

Exemplar: 130 PTA
 Subscripció anual: 20.000 PTA
 Subscripció anual
 microfilmada: 33.000 PTA

ISSN: 0212-8195
 Dipòsit legal: V. 1.556 - 1978

Administració: Palau de la Generalitat
 Cavallers, 9, València-46001
 Tel. subscripcions (96) 386 34 11

Anuncis (96) 386 34 41 / Producció (96) 386 34 18

Composició: Servei de Publicacions de la Conselleria de Presidència
 Impressió: Tipografia Artística Puertes, S.L. Palleter, 47. 46008-València



Exemplar: 130 PTA
 Suscripción anual: 20.000 PTA
 Suscripción anual
 microfilmada: 33.000 PTA

ISSN: 0212-8195
 Depósito legal: V. 1.556 - 1978

Administración: Palau de la Generalitat
 Caballeros, 9, València 46001
 Tel. subscripciones (96) 386 34 11

Anuncios (96) 386 34 41 / Producción (96) 386 34 18

Composición: Servicio de Publicaciones de la Conselleria de Presidència
 Impresión: Tipografía Artística Puertes, S.L. Palleter, 47. 46008-Valencia

DISPOSICIONS GENERALS

PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT

- 423** *DECRET 20/1997, d'11 de febrer, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament d'Agències de Viatges de la Comunitat Valenciana.* [97/L5811]

En l'exercici de la competència exclusiva que, en matèria de turisme, atribueix l'Estatut d'Autonomia a la Generalitat Valenciana, el Govern Valencià va aprovar, mitjançant el Decret 58/1988, de 25 d'abril, el Reglament Regulador d'Agències de Viatges de la Comunitat Valenciana, modificat parcialment pel Decret 65/1990, de 26 d'abril.

La normativa esmentada va satisfer les necessitats de regulació de la realitat aleshores existent i va donar entrada a les transformacions i tendències que s'estaven produint i va suprimir figures i pràctiques obsoletes a les quals obligava a reconvertir-se o desaparèixer. A més a més, possibilitava la concessió d'un codi a les agències de la Comunitat Valenciana que les identificara com a pertanyents a aquesta comunitat autònoma, per la qual cosa desvinculava el sector de qualsevol dependència de l'administració estatal.

Des de l'any 1988 s'han produït moltes i importants novetats no solament en l'àmbit del turisme, de l'engranatge del qual forma part essencial el sector d'agències de viatge, sinó també en la realitat social, econòmica i administrativa d'Espanya, i per tant, de la Comunitat Valenciana. La consolidació de les autonomies, la incorporació a les comunitats europees i els avanços en el camp de la informàtica influeixen decisivament en la configuració i les pràctiques utilitzades pels qui organitzen i venen serveis turístics. A la seua regulació es dedica aquesta norma.

D'altra banda, la Llei 21/1995, de 6 de juliol, va incorporar al dret espanyol la Directiva del Consell de les Comunitats Europees 90/314/CEE, de 13 de juny, relativa als viatges combinats, les vacances combinades i els circuits combinats, norma europea que té per objecte l'acostament i l'homogeneïtzació de les legislacions nacionals, i també dotar d'una major protecció als consumidors. Resulta doncs necessari adaptar la norma valenciana a les línies marcades per aquelles.

Aquest decret regula en sis capítols l'exercici de les activitats pròpies de les agències de viatges.

Novetat important que recull el text és la introduïda en l'article 1, que preveu la possibilitat que una persona física pugui tenir la consideració d'agència de viatges, suprimint l'exigència de constituir-se en forma de societat mercantil per exercir l'activitat, fins ara vigent amb la regulació efectuada en 1988.

Es manté, amb tot, la ja consagrada classificació de les agències de viatges en majoristes, minoristes i majoristes-minoristes, entre les funcions de les quals s'articulen les que la Llei 21/1995 atribueix a l'organitzador i detallista, denominacions utilitzades en la directiva per ser les habituals en altres països comunitaris.

En el capítol II es regulen els punts de venda, pràctica habitual

DISPOSICIONES GENERALES

PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT

- 423** *DECRETO 20/1997, de 11 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.* [97/L5811]

En el ejercicio de la competencia exclusiva que, en materia de turismo, atribuye el Estatuto de Autonomía a la Generalitat Valenciana, el Gobierno Valenciano aprobó, mediante el Decreto 58/1988, de 25 de abril, el Reglamento regulador de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana, modificado parcialmente por el Decreto 65/1990, de 26 de abril.

Dicha normativa vino a satisfacer las necesidades de regulación de la realidad entonces existente, dando entrada a las transformaciones y tendencias que se estaban produciendo y suprimiendo figuras y prácticas obsoletas a las que obligaba a reconvertirse o desaparecer. Además, preveía la concesión de un código a las agencias de la Comunidad Valenciana que las identificara como pertenecientes a dicha comunidad autónoma, desvinculando así al sector de cualquier dependencia de la administración estatal.

Desde el año 1988 se han producido muchas e importantes novedades no sólo en el ámbito del turismo, de cuyo engranaje forma parte esencial el sector de agencias de viajes, sino también en la realidad social, económica y administrativa de España y, por ello, de la Comunidad Valenciana. La consolidación de las autonomías, la incorporación a las Comunidades Europeas y los avances en el campo de la informática influyen decisivamente en la configuración y prácticas utilizadas por quienes organizan y venden servicios turísticos. A su regulación se dedica la presente norma.

Por otra parte, la Ley 21/1995, de 6 de julio, incorporó al derecho español la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 90/314/CEE, de 13 de junio, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, norma europea que tiene por objeto el acercamiento y la homogeneización de las legislaciones nacionales, así como dotar de una mayor protección a los consumidores. Resulta pues necesario adaptar la norma valenciana a las líneas marcadas por aquellas.

El presente decreto regula en seis capítulos el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

Novedad importante que recoge el texto es la introducida en el artículo 1, que prevé la posibilidad de que una persona física pueda tener la consideración de agencia de viajes, suprimiendo la exigencia de constituirse en forma de sociedad mercantil para ejercer la actividad, hasta ahora vigente con la regulación efectuada en 1988.

Se mantiene, sin embargo, la ya consagrada clasificación de las agencias de viajes en mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, entre cuyas funciones se articulan las que la Ley 21/1995 atribuye al organizador y detallista, denominaciones utilizadas en la directiva por ser las habituales en otros países comunitarios.

En el capítulo II se regulan los puntos de venta, práctica habi-

de les agències de viatges per a contractar amb el personal de les empreses on s'instal·len, i als quals es dona el mateix tractament que a les sucursals, quant a la fiança regulada en l'article 14 del reglament.

Les agències de viatges amb seu social fora de la Comunitat Valenciana es regulen en el capítol III, que distingeix clarament entre les que la tenen ubicada en altres comunitats autònomes i els països de la Unió Europea, d'una banda, i la resta del món, d'una altra.

Una altra novetat és que el decret preveu els programes d'un dia, figura que inclou la prestació de diferents serveis turístics quan no constitueixen un viatge combinat segons ho defineix la Llei 21/1995, de 6 de juliol.

Finalment, les fórmules d'arbitratge, que estan utilitzant-se amb èxit per aquest sector turístic a la Comunitat Valenciana, es mantenen dins la regulació general que en matèria d'arbitratge existeix, encara que es dediquen alguns articles al sistema a efectes de potenciar-lo des de l'àmbit turístic.

Per tot això, escoltades les associacions del sector, a proposta del president de la Generalitat Valenciana, i la deliberació prèvia del Govern Valencià, en la reunió del dia 11 de febrer de 1997,

DECRETE

CAPÍTOL I

Concepte, activitat i classificació de les agències de viatges

Article 1. Concepte

1. Tenen la consideració d'agències de viatges les persones físiques o jurídiques que, en possessió del títol·licència corresponent, es dediquen professionalment i comercialment a l'exercici d'activitats de mediació i/o organització de serveis turístics, i poden utilitzar mitjans propis en la prestació d'aquests.

2. La condició legal i la denominació d'agència de viatges resta reservada exclusivament a les persones a què es refereix l'apartat anterior.

Els termes «viatge» o «viatges», i les seues traduccions a altres idiomes, solament podran utilitzar-se com a tot o part del títol o subtítol que rotele les seues activitats pels qui tinguen la condició legal d'agència de viatges.

Article 2. Objecte

1. Són objecte o fins propis de les agències de viatges, amb exclusivitat, els següents:

a) La mediació en la venda de bitllets o reserva de places en tota classe de mitjans de transport, així com la reserva d'habitacions i serveis a les empreses turístiques i particularment als establiments d'allotjament turístic.

b) L'organització i venda dels denominats viatges combinats, definits en l'article 2.1 de la Llei 21/1995, de 6 de juliol, Reguladora dels Viatges Combinats.

c) L'organització i la venda dels denominats programes d'un dia. S'entendrà a aquest efecte per programa d'un dia el conjunt de serveis turístics oferts per l'agència o projectat a sol·licitud del client a un preu global preestablert quan no incloga els elements propis d'un viatge combinat.

d) L'actuació com a representant d'altres agències nacionals o estrangeres per a la prestació, en el seu nom i a la clientela d'aquestes, de qualsevol dels serveis enumerats en aquest article.

2. L'exercici de les activitats a què es refereix l'apartat anterior estarà exclusivament reservat a les agències de viatges.

Tot això sense perjudici de la facultat conferida per la legislació vigent a transportistes, hotelers i altres empreses turístiques per a contractar directament amb els clients la prestació dels seus serveis.

3. A més de les activitats anteriorment enumerades, les agències de viatges estan facultades per a prestar als seus clients, en la forma assenyalada en la legislació vigent, els següents serveis:

tual de las agencias de viajes para contratar con el personal de las empresas donde se instalan, y a los que se da el mismo tratamiento que a las sucursales en cuanto a la fianza regulada en el artículo 14 del reglamento.

Las agencias de viajes con sede social fuera de la Comunidad Valenciana se regulan en el capítulo III, que distingue claramente entre las que la tienen ubicada en otras comunidades autónomas y países de la Unión Europea, por un lado, y las restantes, por otro.

Otra novedad es que el decreto recoge los programas de un día, figura que engloba la prestación de varios servicios turísticos cuando no constituyan un viaje combinado tal y como lo define la Ley 21/1995, de 6 de julio.

Por último, las fórmulas de arbitraje, que vienen utilizándose con éxito por este sector turístico en la Comunidad Valenciana, se mantienen dentro de la regulación general que en materia de arbitraje existe, si bien se dedican algunos artículos al sistema a efectos de potenciarlo desde el ámbito turístico.

En virtud de lo expuesto, oídas las asociaciones del sector, a propuesta del presidente de la Generalitat Valenciana, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 11 de febrero de 1997,

DISPONGO

CAPÍTULO I

Concepto, actividad y clasificación de las agencias de viajes

Artículo 1. Concepto

1. Tienen la consideración de agencias de viajes las personas físicas o jurídicas que, en posesión del título·licencia correspondiente, se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediació n y/u organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

2. La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las personas a que se refiere el apartado anterior.

Los términos «viaje» o «viajes» y sus traducciones a otros idiomas, sólo podrán utilizarse por quienes tengan la condición legal de agencia de viajes como todo o parte del título o subtítulo que rotele sus actividades.

Artículo 2. Objeto

1. Son objeto o fines propios de las agencias de viajes, con exclusividad, los siguientes:

a) La mediació n en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como la reserva de habitaciones y servicios en las empresas turísticas y particularmente en los establecimientos de alojamiento turístico.

b) La organización y venta de los denominados «viajes combinados», definidos en el artículo 2.1 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados.

c) La organización y venta de los denominados «programas de un día». Se entenderá a este efecto por «programa de un día» el conjunto de servicios turísticos ofertado por la agencia o proyectado a solicitud del cliente a un precio global preestablecido cuando no incluya los elementos propios de un «viaje combinado».

d) La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación, en su nombre y a la clientela de éstas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo.

2. El ejercicio de las actividades a que se refiere el apartado anterior estará exclusivamente reservado a las agencias de viajes.

Ello sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la prestación de sus propios servicios.

3. Además de las actividades anteriormente enumeradas, las agencias de viajes están facultadas para prestar a sus clientes, en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:

- a) Canvi de divises i venda i canvi de xecs de viatger.
- b) Formalització de pòlisses d'assegurança turística, de pèrdues o deteriorament d'equipatges, i altres que cobrisquen els riscos derivats dels viatges.
- c) Lloguer de vehicles amb conductor o sense.
- d) Reserva, adquisició i venda de bitllets o entrades de tot tipus d'espectacles, museus i monuments.
- e) Lloguer d'útils i d'equips destinats a la pràctica del turisme esportiu.
- f) Noliejar avions, vaixells, autobusos, trens especials i altres mitjans de transport per a la realització de serveis turístics propis de la seua activitat.
- g) Prestació de qualsevol altre servei turístic que complemente els enumerats en aquest article.

Article 3. Classificació

Les agències de viatges es classifiquen en tres grups:

- Majoristes: són aquelles que projecten, elaboren i organitzen tota classe de serveis turístics per oferir-los a les agències minoristes, i no poden oferir els seus productes directament a l'usuari o consumidor.
- Minoristes: són aquelles que, o bé comercialitzen el producte de les agències majoristes venent-lo directament a l'usuari o consumidor, o bé projecten, elaboren, organitzen i/o venen tota classe de serveis turístics directament a l'usuari, i no poden oferir els seus productes a les altres agències de viatges. No s'entenen incloses en aquesta limitació les funcions de les agències de viatges minoristes com a representants de les agències de viatges estrangeres, ni tampoc la possibilitat de practicar en la seua plenitud la funció receptiva.
- Majoristes-minoristes: són aquelles que poden fer simultànies les activitats dels dos grups anteriors.

CAPÍTOL II

Obtenció i revocació del títol-licència. Autorització de sucursals

Article 4. Sol·licitud del títol-licència

Les persones interessades a obtenir el títol-licència d'agència de viatges a la Comunitat Valenciana, el sol·licitaran a l'Agència Valenciana del Turisme, i hauran d'adjuntar la següent documentació:

- a) Pòlissa d'assegurança per consolidar el normal desenvolupament de la seua activitat que garanteix els possibles riscos de la seua responsabilitat, que serà directa o subsidiària segons s'utilitzen mitjans propis o no en la prestació del servei.

La pòlissa haurà de cobrir els tres blocs de responsabilitat següents:

- La responsabilitat civil de l'explotació del negoci.
- La responsabilitat civil indirecta o subsidiària.
- La responsabilitat per danys patrimonials primaris.

Aquestes cobertures inclouen tota classe de sinistres: danys corporals, danys materials i els perjudicis econòmics produïts.

La pòlissa per a cada bloc de responsabilitat haurà de cobrir una quantitat mínima de 25.000.000 de pessetes. L'agència resta obligada a mantenir en permanent vigència la dita pòlissa.

- b) Còpia fefaent dels contractes complimentats adientment a nom de l'empresa o títols suficients que proven la disposició dels locals a favor de la persona física o jurídica que sol·licite l'autorització d'obertura.

Els locals hauran de reunir les característiques següents:

1. Estaran destinats únicament i exclusivament a l'objecte o fins de les agències de viatges, d'acord amb el que estableix l'article 2.

Aquest requisit s'entendrà complert encara que una agència de viatges se dedique a l'explotació d'apartaments mitjançant empresa explotadora independent d'aquesta.

2. Estaran independitzats dels locals de negoci confrontants. Excepcionalment, l'Agència Valenciana del Turisme podrà autoritzar l'activitat en locals que no tinguen aquest requisit sempre que

- a) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajeros.
- b) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdidas o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- c) Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- d) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
- e) Alquiler de útiles y de equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
- f) Fletar aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
- g) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

Artículo 3. Clasificación

Las agencias de viajes se clasifican en tres grupos:

- Mayoristas: son aquellas que proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios turísticos para su ofrecimiento a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer sus productos directamente al usuario o consumidor.
- Minoristas: son aquellas que, o bien comercializan el producto de las agencias mayoristas vendiéndolo directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran, organizan y/o venden toda clase de servicios turísticos directamente al usuario, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias de viajes. No se entienden incluidas en esta limitación las funciones de las agencias de viajes minoristas en su calidad de representantes de las agencias de viajes extranjeras, así como tampoco la posibilidad de practicar en su plenitud la función receptiva.
- Mayoristas-minoristas: son aquellas que pueden simultanear las actividades de los dos grupos anteriores.

CAPÍTULO II

Obtención y revocación del título-licencia. Autorización de sucursales

Artículo 4. Solicitud del título-licencia

Los interesados en obtener el título-licencia de Agencia de Viajes en la Comunidad Valenciana lo solicitarán a la Agencia Valenciana del Turisme, acompañando la siguiente documentación:

- a) Póliza de seguro para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad, que será directa o subsidiaria según se utilicen medios propios o no en la prestación del servicio.

La póliza deberá cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:

- La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
- La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas incluyen toda clase de siniestros: daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados.

La póliza para cada bloque de responsabilidad habrá de cubrir una cuantía mínima de 25.000.000 pesetas. La agencia queda obligada a mantener en permanente vigencia la citada póliza.

- b) Copia fehaciente de los contratos debidamente cumplimentados a nombre de la empresa o títulos suficientes que prueben la disponibilidad de los locales a favor de la persona física o jurídica que solicite la autorización de apertura.

Los locales deberán reunir las siguientes características:

1. Estarán destinados única y exclusivamente al objeto o fines de las agencias de viajes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.

Este requisito se entenderá cumplido aunque una agencia de viajes se dedique a la explotación de apartamentos mediante empresa explotadora independiente de la misma.

2. Estarán independizados de los locales de negocio colindantes. Excepcionalmente, la Agencia Valenciana del Turisme podrá autorizar la actividad en locales que no cumplan este requisito

estiguen situats en edificis singulars destinats en el seu conjunt a activitats comercials, en vestíbuls d'hotels, en recintes finals o en estacions i terminals de serveis públics de transport terrestre, marítim o aeri.

3. En l'exterior del local on s'instal·le l'establiment, haurà de figurar un rètol on conste clarament el nom de l'agència, grup al qual pertany i el seu codi d'identificació.

c) Designació de persona responsable a càrrec de l'establiment.

d) Document acreditatiu de la constitució de la fiança o de la inclusió de l'agència en el fons de garantia en la forma i quantia previstes en aquest reglament.

e) Certificat expedit per l'Oficina de Patents i Marques que acredite haver-se sol·licitat el nom comercial i el rètol de l'establiment corresponent a la denominació que vulga adoptar l'agència.

f) L'acreditativa de la personalitat física o jurídica del sol·licitant:

- Si es tracta d'una persona jurídica, còpia legalitzada de l'escriptura de constitució de la societat i dels seus estatuts, en la qual conste la inscripció en el Registre Mercantil, així com dels poders dels sol·licitants quan aquests no es dedueixen clarament de l'escriptura.

- Si es tracta d'una persona física, fotocòpia compulsada del DNI i NIF del sol·licitant.

Article 5. Concessió del títol·licència

Comprovada la documentació anterior, l'Agència Valenciana del Turisme dictarà resolució per la qual es concedirà el títol·licència d'agència de viatges, amb indicació del grup al qual pertany i el seu codi d'identificació. Si la resolució és denegatòria, aquesta haurà de ser motivada.

Article 6. Actuacions posteriors a la concessió del títol·licència

Atorgat el títol·licència i a partir de la data de concessió d'aquest, l'agència haurà de realitzar les actuacions que s'indiquen en els termes següents

a) Abans d'iniciar les seues activitats, donar compliment al que s'estableix en les disposicions vigents en matèria de fulles de reclamacions

b) En el termini d'un mes, presentar còpia de l'alta en l'epígraf de l'impost d'activitats econòmiques que corresponga.

c) En el termini de dos anys, presentar documentació acreditativa de la concessió per l'Oficina Espanyola de Patents i Marques del nom comercial i del rètol de l'agència.

Si en el termini indicat en l'apartat c) anterior no hagués recaigut resolució, hauria de presentar certificat, expedit per l'oficina corresponent, acreditatiu de la situació dels expedients. La presentació d'aquest certificat prorrogarà per períodes anuals el termini assenyalat en l'apartat esmentat.

Si el nom comercial i el rètol de l'agència són denegats per la dita oficina, s'haurà de sol·licitar de l'administració turística, en el termini d'un mes, el canvi de denominació i presentar la documentació exigida en aquest article en relació amb la nova que vulga utilitzar, i els terminis assenyalats en aquest article començaran a comptar novament.

Article 7. Modificació de requisits

Qualsevol modificació dels requisits o dels documents a què es refereix l'article 4 d'aquest reglament haurà de ser comunicada a l'Agència Valenciana del Turisme en el termini d'un mes d'haver-se produït, i aportar l'oportuna documentació.

Article 8. Marca comercial

En el cas que les agències desitgen utilitzar en el desenvolupament de les seues activitats una marca comercial diferent del seu nom, hauran de comunicar-ho prèviament a l'Agència Valenciana del Turisme, i adjuntar l'oportuna instància de sol·licitud davant l'Oficina Espanyola de Patents i Marques i, quan s'utilitze aquesta,

siempre que estén situados en edificios singulares destinados en su conjunto a actividades comerciales, en vestíbulos de hoteles, en recintos feriales o en estaciones y terminales de servicios públicos de transporte terrestre, marítimo o aéreo.

3. En el exterior del local donde se instale el establecimiento, deberá figurar un rótulo donde conste claramente el nombre de la agencia, grupo a que pertenece y su código de identificación.

c) Designación de persona responsable al frente del establecimiento.

d) Documento acreditativo de la constitución de la fianza o de la inclusión de la agencia en el fondo de garantía en la forma y cuantía previstas en este reglamento.

e) Certificación expedida por la Oficina de Patentes y Marcas que acredite haberse solicitado el nombre comercial y rótulo del establecimiento correspondiente a la denominación que pretenda adoptar la agencia.

f) La acreditativa de la personalidad física o jurídica del solicitante:

- Si se tratara de una persona jurídica, copia legalizada de la escritura de constitución de la sociedad y de sus estatutos, en la que conste la inscripción en el Registro Mercantil, así como de los poderes de los solicitantes cuando éstos no se deduzcan claramente de la escritura.

- Si se tratara de una persona física, fotocopia compulsada del DNI y NIF del solicitante.

Artículo 5. Concesión del título·licencia

Comprovada la anterior documentació, la Agència Valenciana del Turisme dictarà resolució per la que se concederà el títol·licència de agència de viatges, indicando el grupo al que pertenece y su código de identificación. Si la resolució es denegatoria, ésta habrá de ser motivada.

Artículo 6. Actuaciones posteriores a la concesión del título·licencia

Otorgado el título·licencia y a partir de la fecha de concesión del mismo, la agencia habrá de realizar las actuaciones que se indican en los plazos siguientes:

a) Antes de iniciar sus actividades, dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de hojas de reclamaciones.

b) En el plazo de un mes, presentar copia del alta en el epígrafe del impuesto de actividades económicas que corresponda.

c) En el plazo de dos años, presentar documentación acreditativa de la concesión por la Oficina Española de Patentes y Marcas del nombre comercial y del rótulo de la agencia.

Si en el plazo indicado en el apartado c) anterior no hubiera recaído resolución, deberá presentar certificación, expedida por tal oficina, acreditativa de la situación de los expedientes. La presentación de esta certificación prorrogará por períodos anuales el plazo señalado en dicho apartado.

Si el nombre comercial y rótulo de la agencia fueran denegados por dicha oficina, deberá solicitar de la administración turística, en el plazo de un mes, el cambio de denominación y presentar la documentación exigida en el presente artículo en relación con la nueva que pretenda utilizar, empezando a contar nuevamente los plazos señalados en este artículo.

Artículo 7. Modificación de requisitos

Cualquier modificación de los requisitos o de los documentos a que se refiere el artículo 4 del presente reglamento deberá ser comunicada a la Agència Valenciana del Turisme en el plazo de un mes de haberse producido, aportando la oportuna documentación.

Artículo 8. Marca comercial

En el caso de que las agencias deseen utilizar en el desarrollo de sus actividades una marca comercial diferente de su nombre, deberán comunicarlo previamente a la Agència Valenciana del Turisme, acompañando la oportuna instancia de solicitud ante la Oficina Española de Patentes y Marcas y, cuando se utilice ésta,

haurà de col·locar-se al costat del codi d'identificació i del nom de l'agència de viatges.

Concedida la marca, en el termini d'un mes s'acreditarà la dita concessió davant l'Agència Valenciana del Turisme.

Article 9. Obertura d'establiments

1. Quan una agència desitge obrir sucursals, haurà de sol·licitar-ho a l'Agència Valenciana del Turisme i haurà d'adjuntar la documentació a què es fa referència als apartats b) i c) de l'article 4.

2. Les agències de viatges podran instal·lar punts de venda en empreses, prèvia sol·licitud a l'Agència Valenciana del Turisme.

La finalitat d'aquests punts de venda serà facilitar la contractació de serveis turístics solament al personal de l'empresa en què es troben instal·lats.

3. D'acord amb el nombre d'establiments oberts i de punts de venda instal·lats, haurà d'acreditar, si s'escau, haver incrementat en la quantitat que corresponga la fiança prevista en l'article 14 d'aquest reglament.

Comprovada l'anterior documentació, es dictarà la resolució que escaiga.

4. Excepcionalment, i a efectes informatius, podrà autoritzar-se l'obertura de dependències auxiliars en vestíbuls d'hotels, recintes firals, estacions i terminals de serveis públics de transport terrestre, marítim o aeri, que tindran la consideració d'accessòries d'una agència, i no podran vendre directament al públic.

No s'exigirà a les dependències auxiliars el que s'ha preceptuat a efectes de fiança en l'article 14.2 d'aquest reglament.

Article 10. Revocacions d'autoritzacions

La revocació del títol·licència d'agència de viatges i de les autoritzacions d'obertura d'establiments, es farà mitjançant resolució motivada de l'Agència Valenciana del Turisme, prèvia tramitació del corresponent expedient.

Article 11. Causes de revocació

Podran ser causes de la revocació a què es refereix l'article anterior:

- Totes les previstes en l'ordenament jurídic per a l'extinció, en el seu cas, de societats mercantils.
- La no-reposició de la garantia en la quantitat i termini previst en l'article 14.
- El no-manteniment de la vigència de la pòlissa d'assegurança prevista en l'article 4.a).
- La no-activitat comprovada de l'agència o d'un establiment durant sis mesos continuats sense causa justificada.

CAPÍTOL III Agències de viatges amb seu social fora de la Comunitat Valenciana

Article 12. Agències de viatges estrangeres

1. Les agències de viatges estrangeres podran:

a) Encomanar la seua presentació, amb caràcter permanent, o simplement per a actes concrets, a una o més agències de viatges. Quan la representació siga atorgada amb caràcter permanent a un establiment radicat a l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, l'agència estarà obligada a acreditar-ho immediatament davant l'Agència Valenciana del Turisme.

b) Contractar directament places d'allotjament i altres serveis turístics.

c) Establir una o varies delegacions d'acord amb el que es disposa en l'apartat 2 següent, exclusivament per tal d'atendre els seus clients de l'estranger.

2. Les delegacions d'agències de viatges estrangeres necessitaran autorització de l'Agència Valenciana del Turisme, prèvia sol·licitud de l'agència interessada.

Les agències de viatges estrangeres que desitgen obrir una de les delegacions esmentades, a més de sotmetre's a la legislació que les afecte com a empresa, hauran de presentar la següent documentació:

deberá colocarse al lado del código de identificación y nombre de la agencia de viajes.

Concedida la marca, en el plazo de un mes se acreditará tal concesión ante la Agencia Valenciana del Turisme.

Artículo 9. Apertura de establecimientos

1. Cuando una agencia desee abrir sucursales, deberá solicitarlo a la Agencia Valenciana del Turisme, acompañando la documentación a que se refieren los apartados b) y c) del artículo 4.

2. Las agencias de viajes podrán instalar puntos de venta en empresas, previa solicitud a la Agencia Valenciana del Turisme.

La finalidad de estos puntos de venta será el facilitar la contratación de servicios turísticos sólo al personal de la empresa en la que se hallen instalados.

3. De acuerdo con el número de establecimientos abiertos y de puntos de venta instalados, deberá acreditar, en su caso, haber incrementado en la cantidad que corresponda la fianza prevista en el artículo 14 del presente reglamento.

Comprobada la anterior documentación, se dictará la resolución que proceda.

4. Excepcionalmente, y a efectos informativos, podrá autorizarse la apertura de dependencias auxiliares en vestíbulos de hoteles, recintos feriales, estaciones y terminales de servicios públicos de transporte terrestre, marítimo o aéreo, que tendrán la consideración de accesorias de una agencia, no pudiendo vender directamente al público.

A las dependencias auxiliares no les será exigible lo preceptuado a efectos de fianza en el artículo 14.2 de este reglamento.

Artículo 10. Revocación de autorizaciones

La revocación del título-licencia de agencia de viajes y de las autorizaciones de apertura de establecimientos, se hará mediante resolución motivada de la Agencia Valenciana del Turisme, previa tramitación del correspondiente expediente.

Artículo 11. Causas de revocación

Podrán ser causas de la revocación a que se refiere el artículo anterior:

- Todas las previstas en el ordenamiento jurídico para la extinción, en su caso, de sociedades mercantiles.
- La no reposición de la garantía en la cuantía y plazo previsto en el artículo 14.
- El no mantenimiento de la vigencia de la póliza de seguro prevista en el artículo 4.a).
- La no actividad comprobada de la agencia o de un establecimiento durante seis meses continuados sin causa justificada.

CAPÍTULO III Agencias de viajes con sede social fuera de la comunidad valenciana

Artículo 12. Agencias de viajes extranjeras

1. Las agencias de viajes extranjeras podrán:

a) Encomendar su representación con carácter permanente, o simplemente para actos concretos, a una o más agencias de viajes. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a un establecimiento radicado en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, dicha representación se acreditará inmediatamente ante la Agencia Valenciana del Turisme.

b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.

c) Establecer una o varias delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el siguiente apartado 2, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del extranjero.

2. Las delegaciones de agencias de viajes extranjeras precisarán autorización de la Agencia Valenciana del Turisme, previa solicitud de la agencia interesada.

Las agencias de viajes extranjeras que deseen abrir una de las citadas delegaciones, además de someterse a la legislación que en su caso les afecte como empresa, deberán presentar la siguiente documentación:

– Certificat acreditatiu de l'existència legal de l'agència de viatges, visat per la representació diplomàtica o consular espanyola al país de l'agència sol·licitant

– Document acreditatiu de la disposició del local d'acord amb el que es preveu en l'article 4.b).

– Resguard acreditatiu de la constitució d'una fiança de 20.000.000 pessetes en les condicions previstes en l'article 14.

– Pòlissa d'assegurança en els termes assenyalats en l'article 4.a).

Les delegacions a la Comunitat Valenciana d'agències de viatges estrangeres hauran de complir les normes, els requisits i les prescripcions d'aquest reglament que els siguen d'aplicació.

Article 13. Agències de viatges autoritzades per altres administracions

Quan les agències de viatges domiciliades i autoritzades com a tals per estats membres de la Unió Europea o per altres comunitats autònomes, vulguen obrir establiments a la Comunitat Valenciana per a l'exercici de la seua activitat, justificaran davant de l'Agència Valenciana del Turisme la seua autorització en l'administració d'origen, mitjançant el certificat corresponent, i aportaran tota la documentació que acredite el compliment dels requisits exigits en l'article 4 per a les agències de viatges de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTOL IV

Fiances i comissions arbitrals de les agències de viatges

Article 14. Fianza

1. Les agències de viatges estaran obligades a constituir i mantenir en permanent vigència una fiança per respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis davant els contractants d'aquests i, especialment, del reemborsament dels fons dipositats i el rescabament per les despeses de repatriació en els supòsits d'insolvència o fallida, segons el que es disposa en l'article 12 de la Llei 21/1995, de 6 de juliol, Reguladora dels Viatges Combinats. La fiança, que es constituirà a disposició de l'Agència Valenciana del Turisme, podrà tenir dues formes:

a) Fianza individual: mitjançant ingrés en l'òrgan competent de la Conselleria d'Economia i Hisenda, d'acord amb les normes establertes per aquesta. Aquestes fiances cobriran les quantitats següents:

- Majoristes: 20.000.000 PTA
- Minoristes: 10.000.000 PTA
- Majoristes-minoristes: 30.000.000 PTA

b) Fianza col·lectiva: mitjançant la inclusió voluntària de les agències de viatges, a través de les associacions legalment constituïdes, en un fons solidari de garantia.

La quantitat d'aquesta fiança col·lectiva serà del 50% de la suma de les fiances que les agències de viatges individualment considerades haurien de constituir d'acord amb l'apartat anterior, i el seu import global no podrà ser inferior a 400.000.000 pessetes per associació, amb independència de l'àmbit d'aquesta. La quantitat de la fiança col·lectiva a disposició de l'Agència Valenciana del Turisme en aquest cas, serà proporcional al nombre i grup de les agències de viatges amb seu social a la Comunitat Valenciana.

Qualsevol modificació de la fiança haurà de ser comunicada d'immediat a l'Agència Valenciana del Turisme.

2. Aquestes quantitats cobriran l'obertura de sis establiments. Per cada nou establiment que sobrepassa la xifra anterior, s'haurà d'incrementar la fiança individual en la quantitat de 2.000.000 pessetes, o la col·lectiva, en 1.000.000 pessetes.

3. En el cas d'executar-se la fiança, l'agència o associació afectada estarà obligada a reposar-la en el termini de quinze dies fins cobrir novament la totalitat inicial d'aquesta.

4. La fiança no podrà ser cancel·lada durant la tramitació d'un expedient de revocació, renúncia o baixa de la llicència, ni fins

– Certificación acreditativa de la existencia legal de la agencia de viajes, visada por la representación diplomática o consular española en el país de la agencia peticionaria.

– Documento que acredite la disponibilidad del local de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.b).

– Resguardo acreditativo de la constitución de una fianza de 20.000.000 pesetas en las condiciones previstas en el artículo 14.

– Póliza de seguro en los términos señalados en el artículo 4.a).

Las delegaciones en la Comunidad Valenciana de agencias de viajes extranjeras deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones del presente reglamento que les sean de aplicación.

Artículo 13. Agencias de viajes autorizadas por otras administraciones

Quando agencias de viajes domiciliadas y autorizadas como tales por estados miembros de la Unión Europea o por otras comunidades autónomas, pretendan abrir establecimientos en la Comunidad Valenciana para el ejercicio de su actividad, justificarán ante la Agencia Valenciana del Turisme su autorización en la administración de origen mediante la oportuna certificación, y aportarán cuanta documentación acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 4 para las agencias de viajes de la Comunidad Valenciana

CAPÍTULO IV

Fianzas y comisiones arbitrals de las agencias de viajes

Artículo 14. Fianza

1. Las agencias de viajes vendrán obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de los mismos y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en los supuestos de insolvencia o quiebra, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados. La fianza, que se constituirá a disposición de la Agencia Valenciana del Turisme, podrá revestir dos formas:

a) Fianza individual: mediante ingreso en el órgano competente de la Conselleria de Economía y Hacienda, de acuerdo con las normas establecidas por la misma. Estas fianzas cubrirán las cuantías siguientes:

- Mayoristas: 20.000.000 PTA
- Minoristas: 10.000.000 PTA
- Mayoristas-minoristas: 30.000.000 PTA

b) Fianza colectiva: mediante la inclusión voluntaria de las agencias de viajes, a través de las asociaciones legalmente constituídas, en un fondo solidario de garantía.

La cuantía de esta fianza colectiva será del 50% de la suma de las fianzas que las agencias de viajes individualmente consideradas habrían de constituir de acuerdo con el apartado anterior y su importe global no podrá ser inferior a 400.000.000 pesetas por asociación, con independencia del ámbito de ésta. La cuantía de fianza colectiva a disposición de la Agencia Valenciana del Turisme en este caso será proporcional al número y grupo de las agencias de viajes con sede social en la Comunidad Valenciana.

Cualquier modificación de la fianza deberá ser comunicada de inmediato a la Agencia Valenciana del Turisme.

2. Estas cuantías cubrirán la apertura de seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepassa la cifra anterior, se habrá de incrementar la fianza individual en la cantidad de 2.000.000 pesetas o la colectiva en la cantidad de 1.000.000 pesetas.

3. Caso de ejecutarse la fianza, la agencia o asociación afectada vendrá obligada a reponerla en el plazo de quince días hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

4. La fianza no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja de licencia, ni hasta des-

després de transcorregut un any des que la resolució del corresponent expedient siga ferma.

5. La fiança quedarà afecta al compliment de les obligacions que deriven de:

a) Resolució ferma en via judicial de responsabilitats econòmiques de les agències de viatges derivades de l'acció exercida pel consumidor o usuari final.

b) Laude dictat per les comissions arbitral d'agències de viatges de les juntes arbitral de consum, previ sotmetiment voluntari de les parts.

Article 15. Arbitratge

Per resoldre les queixes o reclamacions dels consumidors o usuaris en les seues relacions amb les agències de viatges, es podrà acudir a les fórmules d'arbitratge de consum, segons el que es disposa en la legislació aplicable.

Les esmentades queixes o reclamacions seran resoltes per les comissions arbitral d'agències de viatges, que s'integren en les juntes arbitral de consum.

Article 16. Submissió al sistema arbitral

1. Les agències de viatges que voluntàriament se sotmeten al sistema arbitral, hauran de formalitzar expressament la seua decisió per escrit.

2. En tot cas, el compromís arbitral voluntàriament assumit per les parts implica l'acceptació expressa de l'arbitratge com a marc exclusiu per a la resolució de les controvèrsies sotmeses a les comissions.

Article 17. Comissions arbitral

1. El procediment d'actuació de les comissions arbitral d'agències de viatges serà el previst en el marc de la legislació de la Generalitat Valenciana vigent en la matèria i respondrà als principis de gratuïtat, audiència, contradicció i igualtat entre les parts.

2. Les comissions resoldran les controvèrsies segons el seu lleial saber i entendre, i els laudes dictats seran d'obligat compliment per les parts.

Article 18. Composició de les comissions

El president de la Comissió Arbitral d'Agències de Viatges serà nomenat per l'Agència Valenciana del Turisme. La secretaria la detindrà la titular de la Junta Arbitral de Consum corresponent.

Per a la composició dels col·legis arbitral específics que hauran de resoldre els conflictes s'estarà al que es disposa en la norma reguladora del sistema arbitral de consum.

CAPÍTOL V

Exercici de les activitats de les agències de viatges

Article 19. Identificació de les agències de viatges

En tota la propaganda impresa, correspondència, documentació i publicitat realitzada per una agència de viatges, qualsevol que siga el mitjà emprat en aquesta, s'indicarà el codi d'identificació, el nom i, si s'escau, el de la marca comercial registrada, i també la seua adreça.

Article 20. Publicitat en fullets i programes

Els fullets i els programes editats per les agències de viatges respondran a criteris d'utilitat, precisió i veracitat, i no podran incloure publicitat falsa o enganyosa.

Article 21. Informació sobre el cost dels serveis i el dipòsit

Les agències hauran d'informar prèviament els clients del cost dels serveis que es prestaran, sobre el qual podran exigir un dipòsit contra el que hauran d'entregar un rebut o document justificant en què consten les quantitats rebudes a compte i els seus conceptes.

Igualment, les agències estaran obligades a informar per escrit de les clàusules d'anul·lació aplicables en cas de desistiment.

pués de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente expediente sea firme.

5. La fianza quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de las agencias de viajes derivadas de la acción ejercitada por el consumidor o usuario final.

b) Laudo dictado por las Comisiones Arbitrales de Agencias de Viajes de las Juntas Arbitrales de Consumo, previo sometimiento voluntario de las partes.

Artículo 15. Arbitraje

Para resolver las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios en sus relaciones con las agencias de viajes, se podrá acudir a las fórmulas de arbitraje de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable.

Dichas quejas o reclamaciones serán resueltas por las comisiones arbitrales de agencias de viajes, que se integran en las juntas arbitrales de consumo.

Artículo 16. Sometimiento al sistema arbitral

1. Las agencias de viajes que voluntariamente se sometan al sistema arbitral, deberán formalizar expresamente su decisión por escrito.

2. En todo caso, el compromiso arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias sometidas a las comisiones.

Artículo 17. Comisiones arbitrales

1. El procedimiento de actuación de las comisiones arbitrales de agencias de viajes será el previsto en el marco de la legislación de la Generalitat Valenciana vigente en la materia y responderá a los principios de gratuidad, audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

2. Las comisiones resolverán las controversias según su leal saber y entender, y los laudos dictados serán de obligado cumplimiento para las partes.

Artículo 18. Composición de las comisiones

El presidente de la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes será nombrado por la Agència Valenciana del Turisme. La secretaria la ostentará la titular de la junta arbitral de consumo correspondiente.

Para la composición de los colegios arbitrales específicos que deban resolver los conflictos se estará a lo dispuesto en la norma reguladora del Sistema Arbitral de Consumo.

CAPÍTULO V

Ejercicio de las actividades de las agencias de viaje

Artículo 19. Identificación de las agencias de viajes

En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una agencia de viajes, cualquiera que sea el medio empleado, se indicará el código de identificación, el nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

Artículo 20. Publicidad en folletos y programas

Los folletos y programas editados por las agencias de viajes responderán a criterios de utilidad, precisión y veracidad, y no podrán incluir publicidad falsa o engañosa.

Artículo 21. Información sobre el coste de los servicios y depósito

Las agencias deberán informar previamente a los clientes del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

Asimismo, las agencias estarán obligadas a informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento.

Article 22. Tipus de contractes

Als efectes d'aquest reglament, els tipus de contractes que es concerten entre les agències de viatges i els usuaris o consumidors poden ser:

1. De serveis solts, quan es facilita a comissió un element aïllat d'un viatge o estada.
2. De programes d'un dia, quan inclouen un conjunt de serveis prèviament programats i oferts al públic per un preu global, o projectats a sol·licitud del client també a un preu global, quan no tinguin els elements propis d'un viatge combinat.
3. De viatge combinat, segons el que es defineix i regula en la Llei 21/1995, de 6 de juliol, Reguladora dels Viatges Combinats.

Article 23. Serveis solts

1. En els contractes de serveis solts les agències no podran percebre dels seus clients més que el preu que corresponga als dits serveis, a què es podrà afegir un recàrrec per despeses de gestió derivades de l'operació.

2. En el moment que es perfeccione el contracte, l'agència de viatges lliurarà a l'usuari o consumidor els títols, els bons, etc., corresponents als serveis encarregats, juntament amb una factura, on, a més de figurar el preu total abonat pel client, s'especifique, clarament i per separat, el preu dels serveis i el recàrrec per despeses de gestió.

Article 24. Programes d'un dia

1. En els programes d'un dia l'agència de viatge posarà a disposició del públic l'oferta pertinent completa i facilitarà una clara i exacta informació escrita sobre el seu contingut i preu. A més proporcionarà informació sobre les possibles responsabilitats, cancel·lacions i d'altres condicions del programa.

2. L'agència de viatges entregarà a l'usuari o consumidor la documentació necessària per a la realització completa dels serveis inclosos, així com la corresponent factura una vegada realitzat el pagament.

Article 25. Compliment del contracte

1. Les agències de viatges estan obligades a facilitar als seus clients la totalitat dels serveis contractats amb les condicions i característiques estipulades.

Solament eximirà d'aquesta obligació la força major o la causa suficient.

2. Als efectes del que s'estableix en l'article anterior, es consideraran causes suficients:

a) Els supòsits en què les agències encara que actuen amb la previsió i diligències degudes, no poden facilitar els serveis contractats per raons que no els siguin imputables.

b) Quan en els programes d'un dia no s'haja assolit el nombre suficient d'inscripcions, sempre que el nombre mínim haja sigut especificat en les condicions del programa, i que l'anul·lació s'anuncie als viatgers com a mínim amb deu dies d'antelació al de l'eixida.

3. Si hi ha impossibilitat de prestar un servei en les condicions pactades, l'agència oferirà a l'usuari la possibilitat d'optar pel reemborsament total de la quantitat pagada, o la seua substitució per altre de similars característiques quant a categoria i qualitat. Si d'aquesta substitució el servei resulta d'inferior categoria o qualitat, l'agència haurà de reemborsar aquesta diferència.

4. Si les causes indicades en l'apartat 2 d'aquest article, o les de força major, es produeixen abans de l'inici de la prestació del servei impedit l'acompliment de l'operació, el client tindrà dret al reemborsament del total de la quantitat pagada, llevat de les possibles despeses que, sota aquesta condició, s'hagueren pactat. Si les esmentades causes sobrevingueren després d'iniciat el servei, l'agència estaria obligada a proporcionar al seu client, en tot cas, el retorn fins el punt d'origen i a tornar les quantitats que proporcionalment li corresponguen.

Article 26. Desistiment

En tot moment, l'usuari o consumidor podrà desistir dels ser-

Artículo 22. Tipos de contratos

A los efectos de este reglamento, los tipos de contratos que se concerten entre las agencias de viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

1. De servicios sueltos, cuando se facilita a comisión un elemento aislado de un viaje o estancia.
2. De programas de un día, cuando se incluye un conjunto de servicios previamente programados y ofertados al público por un precio global, o proyectados a solicitud del cliente también a un precio global, cuando no incluyan los elementos propios de un viaje combinado.
3. De viaje combinado, según lo definido y regulado en la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados.

Artículo 23. Servicios sueltos

1. En los contratos de servicios sueltos las agencias no podrán percibir de sus clientes mas que el precio que corresponda a tales servicios, al que se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

2. En el momento de la perfección del contrato, la agencia de viajes deberá entregar al usuario o consumidor los títulos, bonos, etc., correspondientes a los servicios encargados, en unión de una factura en la que, además de figurar el precio total abonado por el cliente, claramente se especifique por separado el precio de los servicios y el recargo por gastos de gestión.

Artículo 24. Programas de un día

1. En los programas de un día la agencia de viajes pondrá a disposición del público la oferta pertinente completa y facilitará clara y exacta información escrita sobre su contenido y precio. Además proporcionará información sobre las posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del programa.

2. La agencia de viajes entregará al usuario o consumidor la documentación necesaria para la realización completa de los servicios incluidos, así como la correspondiente factura una vez realizado el pago.

Artículo 25. Cumplimiento del contrato

1. Las agencias de viajes vienen obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas.

Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor o la causa suficiente.

2. A los efectos de lo establecido en el artículo anterior, se considerarán causas suficientes:

a) Los supuestos en que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencias debidas, no pueden facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

b) Cuando en los programas de un día no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho número mínimo haya sido especificado en las condiciones del programa, y que la anulación se anuncie a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.

3. Si existiera imposibilidad de prestar un servicio en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado, o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la agencia deberá reembolsar esta diferencia.

4. Si las causas indicadas en el apartado 2 de presente artículo, o las de fuerza mayor, se producen antes de haberse iniciado la prestación del servicio impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso del total de lo abonado, salvo los posibles gastos que, bajo esta condición, se hubieran pactado. Si sobrevienen después de iniciado el servicio, la agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

Artículo 26. Desistimiento

En todo momento el usuario o consumidor podrá desistir de los

veis sol·licitats o contractats, i tindrà dret a la devolució de les quantitats que hagués pagat, tant si es tracta del preu total com del dipòsit que, si és el cas, s'hagués realitzat, però haurà de pagar a l'agència de viatges les quantitats que a continuació s'indiquen:

a) En el cas de serveis solts, les despeses de gestió i també les d'anul·lació justificades adientment.

b) En el cas de programes d'un dia, les despeses de gestió, les d'anul·lació si n'hi ha, i una penalització consistent en el 5 per 100 de l'import total del programa, si el desistiment es produeix amb més de deu i menys de quinze dies d'antelació a la data de realització d'aquest; el 15 per 100 entre els dies tres i deu, i el 25 per 100 dins les 48 hores anteriors.

Si no es presenta a l'hora prevista per a la prestació del servei, no tindrà dret a cap devolució de la quantitat pagada, llevat causa de força major demostrable o acord entre les parts en altre sentit.

En cas que algun dels serveis solts o el programa d'un dia estigués subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, tals com ara noliejat d'avions, vaixells, tarifes especials, etc., les despeses d'anul·lació per desistiment s'establiran d'acord amb les condicions acordades entre les parts.

Article 27. Assistència en visita col·lectiva

En les visites col·lectives a béns d'interès geogràfic o ecològic, museus, monuments i/o conjunts historicoartístics de la Comunitat Valenciana, organitzades per les agències de viatges, aquestes hauran de comptar amb els serveis d'un guia turístic habilitat, de conformitat amb el que s'estableix en la normativa vigent en la matèria.

CAPÍTOL VI

Exercici d'activitats sense títol·licència

Article 28. Exercici de l'activitat sense títol·licència

L'oferta, la realització o la publicitat, per qualsevol mitjà de difusió, de les activitats pròpies de les agències de viatges sense estar en possessió del títol·licència corresponent, serà sancionada administrativament de conformitat amb la Llei de la Generalitat Valenciana 1/1989, de 2 de març, per la qual s'estableix el règim d'inspecció i procediment en matèria de disciplina turística.

Article 29. Casos excepcionals

1. Les persones físiques o jurídiques, institucions, organismes i entitats de qualsevol ordre, tant públiques com privades, que ofereixen al públic en general la realització de viatges, hauran de fer-ho a través d'una agència de viatges legalment constituïda, a la qual hauran d'encarregar l'organització tècnica i la formalització de reserves, i amb qui necessàriament haurà de contractar el consumidor final.

2. Excepcionalment, l'Agència Valenciana del Turisme podrà autoritzar a determinats organismes públics l'organització i la promoció de viatges sense ànim de lucre, en funció d'acords o de la seua participació en organismes internacionals que així ho exigisquen.

Article 30. Infraccions i sancions

Les infraccions que es cometen contra el que es preceptua en aquest decret i la resta de normativa que siga d'aplicació produiran la responsabilitat administrativa corresponent, que es farà efectiva de conformitat amb el que es disposa en la Llei de la Generalitat Valenciana 1/1989, de 2 de març, per la qual s'estableix el règim d'inspecció i procediment en matèria de disciplina turística, tot allò sense perjudici de les responsabilitats civils o penals que corresponguen.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

En el termini de tres mesos, comptadors des de l'entrada en

servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito en su caso realizado, pero deberá abonar a la agencia de viajes las cuantías que a continuación se indican:

a) Cuando se trate de servicios sueltos, los gastos de gestión así como los de anulación debidamente justificados.

b) En el caso de programas de un día, los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por 100 del importe total del programa, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de realización del mismo; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores.

De no presentarse a la hora prevista para la prestación del servicio, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el supuesto de que alguno de los servicios sueltos o el programa de un día estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Artículo 27. Asistencia en visita colectiva

En las visitas colectivas a bienes de interés geográfico o ecológico, museos, monumentos y/o conjuntos histórico-artísticos de la Comunidad Valenciana, organizadas por agencias de viajes, éstas deberán contar con los servicios de un guía de turismo habilitado, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en la materia.

CAPÍTULO VI

Ejercicio de actividades sin título·licencia

Artículo 28. Ejercicio de la actividad sin título·licencia

La oferta, realización o publicidad, por cualquier medio de difusión, de las actividades propias de las agencias de viajes sin estar en posesión del correspondiente título·licencia, será sancionada administrativamente de conformidad con la Ley de la Generalitat Valenciana 1/1989, de 2 de marzo, por la que se establece el régimen de inspección y procedimiento en materia de Disciplina Turística.

Artículo 29. Casos excepcionales

1. Las personas físicas o jurídicas, instituciones, organismos y entidades de cualquier orden, tanto públicas como privadas, que ofrecen al público en general la realización de viajes, habrán de hacerlo a través de una agencia de viajes legalmente constituida, a quien deberán encargar la organización técnica y la formalización de reservas, y con quien necesariamente habrá de contratar el consumidor final.

2. Excepcionalmente, la Agencia Valenciana del Turisme podrá autorizar a determinados organismos públicos la organización y promoción de viajes sin ánimo de lucro, en función de acuerdos o de su participación en organismos internacionales que así lo exijan.

Artículo 30. Infracciones y sanciones

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en este decreto y demás normativa que sea de aplicación darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva de conformidad con lo dispuesto en la Ley de la Generalitat Valenciana 1/1989 de 2 de marzo, por la que se establece el régimen de inspección y procedimiento en materia de disciplina turística, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En el plazo de tres meses, contado a partir de la entrada en

vigència d'aquest reglament, les agències de viatges amb punts de venda instal·lats a la Comunitat Valenciana compliran el que s'estableix en l'article 9.2 y 3.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogats els decrets 58/1988, de 25 d'abril, del Govern Valencià, pel qual s'aprovà el Reglament d'Agències de Viatges, i 65/1990, de 26 d'abril, pel qual fou modificat l'anterior, i també qualsevol altra disposició d'igual o inferior rang en quant s'opose o siga contrari al que es disposa en aquest decret.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest decret entrarà en vigència als 20 dies de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 11 de febrer de 1997

El president de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

CONSELLERIA D'ECONOMIA I HISENDA

424 *DECRET 17/1997, de 28 de gener, del Govern Valencià, pel qual se cedeixen a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó diversos vials i espais lliures pertanyents al polígon residencial La Moleta d'aquesta població. [97/A5851]*

Pel Reial Decret 1720/1984, de 18 de juliol, l'administració de l'estat va transferir a la Comunitat Autònoma Valenciana, en matèria de patrimoni arquitectònic, control de la qualitat d'edificació i habitatge, diverses parcel·les així com els vials, zones verdes i xarxes de servei pertanyents al polígon La Moleta de la Vall d'Uixó.

Amb la finalitat d'adequar la descripció de les finques transferides en el polígon esmentat a la configuració actual, segons el planejament urbanístic vigent, i determinar la superfície d'aquestes que resulta edificable, i la destinada a dotacions públiques i vials, la Comissió de Govern de l'Ajuntament de la Vall d'Uixó, en la sessió realitzada el dia 22 de gener de 1996, aprovà la parcel·lació de les finques, propietat de la Generalitat Valenciana, situades al polígon La Moleta.

El director general d'Arquitectura i Habitatge atorgà, davant el notari de València, Sr. Vicente Espert Sanz, amb data 5 de març de 1996, (protocol núm. 972), la corresponent escriptura de parcel·lació.

L'article 21 de l'Ordre de l'Institut Nacional de l'Habitatge, de 26 de maig de 1966, determinava que les superfícies destinades a vials, parcs i jardins de caràcter públic i les xarxes de serveis públics dels polígons residencials se cediran als ajuntaments respectius.

L'Ajuntament de la Vall d'Uixó, mitjançant els acords de la Comissió de Govern de 22 i 29 de gener de 1996, acordà sol·licitar a la Generalitat Valenciana la cessió de diverses parcel·les destinades a dotacions públiques, procedents de la parcel·lació del polígon La Moleta.

El director general d'Arquitectura i Habitatge ha sol·licitat que es formalitze la cessió a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó de les parcel·les a què es fa referència.

S'ha considerat justificada la utilitat pública i l'interès social de la finalitat per a la qual es destinarà l'immoble, en virtut del que estableix l'article 41 i següents de la Llei 3/1986, de 24 d'octubre, de Patrimoni de la Generalitat Valenciana, a proposta del conseller d'Economia i Hisenda, amb la deliberació prèvia del Govern Valencià, en la reunió del dia 28 de gener de 1997,

vigor del presente reglamento, las Agencias de Viajes con puntos de venta instalados en la Comunidad Valenciana darán cumplimiento a lo establecido en el artículo 9.2 y 3.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogados los Decretos 58/1988, de 25 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes, y 65/1990, de 26 de abril, por el que fue modificado el anterior, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango en cuanto a lo que se oponga o sea contrario a lo dispuesto en el presente decreto.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente decreto entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Valencia, 11 de febrero de 1997

El presidente de la Generalitat Valenciana,
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

CONSELLERIA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

424 *DECRETO 17/1997, de 28 de enero, del Gobierno Valenciano, por el que se ceden al Ayuntamiento de La Vall d'Uixó diversos viales y espacios libres pertenecientes al polígono residencial La Moleta de dicha población. [97/A5851]*

Por el Real Decreto 1.720/1984, de 18 de julio, la administración del estado transfirió a la Comunidad Valenciana, en materia de patrimonio arquitectónico, control de la calidad de edificación y vivienda, diversas parcelas así como los viales, zonas verdes y redes de servicio pertenecientes al polígono La Moleta de La Vall d'Uixó.

Con la finalidad de adecuar la descripción de las fincas transferidas en el citado polígono a su configuración actual, según el planeamiento urbanístico vigente, y determinar la superficie de las mismas que resulta edificable, así como la destinada a dotaciones públicas y viales, la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de La Vall d'Uixó, en la sesión celebrada el día 22 de enero de 1996, aprobó la parcelación de las fincas, propiedad de la Generalitat Valenciana, sitas en el polígono La Moleta.

El director general de Arquitectura y Vivienda otorgó, ante el notario de Valencia, D. Vicente Espert Sanz, con fecha 5 de marzo de 1996, (protocolo nº 972), la correspondiente escritura de parcelación.

El artículo 21 de la Orden del Instituto Nacional de la Vivienda, de 26 de mayo de 1966, determinaba que las superficies destinadas a viales, parques y jardines de carácter público, así como las redes de servicios públicos de los polígonos residenciales se cederán a los respectivos ayuntamientos.

El Ayuntamiento de La Vall d'Uixó, mediante acuerdos de su Comisión de Gobierno de fechas 22 y 29 de enero de 1996, acordó solicitar a la Generalitat Valenciana la cesión de diversas parcelas destinadas a dotaciones públicas, procedentes de la parcelación del polígono La Moleta.

El director general de Arquitectura y Vivienda ha solicitado que se proceda a formalizar la cesión al Ayuntamiento de La Vall d'Uixó de las parcelas a las que se hace referencia.

Considerando justificada la utilidad pública e interés social del fin al cual se van a destinar los inmuebles, en virtud de lo establecido por el artículo 41 y siguientes de la Ley 3/1986, de 24 de octubre, de Patrimonio de la Generalitat Valenciana, a propuesta del conseller de Economía y Hacienda, y previa deliberación del Gobierno Valenciano, en la reunión del día 28 de enero de 1997,