

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Condiciones generales de venta de Azamara®

CONDICIONES DE RESERVA

Las siguientes Condiciones Generales con las condiciones de reserva y la política de buena conducta son las bases de tu contrato y todas las reservas están sujetas a dichas condiciones. Las partes involucradas en el contrato son cada una de las personas cuyo nombre aparece en la reserva y Azamara o SP CRUISES IRELAND LIMITED, empresas que asumirán la responsabilidad legal del cumplimiento del vigente contrato como ORGANIZADORES. Se le informará de la parte contratante antes de formalizar la reserva.

La reserva de un crucero Azamara® presentado en los materiales gráficos o en las páginas web implica la plena aceptación de las Condiciones Generales y Especiales de venta que se establecen a continuación.

1. Información precontractual

- 1.1 Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia intermediaria o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- 1.2 Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia intermediaria o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.
Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.
- 1.3 La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes minorista y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia intermediaria y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

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

- 2.1 La agencia minorista tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.
- 2.2 El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
- 2.3 Si la agencia minorista acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.
En este caso, la agencia minorista responderá de los daños que le sean imputables.

3. Solicitud de reserva y depósito inicial

Para reservar tu crucero, visita www.balumacruises.es, llama al 913 220 992 o contacta con tu agencia de viajes. En el momento de formalizar tu inscripción, se te solicitará un pago de depósito que variará en función de la duración del crucero:

- Azamara:
 - En todos los cruceros: 500€ por persona.
 - Se añade a estos importes, el importe total de los paquetes aeroterrestres reservados, los seguros y cualquier extra no reembolsable solicitado en el momento de hacer la reserva.
 - Para las Vueltas al Mundo y Grand Voyages, consultar condiciones específicas con el Departamento de Reservas de Baluma Cruises.

4. Confirmación de reserva

Si el crucero seleccionado está disponible, será enviada una oferta. Si la oferta es de tu conformidad, se te requerirá un pago a cuenta para aceptar la reserva. En el momento en que la oferta sea devuelta con tu conformidad y se efectúe el pago a cuenta, tu reserva quedará confirmada y así se establece un contrato vinculante con Azamara, a través del distribuidor autorizado por el organizador para España, según sea el caso (habiéndose informado debidamente de ello antes de la formalización de la reserva). Tan pronto como recibas la factura proforma de confirmación de reserva, los detalles del seguro (si lo contrataste) y cualquier otro documento, por favor asegúrate de que toda la información sea correcta. Si alguna información no es correcta, debes notificarlo inmediatamente.

5. Pago total de la reserva

El pago del saldo pendiente sobre el precio total del crucero (después de haber deducido la/s cantidad/es pagada/s a cuenta) debe ser recibido como mínimo 130 días antes de la fecha de salida, a menos que hayas hecho la reserva con 130 días o menos, en cuyo caso debes pagar el coste total del crucero en el momento de hacer la reserva. Los métodos admitidos de pago actualmente son:

- Transferencia bancaria
- NO SE ADMITE NINGUNA OTRA FORMA DE PAGO NO INDICADA.

Para las Vueltas al Mundo y Grand Voyages, consultar condiciones específicas con el Departamento de Reservas de Baluma Cruises.

6. Los precios incluyen

Todos los precios de este material gráfico o web son por persona en Euros, y están basados en 2 personas por camarote. Los precios indicados en la web pueden mostrarse por persona o por cabina doble, con o sin tasas. El precio final de la reserva incluye la pensión completa, alojamiento, entretenimiento a bordo del barco (excepto algunas actividades que pueden tener un cargo adicional, en cuyo caso se detalla el importe de la actividad en el programa de a bordo), las tasas de puerto y embarque, y además cuota de servicio a bordo, paquete de bebidas y paquete básico de wifi en las tarifas que así lo especifiquen. Los precios publicados en este material gráfico o web son vigentes en el momento del cierre de este material. El precio no incluye las excursiones en tierra y gastos personales efectuados a bordo tales como bebidas extra, gastos de lavandería, tratamientos de salud y belleza, llamadas telefónicas, traslados al/del barco, así como tampoco incluye los seguros de viaje opcionales que se pueden contratar, ni cualquier servicio/producto que no esté especificado o incluido en el precio.

7. Alteraciones sobre el precio confirmado

El precio de tus vacaciones será confirmado con el envío de la oferta. No obstante, el precio del crucero podrá ser revisado, tanto al alza como a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir que no supere el 10% del precio total del viaje, únicamente en el caso de variaciones de los siguientes conceptos:

- (I) Variaciones del precio del transporte incluido el carburante
- (II) Variaciones en las tasas e impuestos relativo a determinados servicios (como tasas aeroportuarias o de embarque)
- (III) Variaciones en los tipos de cambio aplicados al coste del crucero;

La variación del precio del crucero será equivalente, en el caso (I) a la modificación total del coste del transporte que la compañía aérea repercuta al Organizador o del incremento del precio del combustible del barco de cruceros (sobre la base del índice NYMEX); en el caso (II) al importe total de la modificación de las tasas o impuesto; en el caso (III) a la diferencia de cotización entre USD/EUR. En caso de que la variación del precio supere el 10% del valor total del viaje reservado, el consumidor podrá: aceptar la modificación o cancelar su reserva sin penalización, con lo cual procederemos al reembolso completo de los importes pagados para el crucero en el plazo máximo de 14 días naturales desde que el consumidor opte por la resolución del contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte lo antes posible.

8. Gastos de cancelación

Si tú o cualquier persona que viaje contigo desea cancelar la reserva, debes avisar por escrito inmediatamente a tu agente de viajes o a tu organizador, para que pueda informarnos al respecto. Tu viaje será cancelado a partir de la fecha en que recibamos el aviso de cancelación por escrito. Tendrás que pagar los siguientes gastos de cancelación:

AZAMARA:

Crucero y Cruisetours:

- Cancelaciones hasta 125 días previos a la fecha de salida: El depósito.
- Cancelaciones entre 124 y 95 días previos a la fecha de salida: 25% del importe total.
- Cancelaciones entre 94 y 65 días previos a la fecha de salida: 50% del importe total.
- Cancelaciones entre 64 y 35 días previos a la fecha de salida: 75% del importe total.
- Cancelaciones con 34 días o menos previos a la fecha de salida: 100% del importe total.

Vuelos y Paquete aeroterrestre:

- Vuelos y todos los paquetes con promoción aérea (Paquete Vuela y Navega, Vuelos a medida, etc.) están sujetos a gastos de cancelación desde el momento de la emisión de los billetes. Los gastos ascienden al 100% del importe del vuelo o paquete aéreo, siendo además aplicables y acumulables los gastos de cancelación correspondientes al crucero y resto de servicios adicionales, según la política de anulación de Azamara y cuyos importes varían en función de la antelación respecto a la fecha de embarque con la que se notifica la cancelación.

Hoteles, traslados y otros servicios adicionales:

- En caso de cancelación se aplicarán los gastos correspondientes, tanto si son anulados antes que el crucero o al mismo tiempo que el crucero.
- Los gastos de cancelación serán los mismos que el crucero, y se calculan en función de la duración del crucero.
- En el caso del seguro, tiene gastos 100% desde el momento de la RECONFIRMACIÓN.

Para las Vueltas al Mundo y Grand Voyages, consultar condiciones específicas con el Departamento de Reservas de Baluma Cruises.

El pasajero tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero en cualquier caso el pasajero deberá abonar los gastos de cancelación de acuerdo a la tabla superior, y los gastos de gestión, si los hubiera. NOTA: las reservas efectuadas a bordo de los barcos tienen una política de gastos de cancelación y depósitos diferentes a las descritas anteriormente. Para esas reservas las condiciones correspondientes a los gastos de cancelación serán entregadas a bordo una vez efectuada la reserva y antes de su confirmación.

9. Solicitud de cambios en la reserva de crucero

El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el material gráfico o web y en el contrato para realizar el viaje combinado, así como los requisitos de embarque establecidos por cada naviera. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje.

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

10. Seguro de viaje

Se recomienda encarecidamente que contrates una póliza que cubra los gastos de cancelación y servicios médicos. Si no deseas contratar la póliza ofrecida, ya sea porque consideras que no es adecuada a tus necesidades, porque prefieres tener una mayor cobertura, o por cualquier otro motivo, es muy recomendable que contrates por tu cuenta un seguro que cubra todos los riesgos del viaje y los gastos de cancelación. Así mismo es fundamental que leas las condiciones generales y particulares de la póliza de seguros antes de contratarla y recomendamos que lleves copia del seguro durante tu viaje.

Azamara no ofrece seguros directos.

En todo caso, es responsabilidad de la agencia de viajes minorista, si existe, el ofrecer un seguro de viajes.

11. Precios

El "Precio Desde" es el mínimo aplicable para cada categoría y varía según la disponibilidad de camarotes en el momento de efectuar la reserva. Consulta el mejor precio disponible en cada momento con el distribuidor autorizado por el organizador para España o en su página web: www.balumacruises.es. Para disponer de la máxima capacidad de elección de categorías y camarotes en la salida que te interese, aconsejamos reserves con la máxima antelación posible. El precio puede variar según el barco, itinerario, fecha de salida y categoría del camarote. El distribuidor autorizado por el organizador para España puede ofertar un mismo crucero a precios inferiores a los publicados en catálogo, sea por oferta de última hora o por cualquier otra política de descuento. Estas ofertas o descuentos están sujetos a disponibilidad de camarotes y categorías y los servicios comprendidos en el precio son exclusivamente los especificados en la oferta.

12. Camarote garantizado

Existe la posibilidad de realizar una reserva en camarote garantizado. Esto significa que puedes reservar un camarote de un tipo de categoría garantizada en el barco que elijas. La ventaja de reservar un camarote garantizado es que, una vez confirmado, se asignará a discreción del Organizador un camarote de categoría superior a la que originalmente hayas reservado sin ningún cargo adicional. En cualquier caso, la categoría mínima que se haya acordado en el momento de efectuar la reserva está garantizada. Ocasionalmente, también hay ofertas promocionales de camarotes garantizados disponibles. En estas promociones se pueden clasificar 4 categorías garantizadas:

- W: Suite
- X: Camarote con balcón
- Y: Camarote exterior
- Z: Camarote interior.

13. Reservas de grupo

Por favor, consulta a tu agente de viajes o a tu organizador en relación con pagos, cancelaciones y otra información. Los términos y condiciones aplicables a reservas de grupos son diferentes de los aplicables a reservas individuales.

CONDICIONES A BORDO

14. Objetos valiosos e importantes

Por favor, asegúrate de llevar a mano todos los objetos valiosos e importantes (medicamentos, joyas, objetos frágiles, documentos importantes de viaje y de cualquier otro tipo, cámaras, ordenador, etc.). Recomendamos no guardarlos en las maletas y no dejarlos en un lugar no seguro en tu camarote o a bordo del barco. Presta especial atención a esos objetos. Para su protección, una vez hayas embarcado, deposita todos los objetos valiosos e importantes en la mini caja fuerte de tu camarote. Te recomendamos contratar un seguro adecuado para proteger dichos objetos. Según el artículo 5 del Convenio de Atenas (que a su vez es el Anexo I del Reglamento 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas por mar en caso de accidente, el transportista no incurrirá en responsabilidad respecto de la pérdida o daños sufridos por dinero, efectos negociables, oro, plata, joyería, ornamentos, obras de arte u otros objetos de valor, a menos que tales objetos hayan sido entregados al transportista y éste haya aceptado custodiarlos. Por lo que los objetos de valor que hayan sido depositados en el mostrador de atención al pasajero, el transportista será responsable hasta el límite de 3.375 DEG (derecho especial de giro), salvo que el transportista y el pasajero hayan acordado de forma expresa y por escrita un límite superior.

15. Objetos no permitidos a bordo

No debes guardar en tu equipaje ni subir a bordo ningún objeto que no sea apropiado o que esté especificado como peligroso o ilegal (por ejemplo, armas de fuego, explosivos, drogas, materiales inflamables, etc.). Nota: Asegúrate de dejar en el equipaje a facturar cualquier objeto punzante y/o cortante, incluyendo y no limitando tijeras, hojas de afeitar y agujas de coser y de tejer. Debido a las medidas de seguridad de los aeropuertos, recomendamos no llevar tales objetos en el equipaje de mano.

16. Pérdida, retraso o daños en el equipaje

Debes informar de cualquier problema tan pronto como te sea posible. Todo daño o retraso que sea aparente o pérdida del equipaje debe ser notificado (al proveedor del servicio en cuestión, al organizador o al distribuidor) a la mayor brevedad posible. La responsabilidad del transportista por mar en tales casos y los límites de dicha responsabilidad de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente están regulados en la Condición 29 más abajo.

17. Límite de equipaje

Las limitaciones de equipaje para el crucero son de 90 Kg por pasajero. Si adquieres el medio de transporte hasta el inicio del crucero por tu cuenta, es imprescindible que verifiques con tu compañía aérea, y/o cualquier otro medio de transporte, las limitaciones y condiciones de equipaje para tus vuelos o traslados. Recuerda que en general, en los aviones la franquicia en clase turista está limitada a una pieza por persona, con un peso máximo de 20 Kg.

18. Requisitos específicos de salud y embarazo

Lamentablemente el embarque a las mujeres que cumplan la semana 24 de gestación antes de la salida o durante el crucero no está permitido. Si a la fecha de embarque la pasajera está embarazada, deberá presentar un certificado médico confirmando que está de menos de 24 semanas y en buen estado de salud para viajar. Debe enviar copia de dicho certificado con un mínimo de 30 días de antelación con respecto a la salida del viaje y llevarlo consigo para presentarlo en el momento del embarque.

19. Restricciones de edad

Desde el 1 noviembre 2008, la edad mínima para poder embarcar en estos cruceros es de seis (6) meses, desde la fecha del crucero y de doce (12) meses, en el caso de los cruceros Transatlánticos, Transpacíficos, Hawái, determinados cruceros por Sudamérica y otros itinerarios. La salud y la seguridad de nuestros pasajeros es nuestra máxima prioridad.

Restricciones de edad: Azamara considera mayoría de edad a partir de 21 años. No se permite viajar solos en un camarote a menores de 21 años, a menos que vayan acompañados por un adulto mayor de 21 años. Los menores de 18 años que NO viajen acompañados de sus padres o tutores legales deberán presentar en el momento del embarque un documento notarial de quien ejerza la patria potestad o tutela autorizando al menor realizar el viaje. Si el adulto que viaja con el menor es su tutor/a legal deberá presentar el certificado oficial de tutoría respecto al menor. Los casos de matrimonios y ambos menores de 21 años, pero mayores de 18, se requerirá un certificado de matrimonio en el momento del embarque.

Las autoridades españolas también requieren de una declaración firmada de permiso de viaje para menores viajando sin los padres/tutores legales. Este documento se puede tramitar en la Dirección General de Policía, en la Guardia Civil, Notarías y Ayuntamientos.

20. Indumentaria para tu crucero

Durante el día: recomendamos vestimenta y calzado cómodo y sin tacón para caminar por el barco. Lleva un par de trajes de baño en la maleta para tener siempre uno seco. Para el gimnasio, es obligatorio calzar zapatillas e indumentaria deportiva, por cuestiones de higiene y seguridad. Si tu crucero te lleva al Norte de Europa, Alaska, o lo realizas fuera de la temporada de verano, sugerimos que lleves alguna prenda de abrigo y un par de jerséis.

Para las excursiones en tierra: necesitarás zapatos cómodos para caminar, así como sombrero y protección solar. Cuando visites museos, mezquitas, templos e iglesias, es recomendable (y en muchos casos obligatorio) llevar ropa conservadora. Las mujeres deberán llevar pantalones o faldas que cubran las rodillas. Las camisetas o camisas sin mangas o pantalones cortos están prohibidas.

Durante la noche: la vestimenta recomendada difiere según se trate de una noche formal-gala, semiformal-elegante o informal- deportiva. El número de noches para cada vestimenta variará dependiendo de la duración del crucero. En un crucero de 7 noches hay normalmente dos noches formales, una semiformal y cuatro informales.

Vestimenta formal-gala:

- Hombres: traje oscuro y corbata o esmoquin.
- Mujeres: vestido de fiesta o de noche.

Vestimenta semiformal-elegante:

- Hombres: chaqueta/blazer de sport.
- Mujeres: vestido o traje pantalón.

Vestimenta informal-deportiva:

- Hombres: camisa o camiseta tipo polo y pantalones.
- Mujeres: pantalones y blusa o falda y blusa.

21. Hora de embarque

Las horas de embarque varían en función de los itinerarios. Comprueba en la documentación de tu crucero las horas confirmadas de embarque. Tú eres responsable de llegar a tiempo al barco, a menos que seas trasladado al barco por nuestro propio servicio de transportes, en cuyo caso nos haremos responsables de ello. Debes planificar llegar como mínimo tres horas antes de la hora programada para la salida del barco.

22. Check-In Online

Para que el procedimiento de embarque sea lo más sencillo posible, cuatro días antes de la fecha de salida del crucero, debes rellenar los formularios con tus datos a través del apartado de Check-In Online de nuestra página web www.balumacruises.es. Si rellenas los formularios online, no será necesario que completes el boletín de embarque que se te adjuntará con la documentación de embarque. Si no te es posible, deberás presentar los formularios que se adjuntan en la documentación, debidamente cumplimentados en el momento del embarque. Por favor rellénalos antes de acudir a la terminal de embarque.

23. Trámites de embarque

Basta con presentar los documentos del crucero y tu Xpress Pass (comprobante del Check-In Online) a uno de nuestros recepcionistas en la terminal de cruceros. Se te permitirá embarcar una vez rellenados los formularios preceptivos. Se te entregará una Tarjeta de Embarque (SeaPass) que te servirá como tarjeta de identificación para el desembarque y reembarque y también como llave de tu camarote.

Se ruega que tengas el máximo cuidado con dicha tarjeta y que la guardes siempre en un lugar seguro. El SeaPass también puedes utilizarlo como tarjeta para tus compras a bordo, así como para confirmar tu número de mesa en las comidas. El camarero te entregará tu equipaje en tu camarote o suite, normalmente dentro de las cuatro horas siguientes al embarque.

24. Camarote

Hay que tener en cuenta que, por norma, los camarotes no pueden ser comparadas en dimensiones con las habitaciones de los hoteles en tierra. Se informará antes de formalizarse la reserva del tamaño de su cabina y de la composición de camas de la misma. Es importante tener en cuenta que, en una cabina de cuatro camas en plena ocupación, el espacio disponible de la misma se ve reducido, y no es posible en ocasiones acomodar una cuna. No está permitido que los menores de 6 años ocupen las camas altas de las cabinas.

25. Cuenta de gastos a bordo

La divisa a bordo de todos los barcos de Azamara es el dólar estadounidense. Todos los barcos funcionan siguiendo un sistema "sin dinero en efectivo" llamado SeaPass. Solamente debes validar tu cuenta con una tarjeta de crédito aceptable en el momento del embarque y ya podrás firmar tus gastos a bordo. Al final del crucero recibirás una factura debidamente detallada. Aquellos clientes que validen su cuenta con tarjeta de crédito no emitida en dólares estadounidenses, recibirán el cargo en la divisa que pertenezca a la tarjeta de crédito. Por ejemplo una tarjeta española, emitida en Europa, recibirá el cargo en Europa. El detalle de los gastos a bordo y el cambio de divisa aplicado, aparecerá detallado en tu factura. El SeaPass también puede ser liquidado en efectivo con dólares estadounidenses. No podemos aceptar cheques personales u otra divisa que no sean los dólares estadounidenses. Hay un cajero automático a bordo de todos los barcos de Azamara, en el que te serán cargados 6\$ por transacción realizada. Consulta en tu programa diario los horarios del banco de a bordo. En tierra, se aceptan la mayoría de las tarjetas de crédito, además asegúrate de llevar moneda local para poder cubrir posibles gastos. Las tarjetas admitidas a bordo en este momento son: Visa, MasterCard, American Express, Discovery y Diners Card. Aconsejamos no utilizar tarjetas de débito para el pago de tu cuenta SeaPass, ya que posibles peticiones de autorización que se soliciten pueden derivar en cargos inmediatos a su cuenta. Para los cruceros que se realizan en su totalidad dentro del ámbito de la Unión Europea, el importe de las compras o servicios adquiridos a bordo pueden estar sujetos al impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

26. Lavandería

La lavandería y el lavado en seco son dos servicios disponibles a bordo. Los precios varían en función del tipo de prenda.

27. Instalaciones y límite de edad

Guía de instalaciones a bordo y límites de edad:

- Solárium y/o Piscinas de Talasoterapia: Mayores de 16 años.
- Jacuzzis: Los menores de 16 años deben ir acompañados de un familiar o tutor.
- Programas para niños y jóvenes: 3 años – 17 años.
- Teatro: Los menores de 16 años deben ir acompañados de un familiar o tutor.
- Bingo: Los menores de 18 años deben ir acompañados de un familiar o tutor.
- Gimnasio: Mayores de 16 años.
- AquaSpa: Mayores de 18 años.
- Club nocturno/Discoteca adultos: Mayores de 18 años.

- Club nocturno jóvenes: 12 años – 17 años.
- Restaurantes de especialidad: Mayores de 12 años (para más información consultar punto 11).
- Casino: Mayores de 18 años (mayores de 21 años en los cruceros por Alaska y Estados Unidos).

28. Cuota de servicio a bordo

La cuota de servicio a bordo está incluida en nuestros precios.

Para todas las consumiciones realizadas a bordo y servicios de belleza, pagados con el sistema SeaPass tienen un recargo automático del 18% en concepto de servicio. Para los cruceros que se realizan en su totalidad dentro del ámbito de la Unión Europea, el importe de las compras o servicios adquiridos a bordo puede estar sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

29. Servicio de habitaciones

Se encuentra disponible las 24 horas del día y es gratuito (cargo aplicable de 4,95\$ por el uso del servicio de habitaciones entre las 23:00 y las 06:00 horas). También puedes solicitar el servicio de habitaciones a través de la TV interactiva de tu camarote. Queda a tu consideración dar una propina al personal del servicio de habitaciones.

30. Centro médico

Hay disponible a bordo un centro médico al cual puedes acudir en caso de estar enfermo. Se recomienda que consultes el equipo médico a bordo en caso de síntomas de diarreas o vómitos y/u otros problemas gastrointestinales. En algunos casos, si se has contraído un virus o enfermedad contagiosa se te prescribirá por el equipo médico mantenerte en tu camarote para evitar contagiar a los demás pasajeros. Todos los servicios médicos prestados son de pago, por lo que se recomienda tener un seguro médico adecuado. El pago se efectuará a bordo, pero cualquier reclamación de reembolso del importe debe realizarse directamente al regreso con la compañía de seguros. El Servicio Médico te facilitará de forma gratuita pastillas contra el mareo si las necesitas. Las instalaciones médicas y los medicamentos disponibles son limitados, por lo que los pasajeros deben llevar consigo los medicamentos que puedan precisar. Las instalaciones médicas no están diseñadas o destinadas a servir como hospital.

31. Política para fumadores

En los barcos no se permite fumar en: camarotes, balcones de los camarotes, casino, restaurantes, teatro, ascensores, pasillos ni vestíbulos. Solo se permite fumar en las zonas interiores y exteriores designadas, que varían según el barco.

- El incumplimiento de esta política estará penalizado con USD 250\$, importe que se cargará a la cuenta de a bordo de los pasajeros.

32. Casino y juegos de azar

Todos los barcos disponen de un Casino totalmente equipado. Los pasajeros podrán jugar al blackjack o la ruleta, o probar suerte en las máquinas tragaperras. Consulta los horarios del Casino en tu programa diario. El Casino permanecerá cerrado cuando el barco esté en puerto. No está permitida la entrada en el Casino a los menores de 18 años. Está estrictamente prohibido el uso de cámaras o equipos de vídeo en el Casino.

33. Excursiones facultativas

Para sacar el máximo provecho de las visitas a los puertos de escala, se recomienda que elijas alguna de las excursiones organizadas, planificadas por los expertos en viajes y recomendadas por los operadores de los distintos puertos. Los precios varían para cada excursión. Las excursiones pueden reservarse y pagarse por adelantado. También pueden reservarse a bordo, pero como algunas son de plazas limitadas, se aconseja que se reserven con antelación. El personal de la Oficina de Excursiones a bordo estará encantado de proporcionarte la información necesaria para la reserva de las excursiones. El coste de las mismas se te cargará en tu cuenta a bordo. Algunas excursiones están sujetas a un mínimo de participantes para su realización,

por lo que pueden ser canceladas si no se alcanza ese mínimo. Para las excursiones de submarinismo, se precisa un certificado. Como alternativa, puedes disfrutar por tu cuenta de los diferentes puertos de escala. Algunas tiendas o museos en algunos puertos de escala pueden encontrarse cerrados debido a festividades locales.

34. Preparación para el desembarque

Haz tus maletas y déjalas en la puerta de tu camarote antes de la medianoche. Tu camarero te entregará etiquetas para cada pieza de equipaje. Rellena cada tarjeta, indicando en letra clara y legible tu nombre, domicilio y, si procede, los detalles de tu vuelo. Asegúrate de llevar contigo todos los objetos frágiles, valiosos o importantes, así como documentos personales. El Director de Crucero te ofrecerá instrucciones detalladas acerca de los trámites aduaneros y de inmigración a través del vídeo que podrás ver desde tu camarote. Azamara NO tiene control sobre la duración de los trámites de inmigración y aduanas. El color y número de la etiqueta de tu equipaje determina tu hora de salida del barco y la zona en la que podrás encontrarlo.

35. Horario del vuelo de regreso

Consulta con tu agente de viajes acerca del horario de vuelos más apropiado. Debes contar con varias horas entre el desembarque y la hora de embarque de tu vuelo de regreso a casa.

36. Siempre en contacto y teléfonos móviles

Podrás realizar y recibir llamadas en alta mar con tu teléfono móvil, aunque algunos los teléfonos pueden tener una cobertura limitada en algunos casos. Antes de embarcar, ponte en contacto con tu operadora de móvil para activar el servicio de roaming y tarifas, ya que pueden ser muy elevadas.

Los barcos también tienen un centro de internet con coste adicional en el cual los pasajeros pueden enviar y recibir correo electrónico en su propia cuenta. El coste será cargado en tu cuenta a bordo.

37. Turnos de comida

Azamara dispone de un turno de cena: el turno abierto.

38. Comidas especiales

Azamara puede disponer a bordo de menús en las siguientes dietas especiales: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sodio y baja en colesterol. También puede ofrecer, bajo petición cursada mínimo tres semanas antes del inicio del crucero, menús de variedad muy limitada. En las siguientes dietas: comidas kosher, comidas sin gluten y comidas sin lactosa. Nota: las comidas kosher están pre-empaquetadas y solamente están disponibles para la cena en el restaurante principal. Rogamos especifiques tus requerimientos dietarios por escrito, proporcionando el máximo detalle posible. Consulta más información a tu agente de viajes o en www.balumacruises.es.

39. Peticiones especiales

Si tienes una petición especial, por favor, proporcióname información detallada por escrito a tu agente de viajes o a tu organizador en el momento de hacer tu reserva. Si bien nos esforzaremos por atender las peticiones especiales, lamentamos no poder garantizar que nosotros o el proveedor podamos concederlas. Si una petición especial puede ser concedida solamente a un coste adicional, dicho coste te será facturado antes de la salida o será pagado localmente.

40. Pasajeros con necesidades especiales

Debes asegurarte de que seas capaz de viajar, y que dicho viaje no vaya a ponerte en peligro ni a ti ni a ninguna otra persona. Cuando hagas la reserva (o tan pronto como te sea posible si el problema médico se produce después de haber hecho la reserva), debes informar por escrito acerca de cualquier problema médico o físico que requiera o pueda requerir tratamiento o

atención médica durante tu viaje, o que afecte o pueda afectar a tu viaje de cualquier manera (incluyendo el uso que podrás hacer de cualquier servicio o instalación). Por favor, proporciona tanta información como sea posible. Algunos de los barcos tienen camarotes designados para pasajeros con discapacidad física, y éstos están indicados en los planos de cubierta correspondientes. Los pasajeros que usan una silla de ruedas deben traer su propia silla de ruedas plegable, y encontrarán que ciertas áreas del barco les serán inaccesibles. Los pasajeros que padezcan una discapacidad o una condición médica deben valerse por sí mismos o viajar con alguien que puede proporcionar toda la ayuda necesaria. Sentimos tener que reservar el derecho de rechazar a un pasajero de acuerdo con el Reglamento CE 1177/2010 para cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por las organizaciones internacionales, la legislación europea, la legislación nacional o las autoridades competentes, o cuando el diseño del buque o de la infraestructura portuaria (incluyendo terminales) y el equipo hace que sea imposible llevar a cabo el embarque, desembarque o transporte de un pasajero de una manera segura u operativamente viable.

41. Consumo de bebidas alcohólicas a bordo

En los cruceros por Europa no se permite el consumo de bebidas alcohólicas a los menores de 18 años, estando los mayores de edad autorizados a consumir todo tipo de bebidas alcohólicas. En cruceros por EEUU los pasajeros a partir de los 21 años pueden consumir todo tipo de bebidas alcohólicas y los pasajeros entre 18 y 21 años están autorizados a consumir cierto tipo de bebidas alcohólicas, incluidas cerveza y vino si bien para ello los padres o tutores deberán firmar una autorización en el momento del embarque permitiendo el consumo de estas bebidas a bordo a sus hijos entre 18 y 21 años. Si un pasajero cumple años en el crucero y ello le permite un cambio en la aplicación de la política anterior, el pasajero podrá dirigirse al Guest Relations Desk con su pasaporte como prueba de su edad, y posteriormente, nuestro sistema se actualizará para permitir al pasajero consumir bebidas alcohólicas a bordo. Nota: No se permite a los pasajeros el embarque de bebidas alcohólicas para su consumo durante el crucero, excepto dos botellas de vino el día del embarque, ni traer a bordo bebidas alcohólicas adquiridas en los puertos de escala.

42. Declaración de privacidad

Los responsables del tratamiento de tus datos son SP CRUISES IRELAND LIMITED, y Viajes El Corte Inglés S.A. (a través de su marca designada para esta labor).

Para poder procesar tu reserva, es necesario tener ciertos datos personales tuyos. Estos datos incluyen tu nombre y dirección, email y número de teléfono, así como los de aquellos que viajan contigo, detalles de la tarjeta de crédito u otros sistemas de pago que utilices, requerimientos especiales en relación con una discapacidad física u condiciones médicas que puedan afectar tus vacaciones y cualquier necesidad de dieta que pueda conllevar tu creencia religiosa. También se pueden solicitar otros detalles personales como tu nacionalidad, ciudadanía, sexo y datos de pasaporte además de la información mencionada anteriormente. Si las navieras necesitan conocer otros datos personales serás informado de ello tan pronto como sea posible. El distribuidor autorizado por el organizador para España deberá proporcionar tus datos personales a las compañías y organizaciones que necesiten conocerlos para proveer tus vacaciones. También es posible que se solicite, ya sea por ley o por terceras personas (tales como autoridades de inmigración) facilitar tus datos por varias razones, como para proteger intereses de seguridad nacional. Estas compañías, organizaciones y terceros pueden encontrarse fuera de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Liechtenstein si tus vacaciones van a desarrollarse o a implicar proveedores fuera de los países mencionados. Todos los datos que proporciones en relación con tu reserva, incluyendo los que hagan referencia a alguna discapacidad, condición médica o creencia religiosa, serán mantenidos de manera confidencial. Los datos relativos a tu contacto serán incluidos en un sistema de tratamiento con el fin de enviarte por cualquier medio electrónico u equivalente, información técnica, operativa y comercial acerca de los productos y los servicios ofrecidos por el distribuidor autorizado por el organizador para España y las navieras, así como el estudio de tu perfil particular, al objeto de adecuar y diseñar ofertas comerciales que pudieran ser de tu agrado.

En cualquier momento podrás, de forma gratuita, ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de tus datos y revocación de tu autorización sin efectos retroactivos, en los términos especificados en la Ley, conforme al procedimiento legalmente establecido,

mediante escrito dirigido a Viajes El Corte Inglés S.A. en Avenida de Cantabria 51, Planta Baja, 28042 Madrid (ESPAÑA). Todos los datos que proporciones en relación con tu reserva (incluyendo los que hagan referencia a alguna discapacidad, condición médica o creencia religiosa) serán mantenidos de una manera confidencial. Solo se utilizarán nombre y datos de contacto para acciones de marketing. Solamente se utilizarán los datos personales que proporciones tal y como hemos descrito anteriormente a menos que no estés conforme con ello. El distribuidor autorizado por el organizador para España dispone de las medidas de seguridad apropiadas para proteger esta información. La negativa a proporcionar los datos calificados como obligatorios supondrá la no prestación o la imposibilidad de proporcionar el servicio para el que son solicitados.

De conformidad con la legislación vigente en materia de Protección de datos, los datos que nos ha facilitado se incorporarán a un fichero de responsabilidad de VIAJES EL CORTE INGLES, S.A., con la finalidad de gestionar los servicios contratados, y previa autorización suya, remitirle información comercial y promocional de nuestros servicios que puedan resultar de su interés, por cualquier medio, incluso electrónicos, incluso una vez extinguida la relación comercial hasta el momento en que usted revoque su consentimiento, solicite la cancelación de sus datos o se oponga a su tratamiento.

Para la gestión de las finalidades inherentes al desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, puede resultar necesario y obligatorio para la prestación del servicio, que sus datos tengan que ser comunicados a los diferentes proveedores, tales como compañías aéreas, navieras y otros proveedores de servicios, quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en terceros países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de datos.

El titular de los datos podrá ejercitar los derechos de acceso a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos inexactos, supresión, oposición y limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso, únicamente se conservarán para el ejercicio o defensa de reclamaciones.

Cuando sea técnicamente posible, Usted podrá solicitar la portabilidad de sus datos a otro responsable del tratamiento. Para ejercitar estos derechos, de conformidad con la legislación vigente, podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico protecciondedatos@viajeseci.es, acreditando su identidad.

Consulta aquí nuestra Política de Privacidad: www.viajeselcorteingles.es/politica-privacidad

43. CCTV (Circuito Cerrado de Televisión)

Las navieras utilizan CCTV para controlar imágenes de todos sus barcos con el propósito de prevenir el crimen y salvaguardar la seguridad de nuestros pasajeros.

Dichas imágenes no serán conservadas durante un período superior al necesario para los fines en base a los cuales han sido recabadas. Para más información al respecto puedes contactar con el distribuidor autorizado por el organizador para España.

CONDICIONES DE VIAJE

44. Información del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación

El Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación ofrece información de viaje relativa a la mayor parte de destinos del mundo. Por favor, asegúrate que visitas la página web antes de tu salida para disponer de información actualizada acerca de tu destino: www.exteriores.gob.es.

45. Incidencias en los vuelos

A continuación se transcribe el contenido de los artículos que regulan los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso en los casos en los que resulte aplicable el Reglamento 261/2004, esto es, cuando el vuelo parta de un Estado Comunitario o bien cuando el vuelo parta de un tercer estado y se dirija a un Estado de la Unión

Europea, salvo que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, y sea operado por una compañía aérea comunitaria:

“Artículo 4 Denegación de embarque

- 1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.*
- 2. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.*
- 3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.*

Artículo 5 Cancelación de vuelos

- 1. En caso de cancelación de un vuelo:*
 - a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8, y b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9 así como, en caso de que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, la asistencia especificada en las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9, y c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:*
 - i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o*
 - ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o*
 - iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.*
- 2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.*
- 3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.*
- 4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.*

Artículo 6 Retraso

- 1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista: a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:*
 - i) la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9, y*
 - ii) las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9 cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada, y*
 - iii) la letra a) del apartado 1 del artículo 8 cuando el retraso es de cinco horas como mínimo.*
- 2. En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias.*

Artículo 7 Derecho a compensación

- 1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:*
 - a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros; b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros; c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b). La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.*
- 2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado: a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de*

1500 kilómetros o menos, o b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

4. Las distancias indicadas en los apartados 1 y 2 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

Artículo 8 Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda: – un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible; b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. Lo dispuesto en la letra a) del apartado 1 se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Artículo 9 Derecho a atención

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;

b) alojamiento en un hotel en los casos: – en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o – en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;

c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

2. Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.”

46. Documentación – Requisitos de pasaporte y visados

La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite. En caso de que el consumidor no sea nacional de la Unión Europea deberá consultar con su Embajada o Consulado las formalidades documentales y sanitarias necesarias para la realización de su viaje. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación. Si la agencia acepta el encargo del consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma. Comprueba la validez de tus documentos antes de la salida. Deberás asegurarte de que exactamente el mismo nombre que figura en tu pasaporte, aparezca en tus billetes de viaje. Si hubiera alguna diferencia, las compañías transportistas podrían denegarte el acceso a tu vuelo y crucero. Nota importante: todos los documentos de viaje (Pasaporte, DNI, NIE, Visados, etc) deben ser válidos y vigentes en las fechas del viaje. Los documentos que hayan expirado, en trámite de renovación o solicitud (con resguardo oficial), NO se consideran documentos válidos y pueden conllevar la denegación de embarque por parte de la compañía aérea y/o la compañía de cruceros. Para aquellos

cruceros con embarque en Estados Unidos, los pasajeros tendrán que obtener la correspondiente autorización a través del ESTA (Electronic System for Travel Authorization).

47. Información que debes facilitar

A partir del 1 de enero de 2004 entró en vigor una nueva legislación de seguridad en los Estados Unidos de América. La legislación nos obliga a facilitar determinada información personal y otras informaciones sobre nuestros pasajeros a las autoridades de inmigración de los Estados Unidos de América. Deberás facilitar los datos relevantes en el momento de realizar la reserva de tu crucero no más tarde de 70 días antes de la salida de tu país. Esta información incluye datos personales (email y número de teléfono, pasaporte, contactos en caso de emergencia y detalles de tus pólizas de seguro). Te informaremos en el momento de la reserva, o tan pronto como nos sea posible de los datos requeridos. Puedes visitar nuestra página web en www.balumacruises.es, clicar en la naviera correspondiente, y en Reservas en "Check-In Online" para facilitar la información en línea. Solamente deberás tener tu número de reserva y la fecha de salida. En el caso que ya hayas facilitado la información en el momento de efectuar la reserva, podrás verificar que los datos que tenemos sean correctos. En el caso de que no tengas acceso a internet, tu agente de viajes o tu organizador te informará de cómo puedes facilitar y comprobar la información. Puede ser que nuestros procedimientos se modifiquen, en cuyo caso te informaríamos en el momento de realizar la reserva o lo antes posible después de realizar la reserva. Si no facilitas la información requerida entera y detalladamente, es probable que no se te permita embarcar. No podemos aceptar ninguna responsabilidad frente a esta situación y no podremos devolverte ni compensarte económicamente. Serás responsable de tu viaje de ida y vuelta en dicha situación. Si el hecho de no facilitar cierta información que te ha sido requerida resulta en una demanda o multa impuesta a nosotros, serás el responsable de reembolsárnosla. Por favor, consulta también la Declaración de Privacidad.

48. Cambios en el itinerario del crucero

1. Antes de la salida, Azamara solo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del crucero y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de este según sus características generales o especiales.
2. En el supuesto de que Azamara se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia de viajes o al organizador dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.
3. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con el apartado anterior, resuelva el contrato podrá optar entre: a) Que le reembolsen en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de la resolución del contrato todas las cantidades pagadas. b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje regulada en la condición 27 y en sus mismos términos. Puede haber cambios en el itinerario de tu crucero una vez hayas salido debido a varias razones, como condiciones meteorológicas adversas, emergencias de pasajeros, necesidad de ofrecer asistencia a otros barcos que operen por debajo de su velocidad normal debido a fallos mecánicos o técnicos inesperados y huelgas que afecten el servicio. Haremos todo lo que podamos para evitar cualquier cambio del itinerario confirmado.

49. Cancelación del crucero

La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho al consumidor resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 26. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, Azamara te abonarán una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

- a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.
 - b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y los 3 días.
 - c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
- No tendremos la obligación de indemnizarte cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a las navieras, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

50. Reclamaciones

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista. En el plazo máximo de 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo o si la agencia aceptase la solicitud de arbitraje del consumidor o, en todo caso, podrá reclamar en vía judicial. Estas condiciones de reserva están sujetas a la legislación española y todas las reclamaciones deben dirigirse a la oficina de reserva local como se detalla en su factura de confirmación. A pesar de que siempre vamos a tratar de resolver cualquier queja legítima de forma amigablemente, si no podemos llegar a un acuerdo por arbitraje, los tribunales españoles tienen jurisdicción exclusiva para resolver cualquier conflicto. El consumidor podrá interponer las acciones judiciales en los Tribunales correspondientes a su domicilio. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

51. Responsabilidad de Azamara / Distribución de la responsabilidad

Aplica la siguiente distribución de responsabilidad:

- a) La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.
- b) La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.
- c) El organizador, por ser el que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado, así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.
- d) La agencia detallista, por ser la que ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo a la legislación aplicable.

52. Causas de exoneración de responsabilidad

Nuestra responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no

habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida, como por ejemplo en el caso de guerra o amenaza de guerra, actos de terrorismo o amenazas de tales, revueltas o motines civiles, acción industrial, desastres naturales o nucleares, incendios, condiciones climáticas adversas, epidemias así como circunstancias similares fuera de nuestro control.

d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no se podía prever ni superar.

53. Responsabilidad del transportista por mar en caso de accidente

En todos los cruceros en los que el contrato de transporte se haya concertado en un Estado Miembro o el lugar de partida o de destino del crucero esté situado en un Estado Miembro, resultará de aplicación lo dispuesto en el Reglamento 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente, del cual forma parte integrante el texto del Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar en su redacción aprobada por el Protocolo de 2002 ("Convenio de Atenas"). En concreto en el Reglamento 392/2009 y en el Convenio de Atenas (Anexo I de dicho Reglamento) se establece el siguiente régimen de responsabilidad de los transportistas por mar en caso de accidente, al que quedan sujetas las navieras:

- En caso de muerte o lesiones de los pasajeros:

A) Sucesos relacionados con la navegación: El transportista en todo caso será responsable de una indemnización de hasta 250 000 DEG (Derechos Especiales de Giro) por pasajero, a menos de que demuestre que el suceso resultó de: a) Un acto de guerra, hostilidades, guerra civil, insurrección o un fenómeno natural de carácter excepcional, inevitable o irresistible; o b) Fue totalmente causado por una acción u omisión intencionada de un tercero para causarlo. Si las pérdidas exceden de este límite, el transportista responderá hasta 400.000 DEG, a menos que el transportista demuestre que el suceso que originó las pérdidas no es imputable a la culpa o negligencia del transportista.

B) En los sucesos no relacionados con la navegación: El pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista de hasta 400 000 DEG, siempre que pruebe que el suceso que originó la pérdida es imputable a la culpa o negligencia del transportista.

• Si la causa de la muerte o las lesiones sufridas por el pasajero es un suceso relacionado con la navegación, el transportista deberá abonar un anticipo suficiente y proporcionado al daño para sufragar las necesidades económicas inmediatas en el plazo de 15 días tras la identificación del derechohabiente que no podrá ser inferior a 21.000 euros.

- El transportista será responsable de las pérdidas originadas por la pérdida o daños sufridos por el equipaje de camarote si el suceso que originó las pérdidas es imputable a la culpa o negligencia del transportista. Se presumirá la culpa o negligencia cuando las pérdidas hayan sido resultado de un suceso relacionado con la navegación. La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos en el equipaje de camarote no excederá en ningún caso de 2.250 DEG por pasajero y transporte;
- El transportista será responsable de las pérdidas originadas por la pérdida o daños sufridos por el equipaje que no sea de camarote, a menos que demuestre que el suceso que originó las pérdidas no es imputable a la culpa o negligencia del transportista. La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos por vehículos, incluidos los equipajes transportados en el interior de estos o sobre ellos, no excederá en ningún caso de 12.700 DEG por vehículo y transporte, salvo que demuestre el transportista que el suceso no es imputable a su culpa o negligencia; La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos por equipajes que no sean los mencionados en los apartados anteriores, no excederá en ningún caso de 3.375 DEG por pasajero y transporte, salvo que demuestre el transportista que el suceso no es imputable a su culpa o negligencia.
- En el caso de pérdida o daños sufridos por equipos de ayuda a la movilidad u otros equipos específicos que use un pasajero de movilidad reducida (PMR), el transportista será responsable si el suceso es imputable a la culpa o negligencia del transportista y se presumirá la culpa o negligencia del transportista si la incidencia es resultado de un suceso relacionado con la navegación. La indemnización equivaldrá al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando proceda, al coste de la reparación. Para

obtener más información sobre los derechos del huésped, puedes ponerte en contacto con el distribuidor autorizado por el organizador para España.

54. Aviso Informativo de las Compañías Aéreas Comunitarias

- Responsabilidad de las Compañías Aéreas En Relación a los Pasajeros y su Equipaje

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

Indemnización en caso de muerte o lesión No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 113.100 DEG (cuyo tipo de cambio en euros lo puede encontrar en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/tipos/tipos.html>), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

Anticipos

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar en el plazo de quince días, desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior en las compañías comunitarias a 16.000 DEG (consultar el tipo de cambio en euros en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/tipos/tipos.html>).

Retraso del pasajero

En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4.694 DEG (consultar el tipo de cambio en euros en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/tipos/tipos.html>).

Retrasos del equipaje

En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.131 DEG (consultar el tipo de cambio en euros en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/tipos/tipos.html>).

Destrucción, pérdida o daños del equipaje

La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.131 DEG (consultar el tipo de cambio en euros en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/estadis/tipos/tipos.html>). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado.

Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo es responsable de los daños causados por su culpa. Límites más elevados para el equipaje El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

Reclamaciones sobre el equipaje

Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintidós días, en ambos casos partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

- Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva.

Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

- Plazos de reclamación

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años, a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

- **Fundamento de la información**

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) N° 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002) y por la legislación nacional de los Estados miembros. Tal y como establece el artículo 6 del Reglamento 2027/97 en su versión tras la entrada en vigor del Reglamento 889/2002, este aviso no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del Reglamento ni las del Convenio de Montreal.

55. Responsabilidad del pasajero

Tienes la responsabilidad de comprobar que tanto tú como tus acompañantes tengáis todos los pasaportes, visados y otros documentos de viaje necesarios, y que éstos sean válidos.

56. Derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables

Reglamento (UE) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajen por mar y por vías navegables. El presente Reglamento establece unas normas para los derechos de los pasajeros cuando viajan por transporte marítimo y por vías navegables. Incluye la no discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas, la no discriminación de las personas con discapacidad y con movilidad reducida y la prestación de asistencia a esas personas, los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso, la información mínima que debe facilitarse a los pasajeros, la tramitación de reclamaciones y las normas generales en materia de ejecución. El presente Reglamento se aplicará a los pasajeros que utilicen servicios de pasaje* que salgan de o lleguen a un puerto que esté dentro de Unión Europea (UE) y a cruceros cuyo puerto de embarque esté en la UE. No se aplicará a los pasajeros que viajen:

- En buques autorizados para transportar hasta 12 pasajeros;
- En buques en los que la tripulación esté compuesta por tres personas como máximo o cuyo servicio de pasaje en su totalidad cubra una distancia inferior a 500 metros;
- En circuitos de excursión y turísticos;
- En buques no propulsados por medios mecánicos y buques de pasaje históricos, autorizados para transportar hasta 36 pasajeros.

57. Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida

Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar reservas, expedir billetes o embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero, así como tampoco podrán ofrecer billetes por un coste adicional. No obstante, podrán denegar reservas y billetes a las personas con discapacidad o con movilidad reducida con el fin de cumplir los requisitos de seguridad aplicables y si el diseño del buque de pasaje o las infraestructuras y equipos portuarios imposibilitan que se lleve a cabo de forma segura el embarque, el desembarque o el transporte de las personas con discapacidad. En caso de denegación, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas para proponer a la persona de que se trate un medio de transporte alternativo.

58. Política de buena conducta

Para poder embarcar y permanecer a bordo de los buques, el comportamiento de los pasajeros debe ser coherente con la Política de buena conducta de cada naviera durante toda su estancia. Esta política tiene por objeto garantizar que todos los pasajeros pueden disfrutar de un crucero agradable y seguro. Como tal, esta política establece las normas de conducta a seguir por todos los pasajeros a lo largo de sus vacaciones a bordo de un barco de Azamara, incluso durante los transfers, en las terminales, a bordo, en los puertos de escala, durante las excursiones en tierra y en nuestros destinos privados. Gracias por consultar la Política de Conducta de nuestras navieras colaboradoras [aquí](#) y / o por ponerse en contacto con su oficina local de reserva para obtener más información antes de viajar.

59. Derechos en caso de interrupción del viaje

En los supuestos de cancelación o de retraso de la salida de un servicio de pasaje, el transportista deberá informar a los pasajeros de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista. En este caso, los transportistas también deberán informar a los pasajeros de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de dicha información. Cuando la salida vaya a cancelarse o a retrasarse más de 90 minutos, deberá ofrecerse a los pasajeros aperitivos, comida y refrescos gratuitos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.

Cuando se requiera una estancia de una o varias noches, el transportista deberá ofrecer, siempre que sea posible, un alojamiento gratuito a los pasajeros. El transportista podrá limitar el coste total del alojamiento a 80 € por noche y por pasajero, para un máximo de tres noches. Cuando una salida sea cancelada o sufra un retraso superior a 90 minutos, los pasajeros tendrán derecho inmediato a la conducción hasta el destino final en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional o al reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida. Los pasajeros también podrán solicitar una indemnización, sin renunciar a su derecho al transporte, al transportista cuando la llegada a su destino final pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización será el 25 % del precio del billete para los retrasos de como mínimo:

- Una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- Dos horas en el caso de viajes programados de duración entre cuatro y ocho horas;
- Tres horas en el caso de viajes programados de duración entre ocho y 24 horas;
- Seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Si el retraso es superior al doble del tiempo arriba indicado, la indemnización corresponderá al 50 % del precio del billete. La indemnización se abonará, en forma de vales u otros servicios, a petición del pasajero y en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. No se deducirán de la indemnización por el precio del billete los costes de transacción, como tasas, gastos telefónicos o sellos. El transportista no estará obligado a facilitar a los pasajeros ningún alojamiento ni indemnización cuando la cancelación o el retraso se deba a condiciones meteorológicas que ponga en peligro la navegación del buque. Los transportistas y los operadores de terminal deberán crear o disponer de un mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento. El pasajero tendrá que presentar la reclamación en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse el servicio de transporte. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el transportista o el operador de terminal notificarán al pasajero que su reclamación ha sido atendida o desestimada o que es todavía objeto de estudio. El plazo de respuesta definitiva no deberá superar los dos meses desde la recepción de una reclamación.

60. Deber de comunicación de cualquier falta de conformidad del contrato

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

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

61.1 Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 32.

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

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

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicará una reducción adecuada del precio.

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

61.4 Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 32.

61.5 Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 32.

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

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

62.1 Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

62.2 La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 63 apartados 1 y 2) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

63. Deber de asistencia de la agencia

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

63.2 En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

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

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

64. Responsabilidad de las agencias de viaje.

64.1 La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

64.2 La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

65. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones.

65.1 El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

65.2 El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.

65.3 El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

a) Imputable al viajero;

b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,

c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

65.4 Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

65.5 Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

65.6 La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

66. Responsabilidad del transportista por mar en caso de accidente

En todos los cruceros en los que el contrato de transporte se haya concertado en un Estado Miembro o el lugar de partida o de destino del crucero esté situado en un Estado Miembro, resultará de aplicación lo dispuesto en el Reglamento 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente, del cual forma parte integrante el texto del Convenio de Atenas de 1974 relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar en su redacción aprobada por el Protocolo de 2002 ("Convenio de Atenas"). En concreto en el Reglamento 392/2009 y en el Convenio de Atenas (Anexo I de dicho Reglamento) se establece el siguiente régimen de responsabilidad de los transportistas por mar en caso de accidente.

• En caso de muerte o lesiones de los pasajeros:

A) Sucesos relacionados con la navegación:

El transportista en todo caso será responsable de una indemnización de hasta 250 000 DEG (Derechos Especiales de Giro) por pasajero, a menos de que demuestre que el suceso resultó de: a) Un acto de guerra, hostilidades, guerra civil, insurrección o un fenómeno natural de carácter excepcional, inevitable o irresistible; o b) Fue totalmente causado por una acción u omisión intencionada de un tercero para causarlo. Si las pérdidas exceden de este límite, el transportista responderá hasta 400.000 DEG, a menos que el transportista demuestre que el suceso que originó las pérdidas no es imputable a la culpa o negligencia del transportista.

B) En los sucesos no relacionados con la navegación: El pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista de hasta 400 000 DEG, siempre que pruebe que el suceso que originó la pérdida es imputable a la culpa o negligencia del transportista.

- Si la causa de la muerte o las lesiones sufridas por el pasajero es un suceso relacionado con la navegación, el transportista deberá abonar un anticipo suficiente y proporcionado al daño para sufragar las necesidades económicas inmediatas en el plazo de 15 días tras la identificación del derechohabiente que no podrá ser inferior a 21.000 euros.
- El transportista será responsable de las pérdidas originadas por la pérdida o daños sufridos por el equipaje de camarote si el suceso que originó las pérdidas es imputable a la culpa o negligencia del transportista. Se presumirá la culpa o negligencia cuando las pérdidas hayan sido resultado de un suceso relacionado con la navegación. La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos en el equipaje de camarote no excederá en ningún caso de 2.250 DEG por pasajero y transporte;
- El transportista será responsable de las pérdidas originadas por la pérdida o daños sufridos por el equipaje que no sea de camarote, a menos que demuestre que el suceso que originó las pérdidas no es imputable a la culpa o negligencia del transportista. La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos por vehículos, incluidos los equipajes transportados en el interior de estos o sobre ellos, no excederá en ningún caso de 12.700 DEG por vehículo y transporte, salvo que demuestre el transportista que el suceso no es imputable a su culpa o negligencia; La responsabilidad del transportista por la pérdida o daños sufridos por equipajes que no sean los mencionados en los apartados anteriores, no excederá en ningún caso de 3.375 DEG por pasajero y transporte, salvo que demuestre el transportista que el suceso no es imputable a su culpa o negligencia.
- En el caso de pérdida o daños sufridos por equipos de ayuda a la movilidad u otros equipos específicos que use un pasajero de movilidad reducida (PMR), el transportista será responsable si el suceso es imputable a la culpa o negligencia del transportista y se presumirá la culpa o negligencia del transportista si la incidencia es resultado de un suceso relacionado con la navegación. La indemnización equivaldrá al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando proceda, al coste de la reparación. Para obtener más información sobre los derechos del huésped, puedes ponerte en contacto con la naviera.

67. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

68. Resolución alternativa de conflictos

- 68.1 En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
- 68.2 El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.
No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.
- 68.3 Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

69. Acciones judiciales

- 69.1 Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

69.2 Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

70. Marcas registradas

Azamara, Destination Immersion, Experience more, son marcas comerciales o servicios de SP CRUISES IRELAND LIMITED. Todos los derechos reservados.

Este material gráfico o web y su contenido reemplazan a todos los anteriores. Si bien se realizan todos los esfuerzos para asegurar la precisión del material gráfico o web, lamentablemente hay información que puede haber cambiado y que está sujeta a modificaciones posteriores a la fecha de su publicación.

NOTA: En el distribuidor autorizado por el organizador para España se enorgullece de la profesionalidad de nuestros empleados. Existe el compromiso a una formación continua, parte de la cual incluye en algunas ocasiones la grabación de llamadas telefónicas.

71. Información sobre las marcas:

Azamara es una compañía registrada con los siguientes datos:

SP Cruises Ireland Limited, IE3813039PH

Weybridge No 5, The Heights Brooklands Business Park

Weybridge, Surrey, KT13 0NY, England, (UK)

[SEGURO DE CAUCIÓN](#)

VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A. con NIF ES A28229813, tiene su domicilio fiscal en la Calle Hermosilla 112, 28009 Madrid (ESPAÑA).

Oficinas están ubicadas en Avenida de Cantabria 51, Planta Baja, 28042 Madrid (ESPAÑA).

El servicio es intermediario de las navieras con las que se colabora, por cuenta ajena, y cuya representación se realiza en todo el territorio español, de manera exclusiva. Las navieras con las que se colabora actualmente son:

- Celebrity Cruises
- Azamara

Baluma Cruises:

Tel.: 913 220 993

E-mail: reservas@balumacruises.es