

## CONDICIONES GENERALES

Rogamos a todos nuestros clientes que lean cuidadosamente las condiciones generales detalladas a continuación antes de hacer la reserva, ya que estas constituyen la base de su contrato con NCL (Bahamas) Ltd. Al realizar la reserva, estas pasan a formar parte del contrato. Además pedimos tener en cuenta que los vuelos reservados con aerolíneas internacionales están sujetos a las condiciones generales de transporte de las aerolíneas correspondientes. Dichas condiciones pueden ser consultadas en la agencia de viajes o en nuestra página web. Rogamos leer la sección "Preguntas frecuentes" de este catálogo o nuestra página web [www.ncl.es](http://www.ncl.es), donde se encuentra toda la información importante sobre el viaje.

### 1 CONFIRMACIÓN DE VIAJE

Nuestra confirmación de viaje constituye la aceptación de la solicitud de reserva. La base de la reserva del viaje es la oferta tal cual como aparece en el catálogo y las condiciones que se encuentran en la sección "Preguntas frecuentes" en el catálogo o en nuestra página web [www.ncl.es](http://www.ncl.es). Con esto quedará establecido un contrato entre el cliente (en adelante denominado "pasajero"), así como todos los demás pasajeros detallados en la solicitud de reserva y NCL (Bahamas) Ltd., operando comercialmente bajo el nombre de Norwegian Cruise Line y/o Norwegian. La confirmación de viaje contiene toda la información detallada sobre los servicios reservados. En caso de que el contenido de dicha confirmación difiera de los servicios reservados, significa que NCL (Bahamas) Ltd. (en adelante denominada "Norwegian") le está haciendo una nueva oferta al pasajero. El pasajero tendrá entonces el derecho a decidir y aceptar o no la nueva oferta en un período máximo de 7 días, en el cual Norwegian estará obligada a cumplir con su oferta. Si el pasajero acepta por escrito o por canales de comunicación técnicos como la página web, por e-mail o un sistema de reserva externo esta nueva oferta dentro del plazo de 7 días, si realiza un pago o inicia el viaje, estará cerrando un contrato definitivo con Norwegian.

### 2 PAGO

2.1 El pasajero debe observar los plazos de pago indicados en nuestra confirmación o factura. La demora en el pago puede ocasionar la cancelación del viaje.

2.2 Junto con nuestra confirmación de viaje, el pasajero recibirá un vale de seguro, el cual demuestra que Norwegian está asegurada contra el riesgo de insolvencia por la compañía de seguros HanseMerkur Reiseversicherung AG. Este vale garantiza al pasajero el derecho de reclamar directamente ante el asegurador en caso de insolvencia o bancarrota de Norwegian.

2.3 Al recibir este vale de seguro, el pasajero deberá hacer inmediatamente el siguiente depósito por adelantado y por persona:

Cruceros de 1-5 días

20% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto;

20% del precio total del viaje para niños de hasta 17 años

Cruceros de 6 o más días

10% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto;

10% del precio total del viaje para niños de hasta 17 años

2.4 Para camarotes de la categoría "garden villa" (categorías H1/S1) y otras suites de categorías superiores (categorías H2-H9, SA y SB) se aplicarán términos de pago especiales. El pasajero deberá hacer inmediatamente el siguiente depósito por adelantado y por persona:

H1/S1: 20% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños:

H2-H9, SA, SB: 20% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños.

2.5 La prima de seguro se debe abonar junto con el pago del depósito.

2.6 El pago completo del viaje deberá haber sido abonado en la cuenta de Norwegian indicada a más tardar 30 días antes de comenzar el viaje, sin nuevos recordatorios por parte de Norwegian. Si la reserva se efectúa 30 días antes del comienzo del viaje, o aún más tarde, el pasajero deberá pagar el importe completo inmediatamente al recibir la confirmación y el vale de seguro. Para camarotes de la categoría "garden villa" (categorías H1/S1) y otras suites de categorías superiores (categorías H2-H9, SA y SB) el importe completo deberá ser abonado 90 días antes del inicio del viaje. Al recibir el pago completo, Norwegian enviará al pasajero todos los documentos necesarios para su viaje. Si la reserva se efectúa a partir de 14 días antes del vuelo/viaje de salida, Norwegian sólo aceptará pagos realizados con tarjetas de crédito.

2.7 Norwegian está autorizado a cancelar cualquier reserva efectuada por un pasajero con pagos pendientes de reservas de crucero anteriores. Nuevas reservas se cancelarán sin previo aviso si el pasajero no remite el importe pendiente dentro de los 7 días después de haber recibido la nueva confirmación.

### 3 DOCUMENTOS DE VIAJE

Los documentos de viaje sólo serán entregados una vez que el pago completo haya sido recibido. Si a la fecha de inicio del viaje el monto total del coste del mismo no ha sido ingresado en la cuenta de Norwegian, el pasajero no estará autorizado a viajar (su agencia de viajes puede actuar como mediador en el pago de la deuda). En caso contrario Norwegian podrá cobrar una penalidad por cancelación como compensación, según lo establecido en el punto 6.1. El pasajero podrá constatar que no se ha incurrido en ningún cobro o si se produjera, este sería de una cantidad considerablemente baja. Norwegian no está obligada a aceptar a un pasajero si este no ha pagado completamente su viaje, aun habiendo recibido el comprobante del seguro. Los documentos de viaje serán generados en forma electrónica (E-docs).

### 4 SERVICIOS Y PRECIOS

El alcance de los servicios prestados en el marco del contrato corresponde a lo descrito en el catálogo y en nuestra página web [www.ncl.es](http://www.ncl.es), así como a lo que consta en la confirmación de viaje. Allí mismo también se encuentra especificado el precio total del viaje. Los precios que figuran en el catálogo son los precios vigentes en el momento de la impresión (agosto de 2017), y se refieren al precio mínimo por persona en ocupación doble (estudios, categoría T1, basado en ocupación individual) en la categoría de camarote señalada (interior, exterior, con balcón, etc.). El pasajero podrá consultar los precios vigentes en el momento de su reserva para la fecha, categoría de camarote e itinerario deseados en su agencia de viajes, en nuestro departamento de reservas o en internet. Norwegian está obligada a respetar los precios que figuran en la confirmación de viaje. Cualquier modificación o extensión (cambios o peticiones especiales) de los servicios contratados deberá ser notificada por escrito por Norwegian.

### 5 CAMBIOS EN LOS SERVICIOS Y CAMBIOS DE PRECIOS

#### 5.1 Cambios en los servicios

##### 5.1.1 Cambios en el servicio antes del término del contrato

Norwegian se reserva el derecho de efectuar modificaciones en la información del catálogo o bien en la descripción del viaje antes de concluir el contrato. Se sobreentiende que Norwegian informará al pasajero sobre las modificaciones antes de realizar la reserva. Nuestros cruceros pueden realizar cambios en el itinerario en cualquier momento y por diferentes motivos, se puede tratar por ejemplo de disposiciones oficiales, condiciones particulares de navegación, emergencias médicas, o si en interés de la seguridad de los pasajeros o por condiciones climáticas adversas debido a las cuales el capitán pudiera verse obligado a alterar la ruta. El capitán toma las decisiones y medidas necesarias sobre cambios de itinerarios y horarios del viaje. En caso de cancelación de un vuelo por la aerolínea, y si la aerolínea no cumple con sus planes de vuelo, podrá ser necesario un cambio de aerolínea, avión o aeropuerto de salida o llegada. Norwegian se reserva el derecho de efectuar tales cambios. De conformidad con la directiva de la Unión Europea sobre la información que deben recibir los pasajeros sobre la aerolínea operadora, Norwegian está obligada, al momento de hacer la reserva, a informar al pasajero sobre la identidad de la aerolínea operadora y a proveerle todos los detalles del transporte aéreo ofrecido.

5.1.2 Cambios en el servicio después de establecer el contrato Modificaciones o cambios en los servicios especificados en el contrato de viaje que se consideren necesarios después de haber establecido dicho contrato, y que no puedan atribuirse a la falta de buena fe de Norwegian, se permitirán siempre y cuando estos no sean considerables y no afecten fundamentalmente el viaje. El viaje en general es considerado afectado si su valor o calidad de servicios (según las prestaciones regulares o contratadas) se anulan o son reducidos sustancialmente, siendo los criterios relevantes: el precio, la duración y la fecha de viaje. Norwegian está obligada a informar al pasajero inmediatamente en caso de ocurrir algún cambio en los servicios. Los cambios en los servicios reemplazan las obligaciones contractuales originales. Cualquier eventual reclamación permanecerá intacta, siempre que el servicio sea reemplazado por otro inadecuado. En el caso de que Norwegian realice cambios que modifiquen considerablemente el viaje y lo conviertan inaceptable, se le ofrecerá al pasajero realizar cambios en la reserva, así como cancelar el viaje en su totalidad, sin tener que asumir ningún gasto de cancelación. El pasajero también tiene el derecho de exigir un crucero equivalente, siempre y cuando Norwegian tenga la posibilidad de ofrecer tal crucero sin tener que incurrir en costes extra. El pasajero deberá hacer valer sus derechos por escrito e inmediatamente después de que Norwegian le comunique algún cambio en su viaje.

#### 5.2 Cambios de precios

##### 5.2.1 Cambios de precios antes de la conclusión del contrato

Los precios que se especifican en el catálogo son aquellos precios vigentes en el momento de la impresión del catálogo (agosto de 2017) y son vinculantes. Sin embargo, antes de la conclusión de un contrato, Norwegian puede establecer precios distintos a los publicados en el catálogo siempre y cuando sea por alguna de las siguientes circunstancias:

1. Se produzca un incremento en los gastos de transporte o en los gravámenes de determinadas prestaciones como tasas portuarias o de aeropuerto o una modificación en el tipo de cambio vigente para el respectivo viaje tras la publicación del catálogo.

2. El crucero y/o el paquete aéreo-terrestre y/o el paquete de hotel deseados, contenidos en el respectivo catálogo Norwegian, se puedan reservar sólo si a la vez se adquieren contingentes adicionales luego de la publicación del catálogo de Norwegian. Por tales razones, Norwegian se reserva expresamente el derecho a reajustar los precios.

5.2.2 Cambios de precios después de la conclusión del contrato Norwegian se reserva el derecho de reajustar los precios confirmados al momento de la reserva, en caso de surgir aumentos en los costes de transporte, tasas portuarias/aeroportuarias y de seguridad, siempre y cuando la fecha de viaje sea por lo menos cuatro meses posterior a la fecha en que se cerró el contrato de viaje. Esto último es exclusivamente aplicable a los cambios de precios cuyas causas no eran previsibles al momento de cerrar el contrato de viaje. Causas significativas e imprevisibles de estos aumentos son, por ejemplo, aumentos de tasas o impuestos, aumentos del impuesto al valor añadido, cambios en el precio del crudo en el mercado internacional, cambios en las tasas portuarias y aeroportuarias, aumentos en las tasas de seguridad, y, en casos particulares, un incremento de más del 20% en el tipo de cambio entre el dólar estadounidense y el euro. Esto se aplicará también a aquellos aumentos derivados de nuevas disposiciones oficiales en materia de transporte debido a incrementos de impuestos. Norwegian presentará todas las pruebas que sean necesarias para demostrar la legitimidad de cualquier aumento, las cuales estarán a la disposición del pasajero para poder controlarlas. En caso de algún cambio en los precios o servicios, Norwegian le avisará al pasajero de ello inmediatamente, a más tardar hasta 21 días antes de la fecha de salida del viaje. No se permitirá ningún aumento de precios después de esa fecha. Si el aumento es de más del 5%, Norwegian le ofrecerá al pasajero el derecho de renunciar a su viaje o servicio sin tener que pagar por ello ningún gasto de cancelación, o la participación en un crucero alternativo, siempre y cuando Norwegian tenga la posibilidad de ofrecer tal crucero fuera de su programa sin tener que incurrir en costes extra. El pasajero deberá hacer valer sus derechos frente a Norwegian inmediatamente después de que Norwegian le comunique algún cambio en el precio.

## 6 CANCELACIONES, CAMBIOS EN LA RESERVA, CAMBIOS DE PASAJERO, CAMBIOS DE NOMBRE Y GASTOS DE TRAMITACIÓN

### 6.1 Cancelación por parte del pasajero

El pasajero puede cancelar su viaje en cualquier momento antes de la fecha de salida. Dicha cancelación deberá ser solicitada por escrito. La solicitud de cancelación tendrá efecto desde el momento en que esta llegue a manos de la agencia de viajes correspondiente o de Norwegian. Si el pasajero cancela su reserva o no se presenta a realizar su viaje, Norwegian tendrá el derecho de exigir el pago de una penalización por cancelación como compensación por los gastos en que haya incurrido con motivo de preparar el viaje respectivo. Al calcular dichos cargos, Norwegian tendrá en cuenta otra posible utilización de los servicios. Norwegian podrá reclamar el pago de una penalización por cancelación en forma de un porcentaje de la tarifa de viaje, dependiendo del tiempo existente entre la fecha de cancelación y la fecha de salida. El pasajero tiene la libertad de demostrar a Norwegian que esta no ha sufrido perjuicio económico alguno, o uno considerablemente menor al por ella reclamado.

#### 6.1.1 Los gastos de cancelación por persona son:

##### Cruceros de 1-5 días

Hasta 31 días antes de la salida: 20% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 30º hasta el 22º día antes de la salida: 35% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 21º hasta el 15º día antes de la salida: 50% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 14º hasta el 8º día antes de la salida: 75% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

A partir del 7º día antes de la salida: 95% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños.

##### Cruceros de 6 o más días

Hasta 31 días antes de la salida: 10% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 30º hasta el 22º día antes de la salida: 35% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 21º hasta el 15º día antes de la salida: 50% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

Desde el 14º hasta el 8º día antes de la salida: 75% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;

A partir del 7º día antes de la salida: 95% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños.

6.1.2 Para los camarotes de la categoría “garden villa” (categorías H1/S1) y otras suites de categorías superiores (categorías H2-H9, SA y SB) se aplican los siguientes gastos de cancelación por persona:

Hasta 91 días antes de la salida: 20% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;  
Desde el 90º hasta el 30º día antes de la salida: 45% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;  
Desde el 29º hasta el 15º día antes de la salida: 65% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;  
Desde el 14º hasta el 8º día antes de la salida: 75% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños;  
A partir del 7º día antes de la salida: 95% del precio total del viaje para el 1º a 8º adulto, así como para niños.

6.1.3 En el caso de cancelación de una persona que tenga reservado un camarote en ocupación doble, hasta 31 días antes de la salida, se aplican los cargos de cancelación detallados en el punto 6.1.1. A la otra persona ocupante del camarote se le cambiará la reserva a ocupación individual y se le cargará el importe correspondiente. Desde los 30 días anteriores al crucero, los cargos por cancelación aplicados son aquellos detallados en el punto 6.1.1 y la tarifa aplicada al otro ocupante del camarote no variará.

#### 6.2 Cambios en la reserva

Si el pasajero lo desea, Norwegian podrá efectuar cambios en su reserva, siempre y cuando la disponibilidad lo permita. Bajo “cambio en la reserva” se entiende cualquier modificación en la fecha de viaje, el destino del viaje, lugar de inicio del viaje, paquete de hotel, camarote o medio de transporte. Por cada cambio realizado hasta 31 días antes de la fecha de salida, Norwegian cobrará un cargo de 50€ por persona. Las tasas por cambio de reserva de la aerolínea (que dependen de la tarifa de los vuelos elegidos) y los gastos de cualquiera de nuestros socios se facturarán siempre adicionalmente. En caso de que el pasajero quiera hacer cambios en su reserva dentro de los 30 días antes de la fecha de salida, y siempre y cuando exista tal posibilidad, estos cambios se realizarán mediante la cancelación del contrato de viaje según lo estipulado en el punto 6.1 y la consiguiente realización de una nueva reserva. Serán aplicados en cualquier caso los cargos adicionales de aerolíneas por recolocación o de cualquiera de nuestros socios.

Para modificar la reserva de camarotes de la categoría “garden villa” (categorías H1/S1) y otras suites de categorías superiores (categorías H2-H9, SA y SB), se aplicarán tarifas distintas, análogas a las tarifas de cancelación expuestas en el punto 6.1.2.

#### 6.3 Cambios de pasajero

Antes de comenzar el viaje, y tomando en consideración un período de tiempo razonable para cuestiones organizativas, el pasajero puede solicitar que un tercero participe de los derechos y obligaciones del contrato de viaje. No obstante Norwegian se reservará el derecho de rechazar al nuevo pasajero, si este no cumpliera con los requisitos de viaje, o si hubiera restricciones legales o disposiciones oficiales que prohibieran su participación en nuestros servicios. Si un tercero toma parte en el contrato de viaje, el pasajero original y el tercero asumen la responsabilidad por el pago de la tarifa del viaje y de cualquier otro coste adicional originado por la participación de este, tal como los costes de las aerolíneas con vuelos regulares.

#### 6.4 Cambios de nombre

Bajo cambios de nombre se entiende cualquier cambio realizado en los nombres y/o apellidos. Al momento de realizar la reserva, el pasajero está obligado a comunicar a Norwegian su nombre completo y los de los demás pasajeros tal y como figuran en sus pasaportes. Por cada cambio de nombre que se efectúe más de 5 días antes de la fecha de salida, se cobrará un cargo de 50€ por persona, los gastos de cualquiera de nuestros socios se facturarán siempre adicionalmente. En caso de que el pasajero quiera hacer cambios de nombre dentro de los 4 días antes de la fecha de salida, y siempre y cuando exista tal posibilidad, estos cambios se realizarán mediante la cancelación del contrato de viaje según lo estipulado en el punto 6.1 y la consiguiente realización de una nueva reserva. Para cambios de nombre para camarotes de la categoría “garden villa” (categorías H1/S1) y otras suites de categorías superiores (categorías H2-H9, SA y SB), se aplicarán tarifas distintas, análogas a las tarifas de cancelación expuestas en el punto 6.1.2. Lo expuesto bajo el punto 6.3. no se verá afectado.

6.5 Todos los cargos que se generen por gestión de reserva, cancelaciones, cambios en la reserva y cambios de nombre deberán ser pagados de inmediato.

### 7 CANCELACIÓN POR RAZONES DE FUERZA MAYOR O CASOS FORTUITOS

#### 7.1 Cancelación antes de comenzar el viaje

Si el viaje se viese obstaculizado, amenazado o perjudicado por razones de fuerza mayor, o caso fortuito (como guerra, inestabilidad política en los países a visitar, catástrofes naturales, epidemias, huelgas, confiscaciones de los medios de alojamiento o de transporte, averías y otros sucesos parecidos) no previsibles antes del viaje, tanto el pasajero como Norwegian podrán cancelar el contrato de viaje. En consecuencia, Norwegian devolverá



inmediatamente el importe del viaje ya pagado. Norwegian se reserva el derecho de pedir una compensación razonable por servicios de viaje realizados o pendientes.

#### 7.2 Cancelación después de emprender el viaje

Si el pasajero decide cancelar el viaje después de haberlo comenzado, Norwegian estará obligada a tomar todas las medidas necesarias para transportarlo de regreso, siempre que esto sea posible. Los costes de transporte serán asumidos conjuntamente por las dos partes del contrato. Cualquier coste extra será asumido por el pasajero.

### 8 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 La responsabilidad contractual de Norwegian por daños no corporales está limitada a tres veces el precio total del viaje (también la responsabilidad por la violación de las obligaciones del contrato preliminar, accesorio o principal), siempre y cuando el daño no haya sido causado intencionadamente o por negligencia por parte de Norwegian. La responsabilidad está igualmente limitada siempre que Norwegian sea responsable de los daños causados al pasajero por la culpa de uno de nuestros prestadores de servicio (artículo § 537 del código de comercio alemán según el reglamento UE VO 392/2009).

8.2 Las reclamaciones contra Norwegian por daños y perjuicios podrán estar limitadas o ser invalidadas según lo dispuesto por los convenios internacionales (como el Convenio de Montreal) y otras disposiciones que regulen y controlen la prestación de servicios por parte de sus prestadores, por lo cual dichas reclamaciones a los prestadores sólo podrán ser hechas bajo determinadas condiciones y sujetas a ciertas limitaciones. Norwegian podrá así alegar p.ej. que los prestadores de servicios no se hacen responsables por demoras de vuelos, trenes, buses y buques, de modo que Norwegian tampoco tendrá que responder por pérdidas de conexiones.

8.3 Norwegian no se responsabiliza por la información publicitada en folletos de hoteles o sobre destinos, dado que Norwegian no puede influir en su origen ni puede controlar su veracidad. Norwegian tampoco asume la responsabilidad por cambios políticos y en las leyes de migración acordados después de haber impreso este catálogo, y que puedan dificultar o impedir la entrada al país de destino. En caso de ser necesario realizar cambios, Norwegian intentará informar al pasajero de ello anticipadamente, aunque esto último no puede ser garantizado.

8.4 En caso de pérdidas de equipaje o daños al mismo durante el embarque o desembarque, el pasajero estará obligado a reportar dicho hecho por escrito a Norwegian o a uno de sus representantes. Si el equipaje de camarote estuviese visiblemente dañado por fuera, el pasajero deberá hacer la denuncia correspondiente inmediatamente o a más tardar en el momento del desembarque. Si otras piezas de equipaje, que han sido tratadas, transportadas, despachadas o guardadas por personal de tripulación resultasen dañadas, entonces el pasajero deberá denunciar dicha incidencia en el momento de recibir el equipaje. En caso de que los daños no fueran exteriormente visibles, el pasajero deberá hacer la denuncia correspondiente como máximo hasta 15 días después del desembarque, de la devolución de su equipaje o de la fecha en que estuviera prevista la devolución del mismo. En caso de daños del equipaje facturado o pérdida del mismo durante el vuelo, el pasajero deberá dirigir la reclamación directamente a la aerolínea o a uno de sus representantes en el aeropuerto, inmediatamente después de haberse constatado el daño. El transporte, el almacenamiento y la manipulación del equipaje a bordo por parte del pasajero, se realizan bajo la propia responsabilidad del mismo. En caso de que el equipaje sufriera daños en el camarote, estos quedarán limitados a una cifra de garantía máxima de 2.250 unidades de cuenta (la unidad de cuenta está basada en las normativas del Fondo Monetario Internacional. La conversión se efectúa en EUROS en base al valor de acuerdo a los derechos especiales de giro). Este monto se calcula por persona y viaje, siempre y cuando el daño no haya sido causado intencionalmente, debido a negligencia por parte de Norwegian o de un proveedor asociado, por el cual Norwegian se responsabiliza. En caso de pérdida o daño del equipo de movilidad u otro equipo primordial para un pasajero con movilidad reducida, Norwegian se ve obligada a restituir o a cargar con los gastos de reparación del mismo (artículo § 537 et sqq. del código de comercio alemán según el reglamento UE VO 392/2009).

### 9 SEGUROS DE VIAJE

Los seguros de viaje no forman parte del contrato de viaje y no están incluidos en el precio del viaje. Norwegian recomienda suscribir un seguro de cancelación e interrupción del viaje. El pasajero es el responsable de contratar un seguro de viaje. Norwegian no comprobará si el seguro contratado cubre todas las necesidades requeridas y especificadas por el pasajero. La compañía de seguros con la que trabaja Norwegian, HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, D-20354 Hamburg (Alemania), ofrece distintos paquetes de seguros de viaje. En nuestra página web o en el motor de reservas online se encuentra la información necesaria para contactar con dicha compañía. También puedes consultar con tu agencia de viajes u otra compañía de seguros. Al contratar un seguro de viaje, la relación contractual de la póliza de seguro se establece exclusivamente entre el pasajero y la compañía aseguradora. Recae exclusivamente en el pasajero la responsabilidad tanto de observar las obligaciones que se desprenden del contrato de seguro, como de ejercer frente al seguro los derechos derivados.

### 10 PROGRAMA DE EXCURSIONES EN TIERRA

Norwegian ha elaborado un variado programa de excursiones en tierra (shore excursions) organizadas únicamente por compañías domiciliadas en el lugar de destino (puerto). Norwegian no se responsabiliza de los programas de las mismas, puesto que la compañía no participa en su organización, supervisión o control. El programa de excursiones

en tierra está a cargo de los operadores locales, que trabajan de forma independiente con Norwegian. Los organizadores de las excursiones tienen programadas sus actividades en función de los horarios de llegada y de salida de los cruceros. Las excursiones pueden ser reservadas antes del viaje a través de una agencia de viajes, a través del departamento de reservas de Norwegian o por internet. También se puede realizar la reserva a bordo, en el mostrador de excursiones en tierra (Shore Excursion Desk) o, en caso de ser disponible, a través de pantallas digitales interactivas, iTV o por medio de la aplicación iConcierge. Siendo una excepción los cruceros a Cuba para los cuales las excursiones se deben reservar con antelación dado que no se pueden reservar a bordo. Ya que el número de participantes es limitado para algunas excursiones, recomendamos reservar las excursiones deseadas antes de la salida del viaje. El pasajero debe tener en cuenta que la excursión está sujeta a un número mínimo de participantes. El pasajero deberá informarse a bordo en el mostrador de excursiones en tierra si la excursión reservada ha alcanzado el número mínimo de participantes y si será realizada. Si para la realización de excursiones en español no se alcanza la cantidad mínima de personas señalada, esto puede dar lugar a la realización conjunta de excursiones en distintos idiomas. El pago de las excursiones deberá ser realizado a bordo. Las excursiones en tierra reservadas por adelantado se tienen que pagar con tarjeta de crédito al momento de la reserva. Norwegian advierte que todas las excursiones (incluso eventos deportivos, obras de teatro, exhibiciones, visitas guiadas, etc.) son opcionales, ya sean en español o inglés, y que Norwegian no asume ninguna responsabilidad por las prestaciones y acciones de las compañías organizadoras locales y faltas en el servicio durante la realización de los programas. Norwegian solamente ofrece estas excursiones como un servicio adicional para sus pasajeros.

## 11 IDIOMA A BORDO/ASISTENCIA EN ESPAÑOL

El idioma oficial a bordo es el inglés y por lo general los anuncios por megafonía y las medidas de seguridad (ejercicios de salvamento marítimo) se comunican en inglés. Por eso se debería tener como mínimo conocimientos básicos de inglés. Norwegian procura ofrecer asistencia en español o bien una azafata hispanohablante en la mayoría de sus itinerarios. La asistencia en español ayudará al pasajero a eliminar eventuales barreras lingüísticas y a resolver problemas de comprensión. La azafata no desempeña la función de guía turística, es decir que no se encarga de cuestiones organizativas del viaje del pasajero ni tampoco cumple la función de asistente personal de viaje. Si Norwegian alguna vez no estuviera en condiciones de ofrecer este servicio de idioma en un crucero determinado, rogamos a nuestros pasajeros que entiendan que esto no sería razón suficiente para reclamaciones.

## 12 GARANTIA

### 12.1 Resarcimiento

Si, al contrario de lo esperado, el pasajero tuviera algún motivo de queja o reclamación referente al servicio, podrá solicitar un resarcimiento. Conforme a la ley, el pasajero está obligado a comunicar dicha deficiencia inmediatamente y en el lugar mismo, en la recepción del barco o a alguna de las azafatas internacionales, y proveer a Norwegian de un plazo de tiempo razonable para resolver el inconveniente, salvo que dicho resarcimiento sea imposible o Norwegian se niegue a proporcionarlo. Norwegian podrá ofrecerle al pasajero resarcimiento en forma de un servicio alternativo equivalente o superior, siempre que este sea razonable. Si Norwegian le ofreciera al pasajero un resarcimiento razonable, entonces este estará obligado a aceptarlo. En caso de no aceptar la propuesta de Norwegian, el pasajero no tendrá ningún derecho a futuras reclamaciones por dicho inconveniente.

El pasajero también puede dirigir su reclamación directamente a Norwegian:

NCL (Bahamas) Ltd., Oficina Wiesbaden  
Central para Europa Continental  
Kreuzberger Ring 68  
65205 Wiesbaden, Alemania  
Tel.: +49 611 36 07 0

Si Norwegian no cumple con su obligación de poner remedio al problema en un plazo de tiempo razonable, entonces el pasajero podrá tratar de solucionar el problema por su cuenta. Las azafatas y otro personal del barco no están autorizados a reconocer ninguna reclamación, sino solamente a recibirlas y confirmar su recepción. Si el pasajero, por culpa propia, no cumpliera con esta obligación de cooperar en la subsanación del problema, entonces no tendrá derecho alguno a efectuar reclamaciones.

### 12.2 Reducción de precio de servicio, cancelaciones e indemnización por daños

En caso de alguna reclamación que no haya sido solucionada por parte de Norwegian, el pasajero tendrá el derecho de reclamar según el § 651c inciso 1 BGB (Código Civil alemán) y de esta forma exigir una reducción del precio del servicio adquirido. Uno de los requisitos principales es que el pasajero haya hecho una reclamación a su debido tiempo. El pasajero también puede cancelar el servicio por no cumplir con la descripción del contrato, o exigir indemnización por incumplimiento tomando en cuenta el § 651e o el § 651f BGB.

### 12.3 Reclamaciones y caducidad de las mismas

Plazos: el pasajero tendrá el derecho de hacer reclamaciones a Norwegian en un plazo máximo de un mes después de finalizar el viaje estipulado en el contrato. Se aconseja hacer cualquier reclamación por escrito. Todas las obligaciones contractuales de Norwegian según los §§ 651c-f BGB caducarán después de un año. Quedan excluidos los derechos contractuales de indemnización por fallecimiento, daños corporales o daños al equipaje originados por un defecto del que

Norwegian es responsable o por negligencia o falta muy grave por parte de Norwegian o sus auxiliares. Estos caducarán después de dos años. El plazo inicia el día en que el viaje o los servicios contratados con Norwegian finalizan (§ 651g inciso 2 frase 2 BGB). Las reclamaciones por daños y perjuicios causados por acción ilegal por parte de Norwegian caducarán después de tres años, siempre y cuando no estén sujetas a las disposiciones del código de comercio alemán en materia de navegación marítima. Toda clase de reclamaciones por muerte, daños corporales o daños al equipaje caducarán después de dos años.

12.4 Si el pasajero debe abandonar el crucero por motivos urgentes o de fuerza mayor, Norwegian intermediará intentando el reembolso de la parte proporcional de los servicios no utilizados, a menos que estos sean irrelevantes o el reembolso esté prohibido por alguna disposición legal u oficial. Sin embargo, el pasajero siempre tendrá el derecho de cancelar el servicio por fallos o incumplimiento del servicio esperado.

### 13 REQUERIMIENTOS DE INMIGRACIÓN, ADUANEROS, DE VISADO Y DE SALUD

Norwegian tiene la obligación hacia los ciudadanos de los países en donde ofrece sus servicios, de mantenerlos siempre informados sobre los requerimientos inmigratorios, aduaneros, de visado, de salud y de toda clase de cambios en las leyes que rigen antes de comenzar el viaje. Norwegian podrá delegar esta tarea a las agencias de viajes. Los ciudadanos de otros países deberán informarse en la embajada o consulado de sus respectivos países. Se presume que el pasajero y sus acompañantes no presentan particularidades (como por ejemplo, la posesión de doble nacionalidad o la falta de nacionalidad alguna). Cada pasajero de la Unión Europea, independientemente de su edad, deberá poseer un pasaporte de lectura mecánica (ePassport) que sea válido por lo menos hasta 6 meses después de haber terminado el viaje, incluso en cruceros europeos. Conforme a la legislación europea, a partir del 26/06/2012 ya no serán válidas las inscripciones de menores en el pasaporte de sus padres, es decir, a partir de dicha fecha todos los niños deberán ir documentados con su propio documento de identificación. Los pasajeros menores de 18 años que no vayan acompañados de un progenitor con derecho de representación requieren una declaración legalizada de consentimiento por parte de los titulares de la patria potestad, documento que deberá llevarse consigo en el crucero. En cruceros con escala en Canadá, los pasajeros menores de 18 años que viajen únicamente con uno de los padres requieren el permiso escrito del otro padre que no viaja con ellos. Rogamos tener en cuenta que las normativas de inmigración pueden sufrir modificaciones en cualquier momento y a corto plazo. El pasajero podrá consultar las normativas de inmigración vigentes para la fecha de su salida en las páginas web del Ministerio de Asuntos Exteriores o de la embajada correspondiente. Su agencia de viajes también informará al pasajero acerca de la normativa actual. Conviene informarse poco antes de la salida sobre los cambios más actuales, ya que en el pasajero recae la responsabilidad de aportar y llevar consigo la documentación de viaje necesaria, de recibir las vacunas requeridas, así como de la observancia de las normativas sobre aduanas y divisas. Los inconvenientes derivados de la inobservancia de estas normativas, p.ej., el pago de gastos de cancelación correrá al cargo del pasajero. Es imprescindible que el pasajero se familiarice con las leyes inmigratorias y normativas aduaneras relevantes, las cuales se especifican en la sección "Preguntas frecuentes" en este catálogo o en nuestra página web [www.ncl.es](http://www.ncl.es). A bordo de la flota de Norwegian rigen las normativas de salud y leyes norteamericanas. Debido a normativas de seguridad más estrictas, el pasajero debe proporcionar a Norwegian a través de la facturación online (manifiesto de pasajeros) ciertos datos personales incluso cuando no ingrese a los EE.UU. En caso de no proporcionar estos datos, el embarque puede ser denegado. Este registro anticipado es una condición imprescindible para cumplir con los reglamentos gubernamentales de los EE.UU. Por lo cual cada pasajero debe completar vía internet en [www.ncl.es](http://www.ncl.es) el formulario de registro previo "check-in online" a más tardar hasta 4 días antes de comenzar su viaje, sirviéndose de su agencia de viajes en caso de necesitar ayuda. Norwegian cobrará un cargo de 10€ por persona, por cada formulario que no haya sido completado vía internet. La facturación online no exime de la verificación de la validez de la documentación de viaje por parte de las autoridades fronterizas y portuarias al facturar personalmente en el puerto de embarque.

### 14 RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE TRANSPORTE

14.1 Según la normativa de la empresa, en los cruceros cuyo itinerario incluya un puerto en los EE.UU., Canadá o China, ya sea el puerto de embarque/desembarque o un puerto de escala, los pasajeros menores de 21 años deben ser acompañados en el mismo camarote por un adulto de 21 o más años de edad o viajar con este último en camarotes contiguos (no es válido para camarotes que se encuentren uno enfrente al otro). Para los demás cruceros y para todos aquellos pasajeros de nacionalidad no estadounidense, canadiense o china esta normativa se aplica a los pasajeros menores de 18 años. Los pasajeros menores de 18 años (al momento del embarque) no están autorizados a comprar ni consumir alcohol a bordo de nuestra flota. Los pasajeros entre 18 y 20 años pueden adquirir y consumir cerveza y/o vino a bordo (excepto en cruceros por Alaska y Hawái), siempre y cuando cuenten con el consentimiento escrito de sus padres. En los cruceros con embarque y desembarque en Europa, Sudamérica y Australia, los pasajeros a partir de 18 años podrán consumir cerveza y/o vino sin necesidad de rellenar el formulario "Young Adult Alcoholic Beverage Waiver".

14.2 Por razones de seguridad, no se admitirán a bordo bebés menores de 6 meses. Para cruceros con 3 o más días consecutivos de navegación, el bebé debe tener por lo menos 12 meses de edad el día del embarque.

14.3 Norwegian no aceptará pasajeras que hayan entrado en la semana 24 del embarazo. Se requiere por parte de la embarazada un certificado médico en inglés con la fecha estimada en que vaya a dar a luz y un certificado que verifique la condición física para viajar. Norwegian no se hará responsable de ninguna posible complicación durante el embarazo que pueda ocurrir durante el crucero.

14.4 Cualquier pasajero con problemas físicos, necesidad de tratamientos o atenciones especiales deberá comunicarlo a Norwegian al momento de hacer la reserva. Para algunos casos necesitaremos formularios de descargo de responsabilidad. Norwegian tiene el derecho de denegar la admisión a pasajeros que según nuestro criterio no sean aptos física y/o mentalmente para viajar en crucero y cuando necesiten más atenciones de las que Norwegian les podría ofrecer. Todo pasajero con impedimento físico debe ser autosuficiente y poder cuidarse a sí mismo o deberá viajar con alguien que le pueda brindar la ayuda y asistencia necesaria durante el crucero y en caso de alguna emergencia. Los pasajeros en silla ruedas deberán traer su propia silla, la cual deberá ser pequeña y plegable. Los huéspedes con movilidad reducida pueden informarse sobre pasarelas y condiciones del traslado en lanchas en la sección “Preguntas y Respuestas” en [www.ncl.es](http://www.ncl.es), a través de su agencia de viajes o nuestro departamento de reservas.

14.5 Si el capitán considerara (por motivos mentales o físicos en previa consulta con el médico del barco) que un pasajero no o ya no se encuentra en condiciones de viajar o bien pone en peligro su salud o seguridad, o la salud o seguridad de otras personas a bordo, el capitán del barco estará autorizado en todo momento a denegar al pasajero el embarque/regreso a bordo en un puerto concreto, así como a exigir el desembarque del pasajero en un puerto concreto.

14.6 No se permite llevar puesto pañal en las piscinas o jacuzzis. Por lo tanto, las personas/niños que necesiten llevar pañal no podrán hacer uso de dichas instalaciones, ni siquiera con pañales especiales para el agua.

14.7 Si un pasajero contrajera durante el crucero una infección viral contagiosa o una enfermedad bacteriana, el médico del barco estará autorizado a requerir al pasajero que permanezca en el camarote por motivos de salud y seguridad.

14.8 Debido a las sanciones gubernamentales ejercidas por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos a través de las OFAC (Office of Foreign Assets Control) dirigidas a Corea del Norte, Cuba, Sudán, Irán y Siria, las compañías de crucero basadas en los Estados Unidos se ven limitadas a hacer negocios con países sancionados y con sus ciudadanos o residentes. Por dicha razón Norwegian Cruise Line se ve obligada a denegar el embarque a ciudadanos o residentes provenientes de países sancionados, salvo que se presente una documentación válida que demuestre que no se es ciudadano ni se reside en un país sancionado. Si se puede demostrar la ciudadanía de un país no sancionado o la residencia en un país no sancionado, entonces se requiere además que se compruebe que el crucero y los cargos a bordo son financiados por medio de un banco que no pertenece ni está asociado a un país sancionado.

## 15 ATENCIÓN MÉDICA A BORDO

Cada embarcación de Norwegian dispone de un centro médico en el que se encuentran un médico y una enfermera a la disposición de los pasajeros para dispensar asistencia sanitaria. De conformidad con las normativas de sanidad estadounidenses y el International Council of Cruise Lines, cada embarcación de Norwegian lleva consigo suministros médicos y medicamentos de uso común. Ahora bien, un tratamiento a bordo sólo puede ser prestado de forma limitada, pudiendo únicamente garantizarse una atención primaria por lo que, en casos de riesgo, el paciente podrá ser desembarcado en el puerto más próximo corriendo él con los gastos pertinentes. El tratamiento debe ser abonado ya que no existe la posibilidad de facturarlos al seguro médico. El paciente obtendrá una factura detallada que, dado el caso, podrá entregar a su seguro para reembolso. Los servicios del médico del barco no forman parte del contrato de viaje, no estando el médico del barco sujeto a las órdenes de Norwegian a la hora de tomar sus decisiones.

## 16 PROTECCIÓN DE DATOS

En relación con la reserva, el pasajero facilita a Norwegian los datos personales necesarios para que Norwegian lleve a cabo la tramitación del viaje. Norwegian tramita el pedido correspondiente a la reserva teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos. Norwegian utiliza los datos personales para ejecutar pedidos, solicitudes y peticiones como también para el análisis del mercado a nivel interno. Norwegian utilizará además dichos datos con fines de marketing y para encuestas sobre productos, únicamente en el caso de que el pasajero haya dado previamente su consentimiento a Norwegian. Norwegian advierte que utiliza datos personales tales como nombre, dirección y/o e-mail para el envío ocasional de información referente al programa Latitudes Rewards y boletines informativos por e-mail y/o correo. El uso de datos a efectos del envío de dicha información tiene lugar únicamente si el pasajero ha solicitado tal envío a través de una página web de Norwegian. En cualquier momento el pasajero podrá oponerse al uso de sus datos a los efectos mencionados dando él la orden de cancelar el envío de la información. Los datos personales son facilitados exclusivamente a las empresas que participan en la reserva. Sin el consentimiento expreso o una obligación legal, Norwegian no facilitará datos a terceros.

## 17 VARIOS

El día del embarque, la facturación (check-in) en la terminal debe haberse realizado a más tardar dos horas antes de la hora de salida indicada en los documentos de viaje. Es la responsabilidad de cada pasajero llegar a tiempo al puerto de embarque. Todos los gastos derivados del no cumplimiento de esta norma quedarán exclusivamente a cargo del pasajero. En todos los puertos visitados en el itinerario, los pasajeros deberán regresar al barco a más tardar una hora antes de la hora de salida prevista. La hora oficial de salida del barco para cada puerto se anunciará a bordo. Hay que tener en cuenta que la hora a bordo puede ser distinta a la hora en tierra. Es la responsabilidad de cada pasajero volver a tiempo al barco. Todos los costes que puedan originarse para volver a transportar al pasajero a bordo del crucero (por ejemplo: tasas gubernamentales, gastos de visados, alojamiento, alimentación, gastos de transporte o gastos de admisión, etc.) quedarán a cargo del pasajero. Para más información rogamos leer cuidadosamente la sección



“Preguntas frecuentes” en este catálogo o en [www.ncl.es](http://www.ncl.es). Allí se encuentra todo lo que el pasajero debe saber. Para más información, el pasajero puede contactar con su agencia de viajes o con nuestro departamento de reservas.

#### 18 INFORMACIÓN SOBRE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

En cumplimiento de los requisitos de información establecidos por la ley de resolución de litigios en materia de consumo (VSBG, por sus siglas en alemán), Norwegian informa de que no dispone de ningún procedimiento para la resolución de litigios en materia de consumo. Sin embargo, si la resolución de litigios en materia de consumo se convirtiese en requerimiento legal en el futuro, Norwegian informaría sobre este cambio e introduciría nuevos procedimientos al respecto. Para todo contrato de viaje cerrado en línea, el cliente puede recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

#### 19 JURISDICCIÓN

La competencia jurisdiccional en caso de demandas contra Norwegian es Wiesbaden, Alemania. En las relaciones contractuales entre el pasajero y Norwegian se aplicará exclusivamente el derecho alemán. Este rige también para todas las otras relaciones legales. En el caso de demandas en el extranjero contra Norwegian por la responsabilidad del operador turístico en las cuales no se aplique el derecho alemán, en todo lo que concierna a las consecuencias legales relativas al tipo, alcance y magnitud de los derechos del usuario se aplicará exclusivamente el derecho alemán.

#### OPERADOR TURÍSTICO:

NCL (Bahamas) Ltd., Oficina Wiesbaden  
Central para Europa Continental  
Kreuzberger Ring 68, 65205 Wiesbaden, Alemania  
Tel.: +49 611 36 07 0

La sede de la sucursal es Wiesbaden (Juzgado competente (Amtsgericht) Wiesbaden HRB 21772)

Directores permanentes de la sucursal: Christian Böll y Kevin Bubolz

Forma legal de la compañía extranjera:

Exempted Company según el derecho de Bermuda

Sede de la compañía extranjera: Hamilton, Bermuda

Registro de la compañía extranjera:

Bermuda (número de expediente 34680)

Director: Frank Del Rio

Fecha de emisión: agosto de 2017. Información sujeta a cambios y válida salvo error u omisión.