. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

4. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si **PORTANA VIAJES** o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si **PORTANA VIAJES**, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

5. Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el minorista aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

6. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este 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 conformidad con los apartados anteriores.

Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado.



Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, **PORTANA VIAJES** y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

7. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, **PORTANA VIAJES** o, en su caso, el 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. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

8. La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

- **Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.**

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que **PORTANA VIAJES** o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

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. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si **PORTANA VIAJES** 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. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en esta ley no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.

d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

f) Los convenios internacionales.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida



en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

- **Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia.**

1. El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas **PORTANA VIAJES** sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

2. **PORTANA VIAJES** y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y

b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

PORTANA VIAJES y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

6.) GARANTÍAS

- **Efectividad y alcance de la garantía frente a la insolvencia.**

1. **PORTANA VIAJES** dispone de una garantía sujeta a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Todas las coberturas de garantías contractuales, seguros de responsabilidad social, accidentes y rescates están publicadas en nuestra web en el apartado de "seguridad y transparencia".

2. Esta garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en



su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia.

3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de **PORTANA VIAJES** o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse sólo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

4. La protección frente a la insolvencia de **PORTANA VIAJES** y del minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.

5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia de **PORTANA VIAJES** o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.

- **Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa.**

1. A los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por esta ley en cuanto a la protección frente a la insolvencia, las autoridades autonómicas competentes de la Junta de Andalucía acepta toda protección constituida por **PORTANA VIAJES** y, en su caso, por un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la normativa del Estado miembro de su establecimiento.

2. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo actuará como punto de contacto central para facilitar la cooperación administrativa europea y nacional. Las autoridades autonómicas competentes en esta materia llevarán a cabo el control de los organizadores y, en su caso, de los minoristas que operen en sus correspondientes comunidades autónomas y notificarán sus datos a través del punto de contacto central a los demás Estados miembros y a la Comisión.



4. Cuando existan dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador o de un minorista que no esté establecido en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo deberá pedir aclaraciones al Estado miembro del establecimiento del empresario. Respecto a los empresarios establecidos en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo responderá a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, se remitirá una primera respuesta antes de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.

7.) De la prescripción de las reclamaciones y régimen sancionador

- **Prescripción de las reclamaciones.**

El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo a este libro será de dos años.

- **Régimen sancionador.**

A lo dispuesto en este libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo o por aquellas que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia. Las sanciones que se establezcan deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias».