

**AVISO IMPORTANTE: se recomienda a los pasajeros que lean detenidamente los siguientes Términos y condiciones del Contrato de billete del pasajero los cuales afectan sus derechos legales y son vinculantes. La atención del Pasajero se dirige específicamente a las Cláusulas 4 y 11 de los Términos y condiciones del Contrato de billete del pasajero. La aceptación o uso de este contrato por parte del pasajero se interpretará como una aceptación de los términos y condiciones del mismo.**

## **Términos y Condiciones - Contrato de billete del pasajero**

### **1. Introducción**

- (1) Los siguientes Términos y Condiciones junto a la información sobre reservas específica conforman la base de su contrato de transporte con NCL (Bahamas) Ltd. (también referido como "NCL") cuyo nombre comercial es Norwegian y/o Norwegian Cruise Line, una sociedad de responsabilidad limitada constituida en las Bermudas, y se incorporan al contrato. Lea nuestras Condiciones generales y la sección de Preguntas frecuentes que se pueden consultar en [www.ncl.com](http://www.ncl.com) detenidamente, ya que allí se exponen nuestros respectivos derechos y obligaciones, así como información importante. Toda la información se supone correcta en el momento de su publicación, aunque está sujeta a cambios. La información relativa a ciudadanos y residentes de países sancionados (consúltelos a continuación, junto a la cláusula 29) ha sido actualizada y se supone correcta a fecha del 2 de abril de 2019.
- (2) La tarifa de sus vacaciones en un crucero incluye todas las comidas en los restaurantes principales, los restaurantes tipo bufé y de aperitivos, todas las actividades de entretenimiento a bordo del barco (a menos que formen parte de producciones de entretenimiento), numerosas actividades a bordo, el uso de muchas de las instalaciones a bordo, detalladas sesiones informativas en los puertos, los cargos portuarios, los impuestos de salida, la manipulación del equipaje y parte de los servicios de vacaciones contratados, vuelos, estancias en hoteles (solo estancia) y traslados entre el aeropuerto, el hotel y el barco (para los cruceros con vuelos incluidos o aquellos adquiridos en el mismo momento de realizar su reserva de solo crucero). En la tarifa de su crucero de vacaciones (a menos que así se especifique en el momento de realizar la reserva) no se incluyen los cargos por el servicio de bebidas, las propinas relacionadas con el servicio, los programas o actividades opcionales, como las excursiones o las comidas en tierra (a menos que así se especifique en la descripción del itinerario), los servicios personales, otros artículos disponibles a bordo, los traslados al aeropuerto en caso de haber reservado una oferta de solo crucero (a menos que se haya adquirido en el mismo momento de haber realizado la reserva de solo crucero) y cualquier otro servicio no expresamente incluido en su tarifa del crucero. Para obtener más información, consulte nuestra sección de Preguntas Frecuentes.
- (3) Salvo donde se indique lo contrario, estos Términos y condiciones se aplican exclusivamente a los viajes de solo crucero o con crucero incluido y, cuando proceda, a los demás servicios (como traslados desde/hacia el aeropuerto y otros traslados terrestres) que haya reservado con nosotros antes de la salida y que hayamos acordado realizar, proporcionar o llevar a cabo (según corresponda) como parte de nuestro contrato con usted. Todas las referencias a "crucero", "vacaciones", "servicios de vacaciones", "reserva", "contrato", "paquete" o "servicios" contenidas en estos Términos y condiciones hacen referencia exclusivamente a dichos servicios de vacaciones, a menos que se indique lo contrario. Las referencias a la "salida" significan la fecha de inicio de sus servicios de vacaciones.
- (4) En caso de que haya reservado un servicio de solo crucero a través de un operador turístico, el contrato en vigor será el firmado con dicho operador turístico, y no con nosotros. Su operador turístico será responsable del desempeño adecuado de los servicios contratados, que estarán sujetos a, y de acuerdo con sus propios términos y condiciones y con nuestras correspondientes condiciones de transporte. En caso de que haya reservado un servicio de solo crucero a través de un operador turístico, el contrato en vigor puede ser el firmado con nosotros o con el agente de viajes, según la forma en la que se haya realizado la reserva y de la compra de otros servicios, como vuelos mediante o a través del agente de viajes en relación con su crucero. En caso de que su contrato vigente sea el firmado con el agente de viajes, se aplicarán sus términos y condiciones además de los presentes Términos y condiciones. Para todos los cruceros que impliquen transporte internacional (según se define en la Convención de Atenas de 1974, a la que se hace referencia a continuación), se aplicará

a su crucero y al proceso de subida y bajada del barco lo establecido en el Reglamento CE 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros en caso de accidente (que incorpora determinadas disposiciones de la Convención de Atenas de 1974 relativas al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, modificadas por el Protocolo 2002 ("Convención de Atenas")) y/o la Convención de Atenas tal y como se menciona en la cláusula 11 de los presentes Términos y condiciones.

- (5) El reglamento Package Travel and Linked Travel Arrangements de 2018 será de aplicación a su contrato. Para obtener más información sobre los derechos en virtud de estas normativas, consulte el siguiente enlace: <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents>.
- (6) En los presentes Términos y condiciones, "usted", "su" y "Pasajero" hacen referencia a todas o a cualquiera de las personas mencionadas en la reserva (incluidas aquellas personas que hayan sido añadidas o que hayan sustituido a otras con posterioridad). "Nosotros", "nos", "nuestro/a", "Norwegian Cruise Line" y "Norwegian" hace referencia a NCL (Bahamas) Ltd., cuyo nombre comercial es Norwegian y/o Norwegian Cruise Line, excepto cuando se vinculen al Norwegian Joy, en cuyo caso "nosotros", "nos", "nuestro/a", "Norwegian Cruise Line" y "Norwegian" hacen referencia a Eurosoft Corporation Limited, Mountbatten House, Grosvenor Square, Southampton SO15 2JU.
- (7) Si usted es ciudadano o residente de Crimea, Corea del Norte (República Popular Democrática de Corea), Cuba, Sudán, Siria o Irán, consulte la cláusula 29 de las presentes Condiciones Generales. No podrá navegar en ninguno de nuestros barcos a menos que cumpla los requisitos establecidos en la cláusula 29.

## **2. Realizar su reserva**

- (1) Puede reservar directamente con nosotros por teléfono llamando al (+34) 93 176 34 70, mediante uno de nuestros agentes de viajes autorizados o a través de nuestro sitio web [www.ncl.com](http://www.ncl.com). Antes de hacer una reserva, deberá asegurarse de haber leído y comprendido las correspondientes Condiciones Generales (y consultar las dudas que pueda tener con nosotros). Se le pedirá que confirme haber leído las Condiciones Generales antes de aceptar su reserva. La primera persona mencionada en la reserva ("representante del grupo") debe tener al menos 18 años a excepción de las reservas realizadas para itinerarios que comiencen o terminen en Norteamérica o China, o que incluyan puertos de escala en Norteamérica o China. En el caso de estas excepciones, el requisito de edad mínima es de 21 años. Para los pasajeros de EE. UU., Canadá o China, el requisito de la edad mínima es de 21 años, con independencia del itinerario.
- (2) Se constituirá un contrato vinculante entre nosotros en el momento de confirmar verbalmente su reserva y de proporcionarle un número de reserva al realizar una reserva directa, o cuando su agente de viajes reciba la confirmación y el número de su reserva por cualquier medio, o su reserva sea confirmada en nuestro sitio web. El pago del depósito obligatorio o el pago total, según corresponda y tal como se refiere la cláusula 3 a continuación, deberá realizarse inmediatamente después de la firma del contrato de acuerdo con los correspondientes términos de pago. Si no se efectúa el pago tal y como se establece, tenemos derecho a tratar su reserva como cancelada y a aplicar un cargo de cancelación, tal como se establece en la cláusula 7 a continuación.
- (3) Tras recibir la confirmación de su reserva tal y como se ha indicado anteriormente, emitiremos una factura de confirmación. Esta factura será enviada al representante del grupo o a su agente de viajes. Si nos ha proporcionado una dirección de email a nosotros o a su agente de viajes, le enviaremos la factura de confirmación por email a usted. Por lo tanto, es aconsejable que revise de manera habitual sus emails y la imprima cuando la reciba. Rogamos revise esta factura, sus billetes y todos los demás documentos detenidamente en cuanto los reciba. Contacte con nosotros inmediatamente si detecta algún dato erróneo o incompleto. Tenga en cuenta que todas las conversaciones telefónicas con nuestro departamento de Reservas son grabadas. Si necesita corregir el nombre de alguno de los pasajeros o algún otro dato registrado (por nosotros), debe hacerlo contactando con nosotros en un plazo de 7 días desde la recepción de su factura de confirmación siempre que dicha corrección se realice más de 14 días antes de la fecha de salida. Si su reserva se realiza en un plazo de 14 días de la fecha de salida, debe notificarnos los posibles errores registrados (por nosotros) en un plazo de 48 horas tras la recepción de su factura de confirmación. Se cobrará una tasa administrativa de € 50 por persona por cambio si desea corregir un nombre o cualquier otra información incorrecta con

un plazo de más de 7 días (o 48 horas para las reservas realizadas con un plazo de 14 días) tras la recepción de su factura de confirmación. Esta tasa administrativa también se cobrará en caso de realizar cualquier otra modificación de su reserva en cualquier momento (sujeta a disponibilidad), incluso si nos ha dado algún dato incorrecto en el momento de realizar la reserva. Pueden cobrarse otros cargos además de la tasa administrativa.

- (4) Los pasajeros deben tener en cuenta que las aerolíneas no siempre permiten realizar cambios de nombres o de datos en los vuelos programados, por lo que es posible que tengan que cancelar y volver a reservar los vuelos si el nombre debe ser modificado. La nueva reserva siempre estará sujeta a la disponibilidad de vuelos y al pago de los cargos impuestos por la aerolínea que, en algunos casos, pueden ser del coste total del billete.
- (5) No asumiremos ninguna responsabilidad en caso de no ser notificados de la existencia de algún error u omisión en su factura de confirmación dentro del plazo anteriormente indicado. Haremos todo lo posible por rectificar los posibles errores que hayamos podido cometer y que sean notificados fuera de estos plazos. Sin embargo, usted será responsable de asumir los costes y gastos que de ello se deriven.
- (6) El agente de viajes con quien haya realizado la reserva se encargará de enviarnos su información a nosotros y viceversa. A efectos del cumplimiento con las limitaciones de tiempo o los periodos de tiempo establecidos o referidos en estas Condiciones Generales (distintos de aquellos aplicables en virtud de los convenios internacionales o de la normativa europea tal como se refieren las cláusulas 11(5) y 11(6) u otros procedimientos legales), la recepción por parte de tales agentes de viajes autorizados de mensajes, solicitudes o quejas dirigidos a nosotros serán tratados como recibidos por nosotros. Todas las notificaciones, de acuerdo con lo exigido por los convenios internacionales o la normativa europea, deben ser dirigidas directamente a nosotros y los límites de tiempo aplicables dependerán del momento en que nosotros recibamos dichas notificaciones. Nuestros agentes de viaje no están autorizados a aceptar la recepción de ningún procedimiento judicial.

### 3. Pago

- (1) Con el fin de confirmar las vacaciones que ha escogido, es necesario abonar un depósito del modo siguiente\*

Categoría/duración del crucero	Depósito*
Todas las categorías, independientemente de la duración del crucero	20% de la tarifa del viaje

\*o el pago total si la reserva se realiza tras la fecha de vencimiento de la fecha de balance (consulte a continuación).

El depósito obligatorio/pago total se deberá abonar directamente tras la firma del contrato de acuerdo con los términos de pago correspondientes. Los pagos se pueden efectuar a través de su agente de viajes o haciéndonos llegar directamente a nosotros al pagar con las siguientes tarjetas de crédito: American Express, MasterCard y Visa. Si el pago se efectúa mediante tarjeta de crédito, requerimos los siguientes datos: número de tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento, código postal del titular de la tarjeta y código de seguridad de tres dígitos que figura al dorso de la tarjeta.

- (2) Es obligatorio que recibamos el importe restante del coste de las vacaciones antes de la fecha de vencimiento de dicho importe, que será 42 días antes del inicio de las vacaciones para todos los cruceros (excepto para las reservas de suites y categorías superiores que comiencen por "S", "C" y "H) para las que es obligatorio efectuar el pago con 120 días de antelación). La fecha de vencimiento del importe restante aparecerá en la factura de confirmación. Tendrá que asegurarse de que el pago nos llega correctamente antes de dicha fecha. En caso de que no recibamos todos los pagos al completo y antes de la fecha límite, nos reservamos el derecho a tratar su reserva como cancelada por usted. En este caso, se cobrarán los cargos por cancelación establecidos en la cláusula 6 a continuación. La Compañía se reserva el derecho a cancelar cualquier reserva y/o a denegar el embarque a cualquier Pasajero que tenga un importe pendiente de cualquier cantidad adeudado a la Compañía. Para tales fines, la Compañía se considera NCL (Bahamas) Ltd. Este derecho se

aplica, sin limitaciones, a cualquier cargo médico en el que se haya incurrido con anterioridad o a cualquier otro cargo a bordo. La denegación de embarque (que también puede aplicarse respecto de cualquier vuelo) dará lugar a la aplicación de cargos por cancelación equivalentes al 95% y no se realizará ninguna compensación ni reembolso de los gastos.

- (3) Excepto para las reservas con vuelo incluido, todos los importes abonados a uno de nuestros agentes de viajes autorizados para sus vacaciones con nosotros serán guardados por el agente en su nombre hasta la confirmación de su reserva de acuerdo con la cláusula 1. A partir de ese momento, su agente guardará el importe en nuestro nombre. Para las reservas con vuelo incluido, todos los importes abonados a uno de nuestros agentes de viajes autorizados para sus vacaciones con nosotros serán guardados en su nombre y en beneficio del Trustees of the Air Travel Trust sujeto a los derechos y obligaciones del agente de viajes de abonarnos tales importes a nosotros de acuerdo con nuestras condiciones comerciales, salvo incumplimiento por nuestra parte. En el improbable caso de que caigamos en la bancarrota, todos los importes guardados por el agente de viajes o posteriormente abonados por usted al agente de viajes serán guardados por el agente en nombre de y en beneficio de Trustees of the Air Travel Trust sin ningún derecho ni obligación por parte del agente de abonarle dichos importes a usted.

#### **4. Ley y jurisdicción**

- (1) Ambas partes acuerdan que la legislación inglesa (y no otra) será de aplicación a su contrato y a cualquier litigio, reclamación u otras cuestiones de cualquier tipo que se produzcan entre nosotros ("reclamación"), con la excepción de lo que se establece a continuación. Ambas partes acordamos también que cualquier reclamación (relacionada o no con daños personales) debe ser abordada exclusivamente bajo el arbitraje de la ABTA (siempre y cuando dicho arbitraje esté disponible para tal reclamación y usted desee hacerlo; consulte la cláusula 12) o de los tribunales de Inglaterra y Gales, salvo que, en caso de los procedimientos judiciales, usted resida en Escocia o en Irlanda del Norte. En este caso, los procedimientos se deberán llevar a cabo ante los tribunales de su país de residencia o de Inglaterra y Gales. Si los procedimientos se llevan a cabo en Escocia o Irlanda del Norte, puede escoger que su contrato y reclamación sean regulados por la legislación de Escocia/Irlanda del Norte, según corresponda. Sin embargo, en caso de no realizar ninguna elección, se aplicará la legislación de Inglaterra.
- (2) Las modificaciones de los presentes Términos y Condiciones solo serán válidas si han sido acordadas expresamente por nosotros por escrito.

#### **5. El coste de sus vacaciones**

Nos reservamos el derecho de aumentar o disminuir los precios de las vacaciones no vendidas en cualquier momento. También nos reservamos el derecho de modificar y corregir errores en los precios anunciados en cualquier momento antes de que sus vacaciones sean confirmadas. El precio de las vacaciones escogidas se confirmará en el momento de realizar la reserva.

#### **6. Cambios realizados por usted**

- (1) En caso de que desee modificar sus vacaciones confirmadas, deberá notificarnoslo lo antes posible y, en cualquier caso, con más de 42 días de antelación (o más de 120 días para suites y categorías superiores (todas las categorías que comienzan por "S", "C" and "H)) antes de la salida, salvo lo que se establece a continuación en relación a los traslados. Si bien hacemos todo lo posible para ayudarle, no podemos garantizar que podamos atender sus solicitudes. En los casos en que sí podamos hacerlo, se cobrará un cargo por modificación de € 50 por persona y modificación, además de cualquier coste en el que hayamos incurrido y de cualquier coste incurrido o impuesto por cualquiera de nuestros proveedores. Puede que sea posible realizar modificaciones en cualquier fase posterior, pero los costes incurridos al hacerlo podrían ser superiores.
- (2) Si un Pasajero individual desea transferir su reserva individual a otra persona (presentada por usted), puede hacerlo siempre y cuando la persona a quien desee transferir su reserva individual satisfaga todas las condiciones que formen parte de su contrato con nosotros. Las solicitudes de transferencia deben ser realizadas por escrito en un plazo de al menos 7 días antes de la salida, y deben estar acompañadas por el nombre y otros datos obligatorios de la persona o personas a quien va a ser

transferida la reserva. Los costes y los cargos incurridos por nosotros y/o incurridos o impuestos por cualquiera de nuestros proveedores como resultado junto con un cargo por modificación de € 50 por persona de la transferencia de su plaza deberán ser abonados antes de realizar dicha transferencia. Para las reservas con vuelo incluido, también deberá pagar los cargos impuestos por las aerolíneas afectadas. Los pasajeros deben tener en cuenta que las aerolíneas pueden no permitir los cambios de nombre para los vuelos programados y que las reservas de vuelos podrían tener que ser canceladas (con el pago de los correspondientes cargos por cancelación, que pueden ser de hasta el 100% del coste del vuelo) y volverse a realizar la reserva si el nombre debe ser modificado. La nueva reserva siempre estará sujeta a la disponibilidad de vuelos y al pago del coste total del nuevo billete.

## 7. **Cancelación realizada por usted**

- (1) Puede cancelar su reserva confirmada en cualquier momento antes de la salida. El caso de tener que hacerlo, el representante del grupo (que debe tener al menos 18 años; para los itinerarios que comiencen o terminen en Norteamérica o China o que incluyan puertos de escala en Norteamérica o China la edad mínima obligatoria es de 21 años) deberá llamarnos por teléfono inmediatamente al (+34) 93 176 34 70 durante el horario laboral habitual. Si un pasajero desea cancelar su plaza en la reserva (pero no la reserva completa), dicha persona tendrá que llamarnos por teléfono al (+34) 93 176 34 70 durante el horario laboral habitual. Alternativamente, puede notificar su cancelación al agente de viajes a través del cual ha realizado la reserva. La cancelación puede confirmarse por escrito al Departamento de Servicios para Pasajeros, enviando un email a [reservations@ncl.com](mailto:reservations@ncl.com). Se aplicarán cargos por cancelación (tal y como se establece a continuación). Para calcular estos cargos, hemos tenido en cuenta el periodo antes de la salida en que nos ha sido notificada la cancelación, los ahorros previstos en los coste surgidos como resultado de su cancelación y la generación de beneficios probables de otras reservas que hagan uso de los servicios cancelados.

En caso de que el cargo por cancelación se muestre como un porcentaje, este se calcula sobre la base de los costes totales a pagar por la(s) persona(s) que realiza(n) la cancelación, excluyendo impuestos y cargos por modificación. Los cargos por modificación no son reembolsables en caso de que la(s) persona(s) realice(n) una cancelación. Siempre y cuando seamos notificados de la cancelación antes de la salida, para los cruceros con vuelo incluido, en caso de haber sido pagados, se reembolsarán el impuesto para los pasajeros aéreos y la contribución a la protección ATOL, impuestos gubernamentales y portuarios incluidos. Si reserva y cancela cruceros consecutivos, se cobrarán los cargos por cancelación tal y como se muestra a continuación en relación con cada uno de los cruceros.

Todas las reservas que no sean de suites, categoría Concierge y suites The Haven by Norwegian® (todas las categorías que comienzan por "S", "C" y "H")

Periodo antes de la salida en el que recibamos la notificación de la cancelación	Cargo por cancelación por persona que realiza la cancelación*
más de 42 días	pérdida del depósito
41-30 días	35%
29-15 días	50%
14-8 días	80%
7 días o menos+	95%

Suites, conserje y suites de The Haven by Norwegian® (todas las categorías que comienzan por "S", "C" y "H")

Periodo antes de la salida en el que recibamos la notificación de la cancelación	Cargo por cancelación por persona que realiza la cancelación*
más de 120 días	pérdida del depósito
119-106 días	45%
105-91 días	50%

90-15 días	75%
14 días o menos+	95%

\* Se aplica a la 1ª y 8ª persona, niños y bebés

+También se aplicará en caso de que el pasajero no se presente a sus vacaciones sin notificarnos su cancelación.

- (2) En función del motivo de la cancelación, podrá reclamar estos cargos por cancelación (menos los excesos aplicables) de acuerdo con los términos de cualquier póliza de seguro de viaje que pudiera tener. Las reclamaciones se deben dirigir directamente a la compañía aseguradora correspondiente.
- (3) En caso de que una cancelación reduzca el número de ocupantes por camarote o el número de pasajeros que hayan pagado la tarifa completa por debajo del número por el cual se basaron el precio y/o los posibles descuentos o ventajas de su reserva, volveremos a calcular el coste de las vacaciones para el resto de los pasajeros de acuerdo con la tarifa aplicable en ese momento y volveremos a facturarle en consecuencia.
- (4) No realizaremos ningún reembolso respecto de ningún servicio no utilizado en sus vacaciones incluido, sin limitaciones, cualquier tramo del crucero, alojamiento en hotel, programa en tierra, vuelo o traslado.

## **8. Seguro**

- (1) Los pasajeros tienen la obligación de contratar un seguro de viaje adecuado y apropiado que cubra, como mínimo, todas las responsabilidades derivadas de viajes, cancelaciones, gastos médicos y repatriación. Debe adquirir su póliza de seguro de viaje como máximo 14 días después de realizar el pago completo de sus vacaciones, aunque le recomendamos hacerlo antes o en el mismo momento de realizar la reserva.
- (2) Lea los detalles de su póliza detenidamente y llévela consigo en sus vacaciones. Será responsabilidad suya asegurarse de que la cobertura del seguro que haya contratado se ajuste a sus necesidades personales. No comprobamos el alcance o la idoneidad de la cobertura de ninguna póliza de seguros.

## **9. Cambios y cancelaciones realizados por nosotros**

- (1) Modificaciones previas a la salida:
  - a. En ocasiones es necesario realizar modificaciones de los servicios de vacaciones anunciados y confirmados antes y después de que las reservas hayan sido confirmadas. La mayoría de las modificaciones de las reservas confirmadas son insignificantes y tenemos derecho a realizarlas. En caso de que se produzca alguna modificación insignificante antes de la salida, se lo notificaremos por escrito. No abonaremos ninguna compensación por las modificaciones insignificantes. Las modificaciones insignificantes a menudo incluyen (sin limitaciones) cambios en el camarote confirmado por otro de la misma categoría de camarote o superior, en la aerolínea, en el horario de los vuelos de menos de 12 horas, en el aeropuerto de salida por otro servicio en la misma ciudad, en el aeropuerto de destino o en el avión (si así se indica).
  - b. Ocasionalmente, antes de la salida, por circunstancias que escapan a nuestro control puede que nos veamos obligados a hacer cambios significativos en algunas de las principales características de los servicios de viajes que forman parte de su reserva confirmada o de algunas de las necesidades especiales que hayamos aceptado y acordado ofrecer como parte de nuestro contrato tal como se establece en la cláusula 15. Todas las modificaciones que no sean significativas de acuerdo con esta cláusula serán tratadas como modificaciones insignificantes.
  - c. En caso de que tengamos que alterar de manera significativa antes de la salida alguna de las principales características de los servicios de vacaciones confirmados o de las necesidades especiales aceptadas, le haremos llegar la siguiente información por escrito a la mayor brevedad posible:

- (i) la alteración propuesta y el impacto que puedan tener sobre el precio de sus vacaciones;
  - (ii) en caso de que no quiera aceptar la alteración o alteraciones, los detalles de unas vacaciones alternativas que podamos ofrecerle y el precio aplicable (en caso de una calidad o coste inferiores se realizará una reducción del precio);
  - (iii) su derecho a cancelar su reserva y a recibir el reembolso completo en caso de no querer aceptar la alteración ni las vacaciones alternativas ofrecidas; y
  - (iv) el periodo en el que debe informarnos de su decisión y lo que ocurrirá en caso de no hacerlo (este periodo dependerá de con qué inmediatez necesitemos recibir su respuesta).
- d. Si elige cancelar su reserva de acuerdo con la cláusula 9(1) c, le devolveremos todos los pagos que haya efectuado en un plazo de 14 días desde la fecha en la que nosotros o el agente de viajes a través del cual ha realizado la reserva recibamos su notificación de cancelación por escrito. Si no recibimos noticias suyas en relación con su decisión en el plazo de tiempo estipulado (habiendo recibido la información anteriormente mencionada por segunda vez), cancelaremos su reserva y le devolveremos todos los pagos que haya realizado en un plazo de 14 días desde dicha cancelación. No se prevé ninguna compensación ni se aceptará responsabilidad alguna (excepto las indicadas anteriormente) en caso de que se produzcan modificaciones como resultado de circunstancias inevitables y excepcionales (consulte la cláusula 10).
- (2) Cancelación previa a la salida:  
Ocasionalmente, puede que sea necesario a cancelar los servicios de vacaciones confirmados. En caso de que sea aconsejable no realizar los servicios de vacaciones que ha contratado como resultado de circunstancias inevitables y extraordinarias (consulte la cláusula 10) y se lo notifiemos tan pronto como sea razonablemente posible, tenemos derecho a rescindir su contrato. En esta situación, le reembolsaremos cualquier importe abonado en un plazo de 14 días a contar desde la fecha en que le hayamos notificado la cancelación, pero no tendremos más ni ninguna otra responsabilidad para con usted, incluso en relación con la compensación de cualquier coste o gasto en el que incurra o haya incurrido. Por supuesto, trataremos de ofrecerle un plan de vacaciones alternativo dentro de lo posible que puede elegir reservar en lugar del cancelado.
- (3) Retraso y cancelación de vuelos:  
Si su vuelo sufre una cancelación o retraso, su billete aéreo baja de categoría o la aerolínea le deniega el embarque, según las circunstancias, la aerolínea puede estar obligada a pagarle una indemnización, a reembolsarle el coste de su vuelo y/o a proporcionarle alojamiento y/o refrigerios de acuerdo con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 - Reglamento sobre la Denegación de Embarque 2004. Si corresponde, deberá reclamar a la aerolínea la indemnización o cualquier otro pago adeudado. Todos los importes que perciba o que tenga derecho a percibir de la aerolínea afectada en virtud de este Reglamento representan la cantidad total de su derecho a indemnización o cualquier otro pago derivado de dicha cancelación, retraso, bajada de categoría o denegación de embarque. Esto incluye decepciones, preocupaciones, molestias o los efectos sobre otros servicios. No seremos responsables de realizar pago alguno en relación con los Reglamentos sobre la Denegación de Embarque o respecto a ninguna cancelación o retraso de vuelos, bajada de categoría de los billetes aéreos o denegación de embarque, ya que el importe total de su derecho a indemnización u otros pagos relacionados (como se contempla anteriormente) están cubiertos por las obligaciones de la aerolínea de acuerdo con el Reglamento sobre la Denegación de Embarque. Si, por algún motivo, le abonamos a usted o a un tercero algún pago del que sea responsable la aerolínea de acuerdo con el Reglamento sobre la Denegación de Embarque deberá, cuando se le solicite, cedernos los derechos que le amparan o han amparado para reclamar el pago en cuestión a la aerolínea. Si su aerolínea no cumple estas normas, visite el sitio web de CAA [www.caa.co.uk](http://www.caa.co.uk) para obtener información sobre las opciones disponibles para resolver su queja.

## **10. Circunstancias inevitables y excepcionales**

En estos Términos y Condiciones, circunstancias inevitables y excepcionales se entienden como una situación que escapa a nuestro control, cuyas consecuencias no podían evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Salvo que en estas Términos y Condiciones se indique expresamente lo contrario, lamentamos el no poder aceptar responsabilidades o pagar ninguna indemnización en caso de que el cumplimiento de nuestras obligaciones bajo los términos de nuestro contrato con usted se vea impedido o afectado, o si sufre cualquier daño o pérdida (tal

como se describe más detalladamente en la cláusula 11(2) a continuación), como resultado de circunstancias inevitables y extraordinarias. Tales circunstancias por lo general incluirán (ya sean circunstancias vigentes o como amenaza) guerras, disturbios, desórdenes civiles, actividades terroristas, conflictos industriales, desastres naturales o nucleares, condiciones climáticas adversas (incluidos huracanes), epidemias, incendios y cierres o restricciones del espacio aéreo, los aeropuertos y los puertos. Las circunstancias inevitables y excepcionales también incluirán las advertencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones ([www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://www.gov.uk/foreign-travel-advice)) u otro ministerio de asuntos exteriores europeo que desaconsejen todos los viajes o todos los viajes excepto los indispensables a cualquier país, región o destino. En caso de que los gobiernos europeos realicen recomendaciones diferentes, seguiremos las recomendaciones que indique el Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido.

## **11. Nuestra responsabilidad con usted**

- (1) Sujeto a las cláusulas 11(5) y 11(6) a continuación, prometemos garantizar que los servicios de vacaciones que hemos acordado hacer, desempeñar y proporcionar, según corresponda, como parte de nuestro contrato con usted, se hacen, desempeñan y proporcionan con diligencia y cuidado razonables. Esto significa que, de acuerdo con estos Términos y condiciones, aceptaremos responsabilidades si, por ejemplo, sufre la muerte o daños personales o si los servicios contratados de sus vacaciones no se proporcionan tal y como se prometieron o son deficientes como resultado por nuestra parte, de nuestros empleados, agentes o proveedores de no hacer, desempeñar y proporcionar con la diligencia y el cuidado razonables, según corresponda, los servicios de vacaciones contratados. Tenga en cuenta que es su responsabilidad demostrar que no se ha procedido con la diligencia y cuidado razonables si desea presentar una reclamación contra nosotros. Además, solo seremos responsables por lo que nuestros empleados, agentes y proveedores hagan o dejen de hacer si en ese momento actuaban en calidad de empleado o desempeñaban las tareas que les habíamos encomendado (en el caso de los agentes y proveedores). En el caso de las reclamaciones cubiertas por las cláusulas 11(5) o 11(6) o por las disposiciones que se apliquen bajo cualquier otro convenio internacional, la presente cláusula 11(1) solo se aplicará en la medida en que esté en consonancia con las correspondientes provisiones del Reglamento y el Convenio de Atenas (tal y como se define en la cláusula 11(6)) o las correspondientes disposiciones de cualquier otra convención internacional o normativa de la UE.
- (2) No seremos responsables, y usted no tendrá derecho a recibir ninguna compensación, de las lesiones, enfermedades, muerte, pérdida (incluidas, sin limitaciones, la pérdida de disfrute o de posesiones), daños, gastos, costes u otros importes o reclamaciones de cualquier naturaleza que se deriven de cualquiera de las siguientes situaciones:
  - (i) los hechos y/u omisiones del Pasajero afectado; o
  - (ii) los hechos y/u omisiones de un tercero no relacionado con la prestación de sus vacaciones resultante de circunstancias imprevisibles e inevitables; o
  - (iii) circunstancias inevitables y excepcionales tal y como se definen en la cláusula 10 anterior
- (3) Tenga en cuenta que no podemos aceptar ninguna responsabilidad por ningún servicio que no forme parte de nuestro contrato. Esto incluye, por ejemplo, cualquier servicio o instalación adicional que su hotel o cualquier otro proveedor acepte ofrecerle cuando estos servicios o instalaciones no hayan sido anunciados por nosotros como parte de los servicios incluidos en sus vacaciones y no hayamos acordado proporcionarlos como parte de nuestro contrato. Consulte también la cláusula 16 "Excursiones en tierra e información de los folletos". Además, con independencia de cualquier texto utilizado por nosotros en nuestro sitio web, en cualquiera de nuestros folletos o en cualquier otro medio, solo prometemos utilizar la diligencia y el cuidado razonables tal y como se establece anteriormente y no tenemos una responsabilidad mayor o diferente hacia usted.
- (4) Nuestra responsabilidad está limitada de acuerdo con las cláusulas 11(5) y 11(6). Conforme a las cláusulas 11(5) y 11(6), a menos que así lo permita la legislación inglesa, no limitamos el importe de daños que tiene derecho a reclamar en relación con las lesiones o la muerte que nosotros o nuestros empleados hayamos causado de modo no intencional o por negligencia. En el caso de cualquier otra reclamación, si somos responsables ante usted en algún supuesto, el importe máximo que tendremos que pagarle es tres veces el coste total de sus vacaciones (excluyendo cualquier tipo de



prima de seguro o los cargos por modificación/cancelación) pagado por o en nombre de la persona o personas afectadas en total.

- (5) En caso de que una reclamación o parte de una reclamación (incluidas aquellas relacionadas con una muerte o daño personal) se refiera o se presente en relación con cualquier servicio de vuelo (incluido, sin limitaciones, el proceso de subir y/o bajar de la aeronave referida) al que se aplique algún convenio internacional o normativa de la UE y que haya sido organizado por nosotros como parte de nuestro contrato (forme parte o no de un paquete con vuelo incluido), nuestra responsabilidad (incluida la cantidad máxima de la indemnización que tengamos que pagarle, el tipo de reclamación y las condiciones para dicha indemnización) será limitada como si fuéramos el proveedor en cuestión, tal y como establece la cláusula 11(5). El importe máximo que tendremos que pagar por esta reclamación, o parte de ella, si resultamos responsables ante usted en algún supuesto, se limita al máximo que nosotros o el proveedor referido tendríamos que pagar de acuerdo con el convenio internacional o la normativa europea relativos al vuelo o reclamación en cuestión (por ejemplo, el Convenio de Varsovia modificado o sin modificaciones y el Convenio de Montreal para los viajes internacionales por vía aérea y/o para las aerolíneas que operan con una licencia concedida por un país de la UE, el Reglamento CE n.º 889/2002 de la Compañía Aérea de responsabilidad civil para los viajes internacionales). En el supuesto de que ni nosotros ni el proveedor estemos o estuviéramos obligados a realizarle ningún pago conforme al convenio internacional o normativa de la UE (incluidos los casos en que la reclamación no sea notificada ni emitida de acuerdo con los límites de tiempo estipulados en el convenio o regulación correspondientes), tampoco tenemos la obligación de realizarle ningún pago por esa reclamación o parte de ella. Al hacer cualquier pago, deduciremos cualquier importe que haya recibido o tenga derecho a recibir de la aerolínea por la queja o reclamación en cuestión. Tenga en cuenta que también se aplican estrictos límites de tiempo para notificar pérdidas, daños o retrasos de equipaje a la aerolínea y para iniciar los procedimientos relacionados con cualquier reclamación.
- (6)
- a. El Reglamento CE 392/2009 sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros en caso de accidente ("Reglamento") entró en vigor en la Unión Europea y los Estados del EEE el 31 de diciembre de 2012. Esta incorpora, implementa y amplía determinadas disposiciones del Convenio de Atenas relativas al transporte de pasajeros y de sus equipajes por mar, 1974, enmendado por el Protocolo de 2002 ("Convenio de Atenas"). Las referencias en las presentes Condiciones Generales del Convenio de Atenas se refieren a aquellas disposiciones del Convenio de Atenas que incorporan, implementan y amplían el Reglamento, a menos que el contexto indique lo contrario. El Reglamento y el Convenio de Atenas se aplican al transporte internacional tal y como lo define el Convenio de Atenas. Si corresponde, la Regulación y el Convenio de Atenas se aplican al elemento del crucero de sus vacaciones, además de al proceso de subir y bajar del barco correspondiente de acuerdo con las disposiciones del Convenio de Atenas ("curso del transporte"). Se nos considera la empresa de transporte a efectos de la Regulación y el Convenio de Atenas. La Regulación y el Convenio de Atenas cubren la responsabilidad de la compañía de transporte respecto de los pasajeros, su equipaje y sus vehículos, además de los equipos de movilidad, en caso de producirse un accidente durante el curso del transporte. Esto no afecta al derecho de las compañías de transporte de limitar su responsabilidad por accidente de acuerdo con el Convenio internacional sobre limitación de la responsabilidad nacida de reclamaciones de Derecho marítimo de 1976, modificado por el Protocolo de 1996 en su versión actualizada. Los accidentes bajo el Reglamento y el Convenio de Atenas incluyen tanto los incidentes relacionados con la navegación como los no relacionados con la navegación durante el curso del transporte. Por "incidentes relacionados con la navegación" se entienden naufragios, vuelcos, colisiones o varamientos del barco, explosión o incendio en el barco o deficiencia del barco. Por "incidentes no relacionados con la navegación" se entiende cualquier incidente que no se considere un incidente relacionado con la navegación.
  - b. Para cualquier reclamación resultante del transporte, la única responsabilidad que tendremos respecto a usted será conforme al Reglamento y el Convenio de Atenas, cuando proceda. Esto incluye las reclamaciones relacionadas con la muerte o los daños personales, o la pérdida o daño del equipaje o equipo de movilidad o de cualquier equipo específico utilizado por un pasajero con movilidad reducida "equipos de movilidad"). Esto significa que no tiene derecho a reclamar contra nosotros los sucesos producidos durante el curso del transporte que no estén específicamente permitidos por el Reglamento y el Convenio de Atenas o que hayan superado

los límites ofrecidos por el Reglamento y el Convenio de Atenas, si corresponde. Toda reclamación cubierta por el Reglamento y el Convenio de Atenas debe ser presentada en los plazos establecidos en el Convenio de Atenas (consúltelos a continuación). Todo procedimiento judicial debe iniciarse dentro del plazo máximo especificado por el Convenio de Atenas.

**A continuación se presenta un breve resumen de nuestra responsabilidad con arreglo al Reglamento y al Convenio de Atenas, si corresponde.**

\*\*\*\*\*

Daños personales o fallecimiento

El Convenio de Atenas limita el importe máximo que nosotros como compañía de transportes tendríamos que pagar si somos considerados responsables en caso de fallecimiento o daño personal ocurrido durante el curso del transporte. Se aplican diferentes límites y fundamentos de responsabilidad dependiendo de si el fallecimiento o los daños personales son el resultado de un incidente relacionado con la navegación o de uno no relacionado con la navegación. En el caso de los incidentes relacionados con la navegación, el pasajero tiene derecho a recibir una indemnización de la compañía o de la compañía aseguradora de la compañía de hasta 250,000 SDR (aproximadamente £266,000 o €304.000 a fecha del 22 de junio de 2018) en todos los casos, con la excepción de circunstancias que escapan al control de la compañía (p. ej. un acto de guerra, desastre natural o acción de un tercero). La indemnización derivada de un incidente relacionado con la navegación puede ser de más de 400,000 SDR (aproximadamente £425,000 o €486.000 a fecha del 22 de junio de 2018) a menos que la compañía pruebe que el incidente no es imputable a su culpa o negligencia. En el caso de los incidentes no relacionados con la navegación, el pasajero tiene derecho a recibir una indemnización de la compañía o de la compañía aseguradora de la compañía de hasta 400,000 SDR (aproximadamente £425,000 o €486.000 a fecha del 22 de junio de 2018) en caso de que pueda probar que el incidente es imputable a la culpa o la negligencia de la compañía.

En determinadas circunstancias, no seremos responsables del fallecimiento o de los daños personales que surjan durante el curso del transporte.

Equipaje

El Convenio de Atenas también limita el importe máximo que nosotros como compañía podríamos tener que pagar en caso de pérdida o daños sufridos por el equipaje durante el curso del transporte. Se aplican criterios de responsabilidad diferentes dependiendo de si la pérdida o los daños son resultado de un incidente relacionado con la navegación o de uno no relacionado con la navegación. El equipaje de camarote es el equipaje que el pasajero tiene en su camarote o que de alguna forma se encuentra en su posesión o bajo su custodia o vigilancia. El equipaje no incluye el equipo de movilidad que se indica más adelante. La pérdida o los daños sufridos por el equipaje incluyen los gastos que se deriven del hecho de que no se entregue el equipaje al pasajero en un tiempo razonable una vez el barco a bordo del cual ha sido transportado ha llegado a su destino, pero no incluye los retrasos ocasionados por conflictos laborales.

En el caso de las pérdidas o los daños causados por los incidentes relacionados con la navegación, el pasajero tiene el derecho a recibir una indemnización de la compañía de hasta 2,250 SDR (aproximadamente £2,400 o €2.700 a fecha del 22 de junio de 2018) para el equipaje de camarote, y de hasta 3,375 SDR (aproximadamente £3,600 o €4.100 a fecha del 22 de junio de 2018) para el resto del equipaje, a menos que la compañía pruebe que el incidente ocurrido no es imputable a su culpa o negligencia. En el caso de las pérdidas o los daños causados por incidentes no relacionados con la navegación, el pasajero tiene el derecho a recibir una indemnización de la compañía de hasta 2,250 SDR (aproximadamente £2,400 o €2.700 a fecha del 22 de junio de 2018) para el equipaje de camarote, y de hasta 3,375 SDR (aproximadamente £3,600 o €4.100 a fecha del 22 de junio de 2018) para el resto del equipaje, en caso de que pueda probar que el incidente es imputable a la culpa o la negligencia de la compañía.

Artículos de valor o importantes

Todos los artículos de valor o importantes (por ejemplo, dinero, joyas, medicinas, artículos frágiles, documentos de viaje importantes, otros documentos, equipos de vídeo/cámaras/ordenadores, otros artículos de valor, etc.) deberán ser llevados como equipaje de mano y no transportados en su equipaje y/o dejarse sin vigilancia en su camarote o en cualquier otro lugar a bordo del barco, en ningún otro medio de transporte o en ningún otro alojamiento. Deberá tener un cuidado especial de

tales artículos. Para su protección, una vez haya subido a bordo del barco o durante la estancia en algún hotel, todos los artículos de valor o importantes deberán dejarse en la minicaja fuerte del camarote o de la habitación del hotel o depositados en la recepción del hotel en caso de que ofrezcan un servicio de custodia de tales artículos cuando no los lleve o transporte personalmente con usted. Sin embargo, tenga en cuenta que ninguna minicaja fuerte es totalmente segura. Por tanto, considere detenidamente si es necesario llevar los artículos en cuestión en sus vacaciones. Si un artículo de valor o importante se extravía, resulta dañado o es robado, tenemos el derecho a argumentar, si corresponde, que no debería haber traído el artículo durante sus vacaciones. En ningún caso seremos responsables de la pérdida o el daño de dinero, títulos negociables, oro, artículos de plata, joyas, piezas ornamentales, obras de arte u otros artículos de valor. Se recomienda encarecidamente que contrate un seguro privado adecuado y suficiente que cubra todos los artículos de valor e importantes.

Tenga en cuenta que no disponemos de ningún lugar a bordo de nuestros barcos que acepte ningún tipo de artículo de valor para su custodia. De acuerdo con el Convenio de Atenas, no podemos asumir ninguna responsabilidad relativa a la pérdida o el daño de los artículos de valor que lleve consigo de vacaciones. Guardar artículos de valor en una minicaja fuerte de un camarote no es depositarlos con nosotros para su custodia a efectos del Convenio de Atenas.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en caso de que resultemos responsables de la pérdida o el daño de algún objeto de valor en algún supuesto, el importe máximo que tendremos que pagarle por esta pérdida o daño será el máximo que se deba pagar de acuerdo con el Convenio de Atenas para los artículos de valor depositados con nosotros con el fin de custodia acordado. Este importe máximo es de 3,375 SDR por persona (aproximadamente £3,600 o €4.100 a fecha del 22 de junio de 2018).

#### Equipos de movilidad

El Reglamento y el Convenio de Atenas también limitan el importe máximo que nosotros como compañía podríamos tener que pagar en caso de pérdida o daños sufridos por el equipo de movilidad durante el curso del transporte. En el caso de las pérdidas o los daños causados por incidentes relacionados con la navegación, el pasajero tiene derecho a recibir una indemnización de la compañía correspondiente al valor de la sustitución o a los costes de reparación del equipo afectado, a menos que la compañía pruebe que el incidente ocurrido no es imputable a su culpa o negligencia. En el caso de las pérdidas o los daños causados por los incidentes no relacionados con la navegación, el pasajero tiene derecho a recibir una indemnización de la compañía correspondiente al valor de la sustitución o de los costes de reparación del equipo afectado, en caso de que pueda probar que el incidente es imputable a la culpa o la negligencia de la compañía.

#### Pago por adelantado en caso de incidente relacionado con la navegación

En caso de fallecimiento o daño personal causado por un incidente relacionado con la navegación, el pasajero u otras personas con derecho a recibir una indemnización tendrán derecho a recibir un pago por adelantado que cubra sus necesidades económicas inmediatas. El pago se calculará sobre la base del daño sufrido, se efectuará en un plazo de 15 días y no será inferior a €21.000 (aproximadamente £18,400 a fecha del 22 de junio de 2018) en caso de fallecimiento.

#### Límites de tiempo

Cualquier daño evidente en el equipaje del camarote o en cualquier otro tipo de equipaje nos deberá ser notificado por escrito antes o, a más tardar, en el momento del desembarque del barco en el caso del equipaje de camarote o en el momento de la devolución en el caso del resto del equipaje. Cualquier daño que no sea evidente o cualquier pérdida del equipaje de camarote o de cualquier otro tipo de equipaje nos debe ser notificada por escrito en un plazo de 15 días a partir del desembarque del barco o de la devolución (o de la devolución programada en caso de pérdida).

Si el pasajero incumple estas indicaciones, se presumirá, a menos que se demuestre lo contrario, que ha recibido el equipaje indemne. La notificación por escrito no será necesaria si en el momento de ser recibido el equipaje, este fue examinado conjuntamente por las dos partes interesadas para determinar su estado.

Tenga en cuenta que también se aplican estrictos límites de tiempo para iniciar los procedimientos relacionados con cualquier reclamación.

### Exenciones en materia de responsabilidad

La responsabilidad de la compañía puede disminuir en caso de que esta pueda probar que el fallecimiento o el daño personal sufrido por un pasajero, o la pérdida o los daños sufridos por su equipaje, fueron causados o provocados por la culpa o la negligencia del pasajero.

\*\*\*\*\*

- (7) Tenga en cuenta que no podemos aceptar ninguna responsabilidad por ningún daño, pérdida, gasto u otro importe o importes de ninguna naturaleza que (a) sobre la base de la información que hubiéramos recibido de usted relativa a su reserva previa a nuestra aceptación, no podíamos razonablemente haber previsto que usted pudiera sufrir o incurrir a consecuencia del incumplimiento de nuestro contrato con usted o (b) no sea resultado del incumplimiento del contrato ni de otros incumplimientos propios o de nuestros empleados o, cuando seamos responsables, de nuestros proveedores. Asimismo, no podemos aceptar la responsabilidad de las pérdidas o los gastos relativos a ningún negocio.

### **12. Quejas y arbitraje por la ABTA**

- (1) En el caso poco probable de que tenga algún motivo para reclamar o sufra algún problema con sus vacaciones una vez iniciadas, deberá informarnos inmediatamente a nosotros o al proveedor de los servicios en cuestión (si no somos nosotros). Alternativamente, puede notificar al agente de viajes a través del cual ha realizado la reserva. Toda notificación debe ser puesta por escrito y presentada en nuestro mostrador de Relaciones con el cliente o al proveedor del servicio del que se trate. Si sigue sin estar satisfecho, deberá escribirnos en un plazo de 28 días desde el final de sus vacaciones (o, en caso del daño o la pérdida de su equipaje dentro de los límites de tiempo especificados en la cláusula 11(6) anterior) indicando la referencia de su reserva y todos los detalles de su reclamación. Solo el representante del grupo deberá escribirnos. Si desea interponer una queja contra nosotros, también deberá cumplir los límites de tiempo fijados para la presentación de reclamaciones tal como se establece en las cláusulas 11(5) y 11(6), si corresponde. En el caso de todas las quejas y de acuerdo con la cláusula 11(4) lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad si no sigue los procedimientos establecidos anteriormente.
- (2) Le ofreceremos asistencia en <https://www.ncl.eu/case-submission>, o puede ponerse en contacto con nuestro Departamento de Servicios para Pasajeros en el (+34) 93 176 34 70.
- (3) Las disputas derivadas de, o en conexión con, su contrato con nosotros que no pudiesen resolverse amistosamente podrán ser sometidas a arbitraje si así lo desea conforme a un régimen especial acordado por la ABTA y administrado de manera independiente. Este régimen ofrece un método sencillo y eficaz de arbitraje basado solamente en los documentos con responsabilidad limitada a usted respecto a los costes del mismo. Todos los detalles están disponibles bajo petición, o estos pueden ser obtenidos desde el sitio web de la ABTA ([www.abta.com](http://www.abta.com)). Este régimen no se aplicará a aquellas reclamaciones de importes superiores a £5,000 (aproximadamente €5.600) por persona. Existe también una limitación de £25,000 (aproximadamente €28.000) por reserva. Tampoco se aplica a las reservas que se refieren únicamente a daños físicos o enfermedades o a sus consecuencias. El régimen puede, sin embargo, aplicarse a las reclamaciones de indemnizaciones que incluyan un elemento de lesión o enfermedad menor sujetas a un límite de £1500 (aproximadamente €1.700) sobre el importe que el árbitro puede determinar por persona respecto a este elemento. La ABTA deberá recibir su solicitud de arbitraje y el resto de los documentos requeridos en un plazo de 18 meses a contar desde el regreso de sus vacaciones. La recepción fuera de este límite de tiempo para el arbitraje bajo el régimen puede estar disponible en caso de acuerdo, aunque el Código de la ABTA no requiere tal acuerdo. Para las reclamaciones por daños o enfermedad, puede solicitar un procedimiento de mediación a la ABTA y nosotros tenemos la opción de aceptarlo (pero no estamos obligados a hacerlo).

### **13. Daños y comportamiento**

- (1) Al realizar una reserva con nosotros, acepta su responsabilidad por los daños o las pérdidas causados por usted. Deberá abonarnos a nosotros o al proveedor correspondiente el pago completo de todos los daños o las pérdidas ocasionados (razonablemente estimados en caso de no conocerse de manera precisa) lo antes posible. Si el coste real de la pérdida o del daño excede el importe

pagado estimado, deberá pagar la diferencia cuando esta sea conocida. Si el coste real es inferior al importe pagado, se le abonará la diferencia. También será responsable de responder a todas las reclamaciones presentadas posteriormente contra nosotros por cualquier tercero en relación con los posibles daños o pérdidas y de todos los costes incurridos por nosotros (incluidas nuestras costas legales y aquellas de dicho tercero) como resultado de sus acciones. Deberá disponer de un seguro de viaje apropiado que le proteja de estas obligaciones.

- (2) Esperamos que todos los pasajeros tengan consideración por el resto. Si en nuestra razonable opinión, o en la razonable opinión del capitán, cualquier Pasajero actúa de una forma tal que provoque o pueda provocar una situación de peligro, molestias o angustia a un tercero (como por ejemplo, otros pasajeros) o daños a la propiedad, tenemos derecho a poner fin a las vacaciones del Pasajero en cuestión sin previo aviso. En esta situación, se le pedirá al Pasajero en cuestión que abandone el barco o, si corresponde, cualquier otro alojamiento o servicio. No tendremos ninguna otra responsabilidad con respecto a dicho Pasajero, incluido cualquier servicio relacionado con el viaje de vuelta. No se efectuará ninguna devolución y no asumiremos ningún gasto o coste incurrido como resultado de dicha finalización. Consulte también la cláusula 25.

#### **14. Condiciones de los proveedores**

Algunos de los servicios que constituyen sus vacaciones son ofrecidos por un proveedor independiente. Estos proveedores ofrecen estos servicios de acuerdo con sus propios términos y condiciones. Algunos de estos términos y condiciones podrían limitar o excluir la responsabilidad del proveedor sobre usted, a menudo de acuerdo con los convenios o reglamentos internacionales aplicables (consulte la cláusula 11(5)). Dispone de copias de las secciones pertinentes de estos términos y condiciones bajo petición a nosotros mismos o al proveedor correspondiente.

#### **15. Peticiones especiales, movilidad reducida, discapacidades, afecciones médicas y niños**

- (1) Si tiene alguna petición especial, deberá indicarlo en el momento de realizar la reserva. Si bien hacemos todo lo posible para cumplir sus peticiones (o transmitir todas las solicitudes razonables a los proveedores correspondientes cuando estas solicitudes especiales no estén relacionadas con el elemento del crucero de sus vacaciones), lamentamos no poder garantizar que podamos cumplir sus peticiones a menos que las hayamos confirmado específicamente en su factura de confirmación como un requisito especial que hayamos aceptado. Excepto cuando haya sido confirmada, la incapacidad de satisfacer una petición especial no se considerará incumplimiento de contrato por nuestra parte. La confirmación de que una petición especial ha sido transmitida o enviada al proveedor, o la inclusión de la petición especial en su factura de confirmación o en cualquier otro documento no se considera una confirmación de que dicha petición se va a conceder. A menos que, y hasta que sean específicamente confirmadas, todas las peticiones especiales estarán sujetas a disponibilidad. Todas las peticiones especiales que hayan sido aceptadas aparecerán confirmadas específicamente como aceptadas en su factura de confirmación.
- (2) La información que se le facilita sobre sus vacaciones (que puede encontrarse en nuestro sitio web, en nuestros folletos o en cualquier otro lugar) antes de realizar su reserva incluirá información general sobre la idoneidad de las vacaciones para una persona con movilidad reducida. Sin embargo, movilidad reducida por supuesto tiene un significado distinto según cada persona, ya que comprendemos que las capacidades de uno, sus restricciones y sus requisitos pueden variar considerablemente de una persona a otra. Si la capacidad de movimiento de un Pasajero es reducida o sufre alguna afección médica o discapacidad que pueda afectar a sus vacaciones, deberá facilitarnos todos los detalles necesarios antes de realizar la reserva para que podamos ofrecerle información precisa relacionada con la idoneidad de las vacaciones teniendo en cuenta sus necesidades específicas. Podríamos solicitar un certificado médico u otra documentación, información o exención relacionada con dicha movilidad reducida, afección o discapacidad, según lo consideremos razonablemente necesario. En cualquier caso, deberá proporcionarnos los detalles completos por escrito (incluidos los detalles de cualquier equipo médico o de movilidad, como una silla de ruedas que tenga o necesite llevar con usted) en el momento de realizar la reserva y en caso de que se produzca cualquier cambio en su movilidad, afección o discapacidad. También tendrá que avisarnos inmediatamente en caso de que desarrolle problemas de movilidad, afecciones médicas o cualquier discapacidad que puedan afectar a sus vacaciones después de que su reserva haya sido confirmada. En caso de que necesite asistencia para embarcar o desembarcar del barco como

resultado de su movilidad reducida o discapacidad, indíquelo si es posible en el momento de realizar la reserva pero, en cualquier caso, no menos de 48 horas antes de la asistencia requerida. Contacte con nuestro Departamento de Servicios para Pasajeros con su petición.

- (3) Usted reconoce que la asistencia médica durante un crucero puede ser limitada o sufrir retrasos y que el barco puede viajar a destinos en los que la asistencia médica no esté disponible. Ciertos requisitos de seguridad internacionales, requerimientos de los constructores de embarcaciones y/o reglamentos aplicables pueden causar dificultades a las personas con movilidad reducida o a las personas con dificultades visuales o auditivas graves. Los pasajeros que necesiten usar una silla de ruedas deben llevar una de su propiedad ya que las sillas de ruedas disponibles a bordo solo se utilizan para casos de emergencia. Por cuestiones de practicidad y comodidad, se recomienda a los pasajeros llevar una silla de ruedas plegable. Se notifica a los pasajeros que las cabinas estándar tienen ciertos obstáculos y su diseño no está adaptado para sillas de ruedas. Debe tener una condición física adecuada para emprender las vacaciones. Debe valerse por sí mismo y/o debe viajar con un acompañante capaz de proporcionarle cualquier asistencia necesaria durante las vacaciones. Las mujeres embarazadas de o de más de 24 semanas de gestación no pueden viajar a bordo del barco.
- (4) Los pasajeros podrían no estar en condiciones de participar en determinadas actividades o programas tanto a bordo del barco como en tierra en los puertos de escala si el hacerlo pudiera suponer un riesgo o una amenaza para ellos mismos o para otras personas.
- (5) Los niños que viajen a bordo de un barco de Norwegian deben tener al menos seis meses de edad en el momento de zarpar. Sin embargo, para viajes con 3 o más días consecutivos en alta mar, el bebé debe tener al menos 12 meses de edad al momento de la partida.
- (6) Todo Pasajero menor de 18 años que no viaje con sus padres o tutores legales (pero que por ejemplo, viaje acompañado de sus abuelos, de otros parientes o de amigos), debe disponer de una autorización firmada por sus padres o tutores legales (firmada por ambos) que le autorice a viajar y a recibir tratamiento médico en caso de emergencia. Debe presentar la autorización firmada original (no se aceptarán copias) ante un representante de Norwegian Cruise Line en el puerto durante la facturación, acompañada de una copia del documento de identidad, pasaporte o permiso de conducir de ambos padres. En caso de incumplimiento, podría denegársele el embarque a dicho Pasajero. En ese caso, no se efectuará ningún reembolso ni se pagará ningún gasto, coste ni ningún otro importe de cualquier naturaleza.

## **16. Excursiones en tierra e información de los folletos**

- (1) La información contenida en nuestros folletos es correcta de acuerdo con nuestro mejor conocimiento en la fecha de impresión de los mismos.

Podemos proporcionarle información (en nuestro folleto, en nuestro sitio web y/o durante el transcurso de sus vacaciones) acerca de las excursiones en tierra disponibles para su compra a bordo del barco. Según su disponibilidad, generalmente puede reservar plazas en las excursiones en tierra anunciadas de manera anticipada o bien puede registrarse en ellas online. Los detalles correspondientes a todas las excursiones en tierra (incluidos los horarios de salida) están sujetos a cambios y, en ocasiones, las excursiones pueden ser canceladas. La capacidad de las excursiones en tierra está disponible por orden de llegada. Las excursiones solicitadas podrían no estar disponibles en el momento de realizar la reserva. Algunas excursiones en tierra están sujetas a cancelación si no se alcanza la cantidad mínima de participantes. Las excursiones en tierra en Cuba deben reservarse con antelación, puesto que no se pueden reservar a bordo.

- (2) Salvo si están incluidas en el coste de la reserva de su crucero o si se adquieren en el mismo momento de realizar la reserva de su crucero ("excursiones en tierra incluidas"), las excursiones en tierra no forman parte de sus servicios de vacaciones de solo crucero o con crucero incluido, y estos Términos y condiciones (excepto la presente cláusula 16 y la cláusula 11(6)) no se aplican. Están organizadas y son ofrecidas por operadores totalmente independientes de nosotros. Tendrá un contrato independiente con nosotros para cualquier excursión en tierra que reserve y no esté incluida en las excursiones en tierra. En virtud del presente contrato, asumimos la responsabilidad de seleccionar operadores de confianza para organizar y ofrecer las excursiones, pero no seremos

responsables de las excursiones en sí ni de los actos u omisiones del operador ni de cualquiera de sus empleados, agentes, proveedores, subcontratistas o de cualquier otra persona vinculada con la excursión (que no sea un empleado nuestro). En caso de que resultemos ser responsables de la excursión en algún supuesto, tenemos el derecho a basarnos en las limitaciones y exclusiones de responsabilidad contenidas o referidas en los presentes Términos y condiciones. Las excursiones en tierra incluidas forman parte de su contrato de vacaciones con nosotros y están sujetas a los presentes Términos y condiciones.

- (3) No podemos garantizar la exactitud de la información proporcionada en todo momento en relación con todas las excursiones en tierra o con los puertos/zonas que vaya a visitar de manera general o con todas las excursiones que puedan tener lugar. La imposibilidad de operar/la cancelación de una excursión en tierra en particular no constituye una modificación significativa de los servicios de sus vacaciones y no le da derecho a percibir ninguna otra indemnización distinta del reembolso del coste de la excursión en cuestión que haya pagado. Asimismo, cualquier responsabilidad que podamos tener en relación con cualquier excursión en tierra estará limitada por el coste particular de la excursión en cuestión. De acuerdo con estos Términos y condiciones, no limitaremos ni excluirémos nuestra responsabilidad por el fallecimiento o los daños personales que sean producto de nuestra negligencia.

## **17. Pasaportes, visados y requerimientos de salud**

- (1) Los ciudadanos de la UE deben poseer un pasaporte de la UE para participar en las vacaciones mostradas en nuestros folletos o en nuestro sitio web. La información contenida en cualquier folleto o en nuestro sitio web será la aplicable en el momento de publicación. Los requisitos de entrada en EE. UU. para los ciudadanos de la UE en posesión de un pasaporte de la UE están disponibles en nuestro sitio web. Puede consultar la información relevante para los casos en que los ciudadanos de la UE en posesión de un pasaporte de la UE necesiten un visado para entrar en cualquier otro país en la página del crucero en cuestión o en cualquier otra sección de nuestro sitio web. Si usted no es ciudadano de la UE o no dispone de un pasaporte de ciudadano de la UE, deberá consultar los requisitos de pasaporte y visado aplicables a sus vacaciones elegidas (incluidos todos los países a los que, o por los que, tiene planeado viajar) y asegurar su cumplimiento. Puede encontrar la información pertinente aquí: CIBTvisas (<http://cibtvisas.de/leisure-eu-splash>). También puede solicitar los visados obligatorios a través del proveedor de servicios de visados y pasaportes CIBTvisas (<http://cibtvisas.de/leisure-eu-splash>). La información sobre los requisitos de entrada a EE. UU. está disponibles en <http://travel.state.gov>. Para conocer los requisitos de entrada a otros países, póngase en contacto con la embajada o el consulado del país en cuestión. Todos los pasajeros, incluidos los pasajeros de la UE, deben comprobar los requisitos de entrada en el momento de realizar la reserva y con el suficiente tiempo de antelación antes de la salida ya que tales requisitos podrían cambiar.
- (2) El tiempo necesario para obtener el pasaporte de los ciudadanos de la UE puede variar y usted tendrá que comprobar su situación con la oficina de pasaportes correspondiente.
- (3) Para poder entrar en EE. UU., todas las personas que viajen (incluidos los niños) deberán disponer de un visado a menos que cumplan los requisitos del Programa de Exención de Visado (VWP). La mayoría de los turistas británicos/de la UE cumplirán los requisitos del VWP, pero consulte la nota importante que se incluye a continuación. Todas las personas que visiten EE. UU. (incluidos los niños) y que cumplan los requisitos del VWP deberán solicitar con antelación una autorización para viajar a EE. UU. de acuerdo con el Sistema Electrónico para la Autorización del Viaje (ESTA). Deberá rellenar una solicitud online para obtener la autorización para viajar en el sitio web de la ESTA (consulte los detalles a continuación) al menos 72 horas antes de que salga su vuelo o de que zarpe su barco rumbo a EE. UU., aunque le recomendamos hacerlo con anterioridad. De aceptarse la solicitud, se le hará llegar la aprobación a través del sitio web. La aprobación se proporciona por lo general rápidamente pero puede demorarse hasta 72 horas si los datos deben comprobarse. Deberá tomar nota del número de aprobación de la ESTA cuando lo reciba.
- (4) Es su responsabilidad obtener la aprobación de la ESTA o el visado de EE. UU. en caso de ser obligatorio. Si no obtiene la autorización para viajar a través del sitio web de la ESTA o un visado para EE. UU. antes del viaje, no se le permitirá embarcar en el vuelo de salida o en el barco con destino a EE. UU. En ese caso, se le aplicarán los cargos por cancelación en su totalidad.

El sitio web de la ESTA se puede encontrar en <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

Nota importante: No todos los visitantes de la UE a EE. UU. cumplirán los requisitos del Programa de Exención de Visado. Tendrá que solicitar un visado si ha sido arrestado en alguna ocasión (incluso si no fue condenado por ningún delito) o si tiene antecedentes penales de cualquier naturaleza. Pueden aplicarse otras excepciones. Los ciudadanos de la UE tendrán que consultar con la embajada o consulado de EE. UU. de su país de residencia. Los requisitos de visado pueden cambiar. Puede encontrar más información sobre los requisitos de entrada a EE. UU. en <http://travel.state.gov>. También deberá comprobar los requisitos de entrada en el momento de realizar la reserva y con el suficiente tiempo de antelación antes de la salida, ya que tales requisitos podrían cambiar.

- (5) Requisitos de entrada para menores vigentes en Canadá y EE. UU. - Los adultos que viajen con menores de 18 años a EE. UU. que no sean los padres o tutores legales de los menores deberán estar en posesión de una carta de consentimiento de los padres/tutores legales firmada ante notario que autorice el viaje y el tratamiento médico de los menores en caso de emergencia. Los menores de 21 años que no viajen con ambos padres a Canadá deberán estar en posesión de un documento firmado ante notario que incluya las fechas reales del viaje y las firmas de ambos padres, indique el nombre de la persona o personas con que viaja el menor y que conceda permiso de acompañamiento del menor.
- (6) Es su responsabilidad asegurarse de tener conocimiento de todas las vacunas y precauciones sanitarias recomendadas con el suficiente tiempo de antelación antes de la salida. Puede obtener más información consultando a su médico de cabecera/clínica de viajeros. Puede consultar la información aplicable a todos los ciudadanos europeos de la National Travel Health Network and Centre en [www.travelhealthpro.org.uk](http://www.travelhealthpro.org.uk) y en [www.nhs.uk/livewell/travelhealth](http://www.nhs.uk/livewell/travelhealth). A menos que se indique lo contrario en el momento de realizar la reserva, no tenemos constancia de ningún requerimiento de salud o formalidad obligatorios aplicables a los ciudadanos de la UE que participen en alguna de las vacaciones contenidas en este folleto. Para las vacaciones en la UE/el EEE, los residentes en el EEE tendrán que obtener una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) de su seguro médico nacional antes de la salida. Para obtener más detalles, incluido cómo solicitar una TSE en su país de residencia, visite [www.ehic.org.uk](http://www.ehic.org.uk). Una TSE no sustituye a un seguro de viaje. Las vacunas y otros requerimientos/recomendaciones de salud pueden cambiar en cualquier momento para cualquier destino. Por tanto, consulte a su médico o centro de salud aproximadamente, pero siempre con un mínimo de seis semanas antes de la salida para asegurarse de reunir todos los requisitos necesarios y disponer de toda la información pertinente.
- (7) Es responsabilidad del representante de grupo garantizar que todos los miembros del grupo estén en posesión de todos los documentos de viaje y sanitarios necesarios antes de la salida. Todos los costes incurridos durante la obtención de dicha documentación deberán ser asumidos por usted. Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad si se le niega la entrada a algún medio de transporte o a algún país a causa del incumplimiento por su parte de la posesión de la documentación necesaria. Si el hecho de no disponer de toda la documentación de viaje u otra documentación necesaria resulta en multas, recargos u otras sanciones económicas impuestas o transmitidas a nosotros, o en cargos incurridos a nosotros, será responsable de reembolsarnos en consecuencia.
- (8) El Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones podría emitir información acerca de su destino de vacaciones que es recomendable que lea antes de realizar la reserva y de la salida. Por favor, visite <http://www.gov.uk/foreign-travel-advice> para obtener más detalles.

## **18. Datos de Pasajero de Vuelo Seguro e Información de Pasajeros Anticipada**

- (1) Por motivos de seguridad, Estados Unidos, la mayoría de los países europeos y muchos otros países requieren actualmente que las aerolíneas proporcionen información sobre sus pasajeros antes de sus vuelos. Esto se conoce como Datos de Pasajero de Vuelo Seguro (SFPD) o Información de Pasajeros Anticipada (API). Si realiza una reserva con vuelo incluido con NCL, tendremos que recopilar esta información en nombre de la aerolínea.



Nombre completo tal y como aparece en su pasaporte (incluido cualquier segundo nombre)  
Fecha de nacimiento  
Sexo  
Número de pasaporte y otros datos  
Número Redress, si corresponde (consulte a continuación\*)

Otra información podría también ser obligatoria.

\*El número Redress es un número que los pasajeros que han encontrado errores en la identificación al volar o intentar volar en o hacia Estado Unidos pueden solicitar en EE. UU. para evitar problemas futuros.

Para obtener más información sobre el SFPD (incluidos los números Redress), consulte [www.tsa.gov/SecureFlight](http://www.tsa.gov/SecureFlight).

- (2) Debe proporcionar la información anterior en el momento de realizar la reserva de unas vacaciones con vuelo incluido con NCL o, si no se proporciona en el momento de la reserva, inmediatamente cuando se le solicite. El no hacerlo, o el proporcionar datos inexactos o incompletos, derivará en que no podamos completar su reserva, que su reserva sea cancelada o que se le deniegue el embarque en su vuelo o la entrada a EE. UU. y/o a cualquier otro país en que se aplique dicho requerimiento, si corresponde. En ese caso se aplicarán cargos por cancelación y usted será el responsable de asumir todos los costes, gastos, multas y otros importes incurridos en consecuencia por usted, NCL y/o la aerolínea.
- (3) Si reserva únicamente un crucero con nosotros, será responsable de proporcionar la información anterior a la aerolínea, si la reserva es directa, o a su agente de viajes u operador turístico, cuando así se le requiera para todos los vuelos para los que son obligatorios los SFPD y el API. Si, como consecuencia de no proporcionar información cuando se le solicite, o si proporciona datos inexactos o incompletos, no podrá realizar su crucero con NCL y se le aplicarán cargos por cancelación tal y como se establece en los presentes Términos y condiciones.

Tengan en cuenta que el proporcionar los SFPD o el API es un requisito independiente al Sistema Electrónico para la Autorización del Viaje (ESTA). Consulte la cláusula 17 de nuestros Términos y condiciones.

## **19. Seguridad financiera y adhesión a la ABTA**

- (1) Disponemos de una licencia como Organizador de Viajes Aéreos emitida por la Autoridad de Aviación Civil (ATOL 2752). Al comprar un vuelo o un paquete con vuelo incluido amparado por la ATOL, recibirá un Certificado de la ATOL. Este enumera qué está protegido en materia financiera, dónde puede encontrar más información sobre lo que esto implica y con quién puede ponerse en contacto si algo va mal. Nosotros, o los proveedores identificados en su Certificado de la ATOL, le ofreceremos los servicios enumerados en el Certificado de la ATOL (o una alternativa adecuada). En algunos casos, si ni nosotros ni el proveedor podemos hacerlo por motivos de insolvencia, otro titular alternativo de la ATOL puede proporcionarle los servicios que ha adquirido o una alternativa adecuada (sin costes adicionales para usted). Usted está de acuerdo y acepta que en tales circunstancias el titular alternativo de la ATOL cumpla sus obligaciones, y usted acepta pagar cualquier importe pendiente de pago según su contrato al titular alternativo de la ATOL. Sin embargo, también acepta que, en algunos casos, no sea posible designar un titular alternativo de la ATOL, en cuyo caso usted tendrá derecho a presentar una reclamación ante el sistema de la ATOL (o ante el proveedor de su tarjeta de crédito, si corresponde). Si nosotros, o el proveedor identificado en su Certificado de la ATOL, no podemos ofrecerle los servicios enumerados (o una alternativa adecuada, mediante un titular alternativo de la ATOL u otro) por motivos de insolvencia, los fideicomisarios del Air Travel Trust pueden realizarle un pago a (o conferirle un beneficio a) usted con arreglo al sistema de la ATOL. Usted acepta, a cambio de este pago o beneficio, ceder a dichos Fideicomisarios todas las reclamaciones que haya interpuesto o pueda interponer a causa de o en relación con la no prestación de los servicios, incluidas las reclamaciones en nuestra contra, contra el agente de viajes o su proveedor de tarjeta de crédito, si corresponde. También acepta que tales reclamaciones puedan ser reasignadas a otros organismos, si dichos organismos han pagado los importes que ha reclamado con arreglo al sistema de la ATOL. Puede ponerse en contacto con la Autoridad de

Aviación Civil en el Aeropuerto de Gatwick Airport South, West Sussex, RH6 0YR, teléfono: +44 (0) 333 103 6350, email: [claims@caa.co.uk](mailto:claims@caa.co.uk), [www.caa.co.uk](http://www.caa.co.uk).

- (2) También estamos afiliados a la ABTA (número de la ABTA Y2687). Si sus vacaciones no incluyen vuelos, la ABTA se asegurará de que reciba un reembolso o, si ya se encuentra en el extranjero, de que vuelva al punto en el que los servicios que nos ha contratado se iniciaron en caso de que sus vacaciones no se puedan ofrecer como resultado de nuestra insolvencia. Diríjase a [www.abta.com](http://www.abta.com) para obtener más información sobre la protección financiera de ABTA.
- (3) La ABTA y los afiliados a la ABTA ayudan a las personas que están de vacaciones a aprovechar al máximo sus viajes y les asisten cuando las cosas no se ajustan al plan establecido. Estamos obligados a mantener un elevado estándar de servicios según el Código de Conducta de la ABTA.
- (4) Para obtener más información sobre la ABTA, el Código de Conducta y el sistema de arbitraje disponible en caso de quejas (consulte la cláusula 12), póngase en contacto con la ABTA en 30 Park Street, London, SE1 9EQ o visite [www.abta.com](http://www.abta.com).
- (5) También estamos vinculados a la Federal Maritime Commission en EE. UU.

## **20. Retrasos y desvíos**

- (1) De acuerdo con los requerimientos del Reglamento 1177/2010 de la UE, lamentamos no estar en disposición de ofrecerle asistencia en caso de retraso desde o hacia el punto de salida. No podemos aceptar responsabilidades por los retrasos ocasionados a causa de circunstancias inevitables y excepcionales (consulte la cláusula 10).
- (2) En todas las situaciones, el barco tiene la posibilidad de funcionar sin pilotos. El barco también tiene la posibilidad de desviarse de la ruta anunciada y atracar (o no hacerlo) en cualquier puerto o instalación de remolque y asistir a veleros y ofrecer o prestar ayuda para preservar la vida o la propiedad o por cualquier otro motivo o finalidad que, a juicio del Capitán del barco (tanto actuando por su propia cuenta como siguiendo los consejos de otros), sea razonable incluyendo, sin limitaciones, condiciones climáticas, cuestiones operativas, el estado de salud de cualquier persona a bordo o la seguridad, comodidad o conveniencia de los pasajeros. Este desvío no dará lugar a ninguna responsabilidad por nuestra parte y no representará una modificación significativa de las vacaciones.

## **21. Vuelos**

- (1) De conformidad con la directiva 2111/2005 de la UE, estamos obligados a informarle de la existencia de una "Lista comunitaria" que contiene datos de las compañías de transporte aéreo sujetas a una prohibición de explotación dentro de la comunidad europea. La Lista comunitaria está disponible para su inspección en [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm).
- (2) Estamos obligados a anunciarle la compañía aérea (o, si se desconoce la compañía aérea, la compañía aérea más probable) que operará sus vuelos en el momento de realizar la reserva si sus vacaciones incluyen algún vuelo. Solo podemos informarle de la compañía aérea más probable en el momento de realizar la reserva. Le informaremos de la identidad definitiva de la misma tan pronto como tengamos conocimiento. Cualquier modificación que se produzca en la compañía aérea después de que su reserva haya sido confirmada le será notificada a la mayor brevedad posible.
- (3) No siempre podemos confirmar los horarios de sus vuelos en el momento de realizar la reserva. Los horarios de los vuelos que aparecen en su factura de confirmación sirven únicamente como referencia y están sujetos a sufrir alteraciones y a su confirmación. Los horarios más actualizados se mostrarán en sus billetes electrónicos, que estarán disponibles aproximadamente dos semanas antes de la salida. Usted deberá comprobar sus billetes detenidamente inmediatamente tras su recepción para asegurarse de disponer de los horarios de los vuelos correctos. Es posible que los horarios de los vuelos sufran modificaciones incluso después de que los billetes estén disponibles. Nos pondremos en contacto con usted de inmediato si se da esta situación.

- (4) Cualquier modificación en la identidad de la compañía aérea, el aeropuerto de salida, la ruta aérea o los horarios de los vuelos le da derecho a cancelar o modificar otros servicios sin abonar los cargos habituales, excepto cuando así se especifique en los presentes Términos y condiciones.
- (5) Si la compañía con la que ha confirmado su reserva es objeto de una prohibición de explotación, como se indica anteriormente, por la cual nosotros/la compañía nos vemos impedidos de ofrecerle una alternativa adecuada, se aplicarán las disposiciones de la cláusula 9 (Cambios y cancelaciones realizados por nosotros).
- (6) Tenga en cuenta que está sujeto a los términos y condiciones de la aerolínea que opera su vuelo. Puede consultarlos en el sitio web de la aerolínea. Si incumple o no puede cumplir los términos y condiciones de la aerolínea, o es considerado responsable de pagar a la aerolínea, y la aerolínea en consecuencia nos reclama algún importe a nosotros, tendremos derecho a reclamarle dicho pago a usted.
- (7) Las aerolíneas limitan su responsabilidad de acuerdo con los convenios y reglamentos internacionales aplicables.

## **22. Horarios de embarque**

Debe cumplir los requisitos de embarque detallados en la sección de Preguntas Frecuentes de nuestro sitio web o que se le hayan notificado. Si necesita asistencia con el embarque o el desembarque como consecuencia de tener movilidad reducida o una discapacidad, consulte la cláusula 15. Si no llega a embarcar a tiempo en algún puerto o lugar, no tendremos ninguna responsabilidad sobre las consecuencias que de ello se deriven. No estaremos obligados a retrasar la salida ni a desviarnos del itinerario previsto y usted deberá asumir cualquier y todos los costes originados en consecuencia. Los costes asociados con el transporte de reincorporación al barco como, por ejemplo, sin limitaciones, los costes de viaje, impuestos gubernamentales, tasas de visado, gastos de estancia, gastos de alojamiento, tarifas aéreas, tarifas de lanzamiento, alquileres de coche o comisiones de agencia deben ser abonados por usted.

## **23. Tarifas y servicios adicionales**

- (1) Los servicios y bienes ofrecidos durante las vacaciones y todas las tasas portuarias o aeroportuarias e impuestos no incluidos en el precio de las vacaciones confirmado deberán ser pagados por usted. Asimismo, a menos que así se especifique en el momento de realizar la reserva, las tarifas no incluyen seguro de viaje, bebidas, cargos por el servicio, propinas relacionadas con el servicio, comidas en el hotel, excursiones en tierra, vuelos de enlace regionales (a menos que sean reservados con nosotros en el mismo momento de realizar la reserva de su crucero), gastos personales, opciones gastronómicas en determinados restaurantes a bordo ni cualquier otro elemento no incluido de manera expresa en la tarifa. Las tarifas publicadas son precios orientativos, pueden estar sujetas a cambios en cualquier momento y están sujetas a disponibilidad. Salvo donde se indique lo contrario, las tarifas anunciadas son por persona, en base a ocupación doble e incluyen los principales impuestos y tasas del gobierno en sus actuales importes y aplicables en el momento de su publicación.
- (2) En caso de ofrecerse servicios o bienes a bordo del barco, deberá abonar su importe antes de desembarcar. Sin perjuicio alguno del gravamen sobre sus bienes, usted acepta que tengamos derecho a evitar que cualquier equipaje o bien perteneciente a o que viaje con usted salga del barco hasta que todos los importes adeudados hayan sido abonados en su totalidad.

## **24. Documentación**

Deberá haberse puesto todas las vacunas necesarias para las vacaciones con la antelación suficiente antes del inicio de sus vacaciones y deberá poder presentar, en cualquier momento que se le solicite durante las vacaciones, su billete de pasajero, válido tal y como se requiere para las vacaciones, el pasaporte, los visados, la tarjeta sanitaria, el registro de vacunas y cualquier otro documento necesario para los puertos de escala y desembarques programados.

## **25. Enfermedades contagiosas o infecciosas**

En cualquier puerto o lugar podemos rechazar el embarque o el desembarque de cualquier pasajero que, en opinión del Capitán, del personal médico del barco o de cualquier otro oficial a bordo autorizado, pueda ser excluido del desembarque en destino por Inmigración u otras Autoridades Gubernamentales, o que pueda sufrir una enfermedad contagiosa o infecciosa o cuya presencia, en opinión del Capitán, pueda afectar negativamente a la comodidad o la seguridad de otros pasajeros o de la tripulación. En tales casos, el Pasajero afectado no tendrá derecho a percibir ningún reembolso del coste de las vacaciones ni compensación alguna. Asimismo, no tendremos ninguna responsabilidad sobre los costes o gastos en los que pueda incurrir en consecuencia. En caso de cuarentena del barco que implique la retención de los pasajeros, todos los Pasajeros deberán asumir los riesgos y gastos que de ello se deriven, y se les cobrarán los cargos por la comida y el alojamiento durante el periodo de la retención, que se pagarán día a día, en caso de quedarse a bordo del barco, y por el resto de cargos y gastos derivados de la cuarentena evaluados o incurridos respecto al Pasajero.

## **26. Restricciones en las propiedades y el equipaje de los pasajeros**

- (1) Está sujeto a cualesquiera y a todas las restricciones de equipaje aplicadas por las compañías de transporte durante las vacaciones, incluidas las compañías aéreas y de transporte terrestre. Usted es responsable de revisarlas antes de la salida y acepta la responsabilidad de que le rechacen alguna pieza de equipaje o se le cobren cargos adicionales a causa de dichas restricciones, incluidos los cargos por exceso de equipaje impuestos por la aerolínea. Nuestros requisitos para los cruceros son los siguientes. Solo la ropa, los enseres y los regalos apropiados para el crucero pueden ser llevados a bordo por los pasajeros. Todos los Pasajeros pueden subir a bordo dos piezas de equipaje, cada una de ellas con un peso máximo de 20 kg. Cada pieza de equipaje debe ser debidamente etiquetada con el nombre del Pasajero, el nombre del barco, el número del camarote y la fecha del viaje. Los Pasajeros que quieran traer a bordo equipaje que exceda los 40 kg en total deberán recibir nuestra aprobación previa.
- (2) No deberá llevar armas de fuego, explosivos, materiales inflamables u otros artículos peligrosos o ilegales. Todo artículo o sustancia de carácter nocivo que esté en su posesión durante el embarque será inmediatamente entregado al miembro del personal que corresponda y podrá ser confiscado, destruido o entregado a las autoridades. No deberá llevar a bordo ningún licor o bebida alcohólica ni ninguna sustancia estupefaciente. Todo artículo de esta naturaleza que esté en su posesión durante el embarque será inmediatamente entregado al Capitán del barco. No podrá reclamar la pérdida o las molestias ocasionadas.
- (3) El Capitán del barco o cualquier miembro de la tripulación que actúe bajo la autoridad del Capitán tendrá derecho a entrar en el Camarote ocupado por cualquier Pasajero en cualquier momento con el fin de buscar sustancias controladas o prohibidas o con fines vinculados con tareas de reparación, mantenimiento, seguridad o protección. El Pasajero acepta someterse a cualquier registro personal o registro de equipaje o de bienes siempre que dicho registro sea razonablemente requerido por nosotros o por algún proveedor en interés de la seguridad o la protección o, por otro tercero que actúe de acuerdo con la autoridad pertinente.
- (4) Deberá colocar el equipaje no alojado en su Camarote en la consigna o en la caja fuerte del barco y obtener un recibo por dicho equipaje. Deberá asegurarse de que no quede ningún artículo de valor o importante en dicho equipaje. Consulte la cláusula 11(6).
- (5) Durante el traslado del equipaje, incluido el traslado desde la salida del hotel o aeropuerto, la llegada a cualquier nuevo destino o durante el cambio de vehículo o medio de transporte, será responsabilidad suya identificar su equipaje y asegurarse de que es tratado de un modo adecuado para su entrega en el siguiente destino. Las propiedades olvidadas en el barco en el destino final pueden ser guardadas y repatriadas y los costes correrán por cuenta del Pasajero.
- (6) No se permite subir a bordo del barco mascotas, aves, ganado ni ningún otro animal. Los Pasajeros con discapacidad y los Pasajeros con movilidad reducida pueden, sin embargo, llevar a sus perros de asistencia registrados siempre y cuando cumplan con todos los requisitos aplicables (incluidos

aquellos impuestos por el país de residencia del Pasajero o su aerolínea). Por favor, notifiquenos en el momento de realizar la reserva si desea llevar un perro de asistencia registrado.

## **27. Traslados al aeropuerto/puerto en el extranjero**

- (1) Para algunos cruceros, puede reservar traslados entre el aeropuerto y el barco (y viceversa) con nosotros cuando haya organizado sus propios vuelos, de acuerdo con los términos que se indican a continuación. Los siguientes términos también se aplican, excepto si se indica lo contrario, a los traslados entre el aeropuerto y el barco que formen parte de una reserva con vuelo incluido realizada con nosotros o cuando los haya reservado con nosotros en el mismo momento de realizar su reserva de solo crucero.
- (2) Para las reservas de solo crucero, los traslados se pueden reservar en el mismo momento que su crucero o en otro momento, pero como están sujetos a disponibilidad, le recomendamos reservarlos lo antes posible. Los traslados solo están disponibles los días en que comienza o termina el crucero. El coste de los traslados se pagará con el saldo del coste del crucero. Los traslados se pueden cancelar sin cargos antes de la fecha de vencimiento del saldo. Tras la fecha de vencimiento del saldo, la cancelación está sujeta a los mismos cargos por cancelación que el crucero. Tendrá que proporcionar los datos de su vuelo al reservar su traslado. Deberá avisarnos lo antes posible en caso de que se produzca algún cambio en estos datos. Sujeto a disponibilidad, trataremos de ofrecerle un horario de traslado alternativo en caso de que ya no pueda viajar en el traslado reservado a causa de un cambio en los horarios del vuelo. En caso de no poder hacerlo, el traslado podrá ser cancelado tal y como se ha indicado anteriormente.
- (3) Se le proporcionará un vale con la confirmación de su traslado que tendrá que presentar antes de poder subir a bordo del vehículo que efectuará el traslado. Si en ese momento no lleva el vale consigo, podría no poder viajar en dicho traslado. Los traslados saldrán desde el aeropuerto o el puerto, según corresponda, en el horario notificado desde un punto de salida designado. Será responsabilidad suya estar en el lugar correcto a la hora indicada, ya que el vehículo del traslado no tiene la obligación de esperar. Los traslados se ofrecerán habitualmente en autobús, pero nos reservamos el derecho a sustituirlo por cualquier otro tipo o vehículo a nuestra discreción, incluido un minibus o un taxi.
- (4) No tendremos ninguna responsabilidad ante usted en caso de que pierda su traslado por algún motivo (incluido, sin limitaciones, como resultado de un retraso o cancelación del vuelo o por cualquier otro motivo que esté fuera de su control) o si se le deniega el acceso al traslado por algún motivo incluido en la presente cláusula o en cualquier otra cláusula de estos Términos y condiciones. En caso de que pierda su traslado por algún motivo fuera de su control, trataremos de acomodarle en un traslado posterior, si lo hay, sujeto a disponibilidad de espacio, pero no podemos prometerlo. No se emitirá ningún reembolso por los traslados perdidos o por cualquier traslado al que se le deniegue el acceso de acuerdo con la presente cláusula o con cualquier otra de los presentes Términos y condiciones. No seremos responsables de organizar ni de cubrir los costes de ningún otro medio de transporte alternativo.
- (5) Usted es responsable de garantizar que su equipaje sea adecuadamente cargado en el vehículo del traslado e inmediatamente recogido a su llegada al puerto o aeropuerto. El equipaje y cualesquiera otras posesiones personales son, en todo momento, su responsabilidad y serán transportados en el vehículo del traslado por su propia su cuenta y riesgo. No tenemos responsabilidad alguna de ningún equipaje o posesiones personales llevados o que se pretenda llevar en ningún traslado (incluido, sin limitaciones, la pérdida, el deterioro o el robo de los mismos). En caso de ser considerados responsables por tal reclamación, se aplicarán las cláusulas 11(4) y 11(7) de los presentes Términos y condiciones.
- (6) Todos los horarios de los traslados son orientativos y se basan únicamente en la ruta más directa entre el aeropuerto y el puerto, sin tener en cuenta ningún posible retraso. No damos ninguna garantía ni representación respecto al horario o la ruta que un traslado determinado pueda realizar. Para los traslados que no forman parte de una reserva con vuelo incluido o que no han sido reservados en el mismo momento de realizar su reserva de solo crucero, y siempre y cuando hayamos seleccionado un operador de traslados de confianza, no tendremos responsabilidad alguna ante usted de ningún tipo en ningún supuesto en caso de que no pueda llegar al puerto antes de la

hora límite de la facturación para embarcar en el barco o al aeropuerto antes de la hora límite de la facturación con la aerolínea como resultado de un retraso o fallo en el servicio del traslado en cualquier momento (incluido antes de la salida del aeropuerto o puerto) por cualquier motivo. Tales motivos incluyen, sin limitaciones, atascos de tráfico, accidentes, averías (tanto si el accidente o la avería afectan directamente al vehículo del traslado como si no), desvíos, cortes en la carretera, obras en la carretera y cualquier evento de fuerza mayor. Esta exclusión se aplicará si el operador del traslado es consciente o no del hecho o de las circunstancias en cuestión antes del comienzo del traslado. Será responsable de asumir todos los costes y gastos incurridos como consecuencia incluidos, si corresponde, aquellos relacionados con la reincorporación al barco en un puerto de escala posterior. No seremos responsables de realizar ningún reembolso, asumir ningún coste ni gasto ni de pagar ninguna indemnización u otro importe de ningún tipo como consecuencia. En el caso de los traslados que formen parte de una reserva con vuelo incluido o que se reserven en el mismo momento de realizar su reserva de solo crucero, no tendremos responsabilidad alguna en ninguna de las circunstancias referidas en el presente párrafo siempre y cuando el traslado haya sido operado con la diligencia y el cuidado razonables.

- (7) Nosotros y el operador del traslado tenemos derecho a rechazar el acceso al traslado en caso de que usted esté o parezca estar ebrio o bajo los efectos del alcohol o las drogas o se comporte de un modo tal que cause o pueda causar molestias, malestar o poner en peligro a cualquier persona que viaje en, o al conductor de, el vehículo del traslado o cause daños a cualquier propiedad.
- (8) Sin perjuicio de ninguna otra disposición de los términos establecidos en esta cláusula, toda responsabilidad que podamos tener ante usted en cualquier situación vinculada con cualquier traslado que no forme parte de una reserva con vuelo incluido o que no haya sido reservado en el mismo momento que su reserva de solo crucero estará en todo momento limitada al coste del traslado en cuestión pagado a nosotros, excepto cuando la reclamación implique el fallecimiento o daños personales, o pérdida o daño de equipaje o de posesiones personales. Las reclamaciones relacionadas con el equipaje o las posesiones personales están sujetas a la presente cláusula. En el caso de las reclamaciones relacionadas con el fallecimiento o daños personales, aceptamos la responsabilidad de seleccionar operadores de traslados de confianza pero no seremos responsables del servicio de traslado en sí, ni de los actos u omisiones del operador del traslado o de cualesquiera de sus empleados, agentes, proveedores o subcontratistas o de cualquier otra persona o personas vinculadas al traslado (aparte de nuestros propios empleados). No tendremos ni otra ni una mayor responsabilidad al respecto. En caso de que seamos considerados responsables de cualquier traslado que no forme parte de una reserva con vuelo incluido o que no haya sido reservado en el mismo momento que su reserva de solo crucero en algún supuesto, tenemos derecho a basarnos en todas las limitaciones y exclusiones de responsabilidad contenidas o referidas en los presentes Términos y condiciones. Sin limitaciones, tenemos derecho a basarnos en las cláusulas 10, 11(2) y 11(7) de los presentes Términos y condiciones en relación con cualquier reclamación presentada contra nosotros.

## **28. Indemnizaciones**

A menos que se establezca de otra forma en los presentes Términos y condiciones, nos deberá indemnizar por cualquier gasto incurrido o sufrido por nosotros que no esté incluido en el precio de las vacaciones que nos ha pagado incluyendo (sin limitaciones) los gastos derivados de tratamientos médicos, dentales o similares, alojamiento, transporte, repatriación o daños a la propiedad. También nos deberá indemnizar por todos los costes, gastos o cualquier otro importe en el que incurramos como resultado de su incumplimiento de los requisitos de los presentes Términos y condiciones incluido, a modo de ejemplo, el no proporcionar información de conformidad con la cláusula 18 (Datos de Pasajero de Vuelo Seguro e Información de Pasajeros Anticipada).

## **29. Sanciones por parte de EE. UU. - Crimea, Corea del Norte, Cuba, Sudán, Siria e Irán**

- (1) El Departamento del Tesoro de Estados Unidos, a través de la Oficina de Control de Activos Extranjeros ("OFAC"), ha emitido una serie de sanciones globales contra distintos países, específicamente contra Crimea, Corea del Norte (República Popular Democrática de Corea), Cuba\*, Sudán, Siria e Irán. Dichas sanciones limitan la posibilidad que tienen las líneas de cruceros de realizar negocios con estos países y sus ciudadanos, incluido permitir que los ciudadanos de estos países viajen a bordo de nuestros barcos. En consecuencia, la política de Norwegian es que si es

usted ciudadano o residente de uno de los países sancionados, no podremos aceptar su reserva y tendremos derecho a cancelar su reserva y a denegarle el embarque, a menos que cumpla las siguientes condiciones al proporcionarnos:

- a. **comprobante de ciudadanía de un país no sancionado o comprobante de residencia de un país no sancionado y**
  - b. **prueba de que puede costear el crucero, incluidos todos los cargos a bordo, a través de un banco asociado con un país que no tenga sanción.**
- (2) Debe cumplir todas las condiciones anteriormente descritas para poder navegar a bordo de un barco de Norwegian Cruise Line. Si no puede hacerlo cuando se le solicite (que puede ser en cualquier etapa, incluido durante la facturación online) y cancelamos su reserva, se aplicarán cargos por cancelación tal y como indica la cláusula 7. No se pagará ninguna indemnización ni gasto y Norwegian no tendrá responsabilidad alguna en esta situación. Cualquier reserva de un ciudadano o residente de un país sancionado que no cumpla al completo las condiciones anteriormente descritas no constituye una exención de las presentes condiciones ni una confirmación de cumplimiento de las mismas. Es responsabilidad de los pasajeros afectados asegurarse de estar en posición de cumplir las condiciones antes de realizar una reserva con Norwegian. Las condiciones anteriores se aplicarán a cualquier otro país contra el que Estados Unidos emita sanciones comparables.

### **30. Uso de la imagen del pasajero**

El pasajero da su consentimiento para que NCL utilice y muestre su imagen en vídeos, fotografías u otras descripciones para cualquier propósito, comercial u otro, sin necesidad de brindar una compensación o tener responsabilidad de algún tipo. El consentimiento del Pasajero se extiende a los menores de edad y otras personas que estén bajo el cuidado del Pasajero. Asimismo, el Pasajero acepta que todo tipo de fotografías o grabaciones, en cualquier tipo de formato de audio o vídeo, del Pasajero, otros pasajeros, tripulantes, contratistas independientes, comerciantes, artistas invitados o cualquier otro tercero a bordo de cualquiera de los barcos de la Empresa o que muestren a dichos barcos, su diseño, equipamiento y otra característica o parte de dichos barcos, no se usará para ningún fin comercial, ni otra ganancia financiera, personal o de algún otro tipo, incluidos, entre otros, en todo formato de medios o transmisión, ni para ningún otro uso sin el consentimiento expreso por escrito de la Empresa. NCL podrá tomar toda medida razonable para protegerse y hacer cumplir esta cláusula.

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

En Norwegian Cruise Line, nuestra misión es la de ofrecer excelentes vacaciones en un crucero a nuestros pasajeros. Esta misión cubre todas nuestras actividades, entre las que se incluyen los productos y experiencias que ofrecemos a bordo de nuestros barcos y se extienden hasta nuestra comunidad online a través de nuestros sitios web y funciones interactivas, incluidas aplicaciones, widgets, blogs, redes sociales, "etiquetas" de redes sociales y otras ofertas online o móviles (a las que colectivamente denominamos "Servicios"). Nuestros Servicios pertenecen y son ofrecidos por Norwegian Cruise Line.

Nuestra política de privacidad describe qué datos recopilamos online y offline y cómo utilizamos, compartimos y mantenemos a buen recaudo dichos datos. También describe las opciones que tiene respecto al uso, el acceso y la corrección de sus datos personales. Los datos personales son información, o una combinación de diferentes tipos de información, que pueden permitir su identificación de manera razonable.

Le animamos a que revise nuestra política de privacidad, que puede encontrar en [www.ncl.com/about/privacy-policy](http://www.ncl.com/about/privacy-policy) si quiere obtener información adicional sobre este tema en particular. Si tiene alguna duda sobre cómo gestionamos o protegemos sus datos personales, contacte con nosotros en [PrivacyTeam@nclcorp.com](mailto:PrivacyTeam@nclcorp.com).