

Condiciones de reserva

Experiencia Freestyle Cruising de Norwegian Cruise Line

Las siguientes Condiciones de reserva, junto con la información contenida en el apartado Preguntas frecuentes de nuestro sitio web www.ncl.es, constituyen la base de tu contrato, así como de tus condiciones de transporte con NCL (Bahamas) Ltd., que opera como Norwegian y/o Norwegian Cruise Line, sociedad anónima constituida en Bermudas. Lee atentamente nuestras Condiciones de reserva y el apartado Preguntas frecuentes dado que en ellos figuran nuestros correspondientes derechos y obligaciones. Toda la información contenida se considera correcta en el momento de la publicación, si bien está sujeta a cambios. La información relativa a los ciudadanos y residentes de países sancionados (ver la cláusula 28) ha sido actualizada y se considera correcta a fecha del 1 de julio de 2018.

Viajar con nosotros es una de las mejores compras de vacaciones del mundo. El precio de tus vacaciones en crucero incluye todas las comidas en los comedores principales, cafeterías y bufés, el entretenimiento a bordo (salvo que forme parte de la producción de un espectáculo con cena), numerosas actividades a bordo, el uso de un gran número de instalaciones de a bordo, informes detallados de los puertos, tasas portuarias, tasas de embarque, gestión del equipaje, y cuando formen parte de los paquetes contratados, los vuelos, las estancias en los hoteles (solo la habitación) y los traslados entre el aeropuerto, el hotel y el barco (para los paquetes de vuelo y crucero o cuando hayan sido comprados simultáneamente a la reserva de tu crucero). También ofrecemos una tarifa Todo Incluido Premium a todos los pasajeros de la UE. Esto significa que el precio de tu crucero incluye también una amplia gama de bebidas (solo refrescos para los pasajeros menores de 18 años - excepto en los itinerarios que empiezan o terminan en Norteamérica o China. En estos viajes, hay bebidas no alcohólicas disponibles para los pasajeros menores de 21 años) y el cargo por servicio y las propinas relacionadas con los servicios están incluidos en el precio de tu crucero. Los pasajeros que reserven las suites, conserje y suites de The Haven by Norwegian® (todas las categorías que comienzan por "S", "C" y "H recibirán además un paquete de restaurantes de especialidades, 250 minutos de wifi gratis por Suite y 100 \$ de crédito a bordo por Suite. Para más información sobre la tarifa Todo Incluido Premium, consulta nuestro apartado Preguntas frecuentes y para más detalles, visita www.ncl.es/all-inclusive. No están incluidos en el precio de tu crucero las bebidas que no estén incluidas en la tarifa Todo Incluido Premium, los programas o las actividades opcionales tales como las excursiones en tierra o las comidas en tierra (salvo que en la descripción del itinerario se indique lo contrario), los servicios personales, otros elementos disponibles a bordo, los traslados del aeropuerto únicamente si has reservado el crucero (salvo que hayas comprado los vuelos simultáneamente a la reserva de tu crucero) y cualquier otro servicio no expresamente incluido en el precio de tu crucero. Para más información, consulta el apartado Preguntas frecuentes.

Salvo que se indique lo contrario, estas Condiciones de reserva solo se aplicarán al crucero o a los paquetes de vuelo y crucero y, cuando proceda, a los demás servicios (tales como los traslados del aeropuerto y otros paquetes en tierra) que reserves con nosotros con anterioridad a la salida y que nosotros acordemos realizar, prestar o cumplir (según corresponda) como parte de nuestro contrato suscrito contigo. Todas las referencias que figuran en estas Condiciones de reserva tales como "crucero", "vacaciones", "plan de vacaciones", "reserva", "contrato", "paquete" o "planes" significan dichos planes de vacaciones, salvo que se indique lo contrario. Las referencias a la "salida" significan la fecha de inicio de tus vacaciones.

Cuando reserves un crucero a través de un operador turístico, suscribirás un contrato con este operador turístico y no con nosotros. Tu operador turístico será el responsable del correcto cumplimiento de los servicios contratados con arreglo y de conformidad con sus términos y condiciones y nuestras condiciones aplicables de transporte. Cuando reserves un crucero a través de una agencia de viajes, podrás suscribir un contrato con nosotros o con la agencia de viajes en función de cómo realices tu reserva y si la compra de otros servicios tales como los vuelos relacionados con tu crucero la realizas a través de tu agencia de viajes. Cuando suscribas el contrato con tu agencia de viajes, se aplicarán los términos y condiciones de esta última junto con nuestras condiciones de transporte aplicables. Para todos los cruceros que comporten el transporte internacional (según la definición del Convenio de Atenas de 1974 mencionado a continuación), se aplicarán a tu crucero y al procedimiento de embarque y desembarque del barco las disposiciones del Reglamento 392/2009/CE sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros en caso de accidente (que incorpora determinadas disposiciones del Convenio de Atenas de 1974 relacionadas con el transporte marítimo de pasajeros y de tu equipaje, en su forma enmendada por el Protocolo de 2002 ("Convenio de Atenas")) y/o del Convenio de Atenas mencionado en la cláusula 10 de estas Condiciones de reserva.

En estas Condiciones de reserva, "tú", "tu" y "Pasajero" significa todas y cada una de las personas nombradas en la reserva (incluida(s) la(s) persona(s) que puedan ser añadida(s) o sustituida(s) en una fecha posterior). "Nosotros", "nos", "nuestro", "Norwegian Cruise Line" y "Norwegian" significan NCL (Bahamas) Ltd., que opera como Norwegian y/o Norwegian Cruise Line.

Si eres ciudadano o residente de Crimea, Corea del Norte (República Popular Democrática de Corea), Cuba, Sudán, Siria o Irán, consulta la cláusula 28 de estas Condiciones de reserva. En este caso no estarás autorizado a navegar en nuestros barcos, salvo que cumplas los requisitos establecidos en la cláusula 28.

1. Tramitación de tu reserva

Puedes tramitar tu reserva directamente con nosotros llamando al número de teléfono (+34) 93 176 34 70 o a través de una de nuestras agencias de viaje autorizadas o de nuestro sitio web www.ncl.es. Antes de realizar una reserva, cerciérate de haber leído y entendido las Condiciones de reserva aplicables (y plantearnos cualquier duda que puedas tener). Antes de aceptar tu reserva, te pediremos que confirmes haber leído las Condiciones de reserva. La primera persona nombrada en la reserva ("líder del grupo") deberá tener como mínimo 21 años.

Entrará en vigor un contrato vinculante entre nosotros cuando te confirmemos verbalmente tu reserva y te proporcionemos un número de reserva si realizas una reserva directa, o cuando tu agencia de viajes reciba la confirmación de tu reserva y un número de reserva por nuestra parte a través de cualquier medio, o cuando tu reserva sea confirmada por nuestro sitio web. El pago de la fianza exigida o del pago íntegro, según corresponda, y con arreglo a lo previsto en la cláusula 2, deberá realizarse en el momento de la reserva. En caso de que el pago no se realice según lo previsto, tendremos derecho a proceder a la cancelación de tu reserva y a cobrarte los gastos de cancelación previstos en la cláusula 6.

En caso de que tu tarjeta de pago sea rechazada después de que la reserva haya sido confirmada, deberás proporcionarnos una forma de pago alternativa aceptable en un plazo de 48 horas a contar desde el momento en que se te notifique que el pago no se ha podido realizar, con lo que la reserva se cancelará automáticamente.

Una vez confirmada tú reserva, emitiremos una factura de confirmación. Esta factura será enviada al líder del grupo o a tu agencia de viajes. En caso de que nos hayas proporcionado una dirección de correo electrónico o la hayas proporcionado a tu agencia de viajes, te enviaremos un correo electrónico con tu factura de confirmación. Por consiguiente, revisa regularmente tu correo electrónico e imprímela cuando la recibas. Revisa atentamente esta factura, tus pasajes y todos los demás documentos tan pronto como los recibas. Contacta con nosotros de inmediato en caso de que la información sea incorrecta o incompleta. Recuerda que todas las conversaciones telefónicas con nuestro departamento de reservas son grabadas. Si necesitas corregir la ortografía del nombre de algún Pasajero o cualquier otra información incorrectamente indicada (por nuestra parte), deberás contactar con nosotros en el plazo de los 7 días siguientes a la recepción de tu factura de confirmación indicando la corrección para que pueda realizarse con más de 14 días de antelación a tu fecha de salida. En caso de que realices la reserva en los 14 días anteriores a la salida, deberás notificarnos los posibles errores (por nuestra parte) en el plazo de las 48 horas siguientes a la recepción de tu factura de confirmación. Si deseas corregir algún nombre u otra información incorrecta en un plazo superior a los 7 días (o a las 48 horas en el caso de las reservas realizadas con 14 días de antelación) posteriores a la recepción de tu factura de confirmación, te cobraremos una tasa administrativa de €50 por persona y por cambio. También te cobraremos esta tasa administrativa en caso de que desees hacer cualquier otra modificación en tu reserva en cualquier momento (sujeta a disponibilidad), incluso cuando nos hayas proporcionado información incorrecta en el momento de la reserva. También podremos cobrarte otros gastos además de la tasa administrativa.

Los Pasajeros deberían tener en cuenta la posibilidad de que las compañías aéreas no permitan cambios de nombre o cambios de fecha en los vuelos programados, así como la posibilidad de que la reserva del vuelo deba ser cancelada y reservada de nuevo en caso de un cambio de nombre. La nueva reserva estará siempre sujeta a la disponibilidad del vuelo y al pago de los gastos que imponga la compañía aérea que, en algunos casos, podrán suponer el precio total del billete.

No aceptaremos ninguna responsabilidad en caso de que no nos notifiques los errores u omisiones observados en tu factura de confirmación en los plazos antes indicados. Haremos todo lo posible para rectificar los errores cometidos por nuestra parte que nos sean notificados fuera de estos plazos. No obstante, serán responsabilidad tuya los costes y gastos incurridos al hacerlo.

Las agencias de viaje autorizadas a través de las cuales realices tu reserva nos proporcionarán información sobre ti y viceversa. A los efectos del cumplimiento de los plazos o de los plazos de prescripción establecidos o mencionados en estas Condiciones de reserva (distintos de los aplicables en virtud del convenio internacional o del reglamento de la UE indicados en las cláusulas 10.5 y 10.6 o la cuestión de los procedimientos judiciales), la recepción por parte de una agencia de viajes autorizada de mensajes, solicitudes o reclamaciones dirigidos a nosotros, se considerarán recibidos por nuestra parte. Todas las notificaciones estipuladas en el convenio internacional o en el reglamento de la UE deberán sernos enviadas directamente y se aplicarán los plazos con referencia a su recepción por nuestra parte. Nuestras agencias de viaje no están autorizadas a aceptar servicios de procedimientos legales.

2. Pago

Con el fin de confirmar tus vacaciones elegidas, se exigirá la fianza indicada a continuación*

Categoría	Depósito*
Categorías estándar (estudio, interior, exterior, con balcón y mini suites)	20% del precio total del viaje
Suites, conserje y suites de The Haven by Norwegian® (todas las categorías que comienzan por "S", "C" y "H")	20% del precio total del viaje

*o el pago íntegro si la reserva se realiza con posterioridad a la fecha de vencimiento del saldo (véase a continuación).

El depósito/pago íntegro exigidos deberán ser abonados en el momento de la reserva. Se acepta el pago con tarjeta American Express, MasterCard o Visa. Para el pago con tarjeta se exigirá: el número de tarjeta, el nombre completo que figura en la tarjeta, la fecha de caducidad, el código postal del titular de la tarjeta y el código de seguridad de tres dígitos que figura en el reverso de la tarjeta. En caso de reserva de cruceros consecutivos, se exigirá una fianza para cada crucero.

El saldo del precio de las vacaciones deberemos recibirlo como muy tarde en la fecha de vencimiento del saldo, que es 42 días antes del inicio de las vacaciones para todos los cruceros (salvo las reservas de suites y otras suites de categorías superiores (categorías S1/H1 & S2, SA, SB, SC, SD, SE, SF, SG, SH, SI, SJ, H2, S3, H3, S4, H4, S5, H5, S6, H6, H7, S9, H9, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CI) en las que se exigirá su pago íntegro en el plazo de los 120 días anteriores). La fecha de vencimiento del saldo aparecerá en la factura de confirmación. Asegúrate de que recibamos el pago en esta fecha. En caso de que no recibamos todos los pagos adeudados en su totalidad y puntualmente, nos reservamos el derecho de considerar la cancelación de la reserva por tu parte. En este caso se cobrarán los gastos de cancelación establecidos en la cláusula 6. El transportista se reserva el derecho a cancelar cualquier reserva y/o a denegar el embarque a un Pasajero que tenga un saldo pendiente con el Transportista, con independencia de su importe. Para estos efectos, el Transportista es NCL (Bahamas) Ltd. Este derecho se aplicará, sin limitaciones, a los gastos médicos previamente incurridos o a otros gastos de a bordo. La denegación del embarque (que podrá aplicarse también en los vuelos) comportará la aplicación del 95 % de los gastos de cancelación y el no reintegro de los gastos.

Salvo en las reservas de paquetes de vuelo y crucero, el dinero abonado por ti a una de nuestras agencias de viajes autorizadas para la reserva de tus vacaciones con nosotros, será retenido por la agencia en tu nombre hasta que le confirmemos tu reserva según lo previsto en la cláusula 1. A partir de este momento, tu agencia retendrá el dinero en nuestro nombre. Para las reservas de paquetes de vuelo y crucero, el importe abonado a una de nuestras agencias de viaje autorizadas para la reserva de tus vacaciones con nosotros, será retenido por la agencia en nombre y en beneficio de los Fiduciarios del Fondo de Transporte Aéreo sujeto al derecho y la obligación por parte de la agencia de viajes de pagarnos este importe con arreglo a nuestros términos comerciales, salvo en caso de incumplimiento por nuestra parte. En el caso improbable de un fracaso financiero por nuestra parte, todo el dinero retenido en aquel momento por la agencia de viajes o posteriormente abonado por ti a la agencia de viajes, será retenido por la agencia en nombre y en beneficio de los Fiduciarios del Fondo de Transporte Aéreo sin que la agencia de viajes tenga el derecho o la obligación de pagarnos este dinero.

3. Tu contrato

Entrará en vigor un contrato vinculante entre nosotros cuando te confirmemos tu reserva a ti o a tu agencia de viajes con arreglo a lo establecido en la cláusula 1. Ambos acordamos la aplicación de la legislación inglesa (y no de otra) a tu contrato y a las posibles controversias, reclamaciones u otras cuestiones de otro tipo que puedan surgir entre nosotros ("reclamación"), salvo lo indicado a continuación. Asimismo, ambos acordamos que las reclamaciones (independientemente de que comporten daños personales) deberán ser tratadas con arreglo al sistema de arbitraje ABTA (si el sistema está disponible para la reclamación en cuestión y si deseas utilizarlo - ver cláusula 11) o únicamente por los Tribunales de Inglaterra y Gales salvo que, en caso de procedimientos judiciales, vivas en Escocia o Irlanda del Norte. En este caso, los procedimientos podrán ser trasladados a los tribunales de tu país de origen o a los de Inglaterra o Gales. En caso de que los procedimientos sean trasladados a Escocia o Irlanda del Norte, podrás optar por el sometimiento de su contrato y reclamación a la legislación de Escocia/Irlanda del Norte aplicable (en caso de que no optes por ello se aplicará la legislación inglesa).

Los cambios en estas Condiciones de reserva o en la información contenida en el apartado Preguntas frecuentes de nuestro catálogo, solo serán válidos si son acordados por escrito por nosotros.

4. El precio de tus vacaciones

Nos reservamos el derecho de subir o bajar en cualquier momento los precios de las vacaciones no vendidas. También nos reservamos el derecho de hacer cambios y corregir los errores en los precios anunciados en cualquier momento anterior a la confirmación de tus vacaciones. El precio de tus vacaciones elegidas será confirmado en el momento de la reserva.

5. Cambios realizados por tu parte

En caso de que desees hacer cambios en tus vacaciones confirmadas, deberás notificárnoslo tan pronto como sea posible y nunca más tarde del plazo de los 42 días (o de 120 días para las suites y otras suites de categorías superiores (categorías S1/H1 & S2, SA, SB, SC, SD, SE, SF, SG, SH, SI, SJ, H2, S3, H3, S4, H4, S5, H5, S6, H6, H7, S9, H9, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CI) previos a la salida, salvo cuanto se indica a continuación con relación a una transferencia. Aunque procuraremos ayudarte, no podemos garantizarte que podamos satisfacer dichas solicitudes. En la medida en que podamos satisfacerlas, te cobraremos un coste por los cambios de €50 por persona y por cambio, además de los costes incurridos por nosotros y los costes o gastos incurridos o exigidos por nuestros proveedores. Puede que sea posible hacer cambios en un momento posterior, pero los costes de la gestión de los cambios serán más elevados.

En caso de que un Pasajero individual desee transferir su reserva individual a otra persona (presentada por ti), podrá hacerlo siempre y cuando la persona a la que desea transferir su reserva individual reúna las condiciones que forman parte de su contrato con nosotros. Las solicitudes de transferencias deberán hacerse por escrito con al menos 7 días de antelación a la salida y deberán ir acompañadas del nombre y otros datos necesarios de la(s) persona(s) a la(s) que será transferida la reserva. Los consiguientes costes y gastos incurridos por nosotros y/o incurridos o exigidos por nuestros proveedores comportarán un coste por los cambios de €50 por persona que transfiera su plaza, y que deberán ser abonados con anterioridad a la realización de la transferencia. Para las reservas de paquetes de vuelo y crucero, también deberán pagarse los gastos exigidos por la(s) compañía(s) aérea(s) afectadas. Los Pasajeros deberían tener en cuenta la posibilidad de que las compañías aéreas no permitan cambios de nombre en los vuelos programados, así como la posibilidad de que la reserva del vuelo deba ser cancelada (con el pago de los gastos de cancelación aplicables, que pueden representar el 100 % del precio del vuelo) y reservado de nuevo en caso de un cambio de nombre. La nueva reserva estará siempre sujeta a la disponibilidad del vuelo y al pago del importe íntegro del nuevo billete.

6. Cancelación por tu parte

Podrás cancelar tu reserva confirmada en cualquier momento anterior a la salida. En caso de que necesites hacerlo, el líder del grupo (que deberá tener como mínimo 21 años) deberá llamarnos de inmediato al número de teléfono (+34) 93 176 34 70 durante el horario laboral habitual. En caso de que un Pasajero individual desee cancelar su plaza en la reserva (pero no la totalidad de la reserva), esta persona deberá llamarnos de inmediato al número de teléfono (+34) 93 176 34 70 durante el horario laboral habitual. Como alternativa, podrá notificar la cancelación a la agencia de viajes a través de la cual ha realizado su reserva. La cancelación podrá ser confirmada por escrito al Departamento de Atención al Cliente a la dirección de correo electrónico - reservas@ncl.com. Se aplicarán gastos de cancelación (indicados a continuación). Para el cálculo de estos gastos hemos tenido en cuenta el plazo anterior a la salida en el que se nos ha notificado la cancelación, el ahorro de gastos estimado que se derive de su cancelación y la probable generación de ingresos de otras reservas realizadas con nosotros que utilicen los servicios cancelados.

En caso de que los gastos de cancelación se muestren en forma de porcentaje, éste se calculará sobre la base del precio total adeudado por la(s) persona(s) que cancele(n), sin incluir los impuestos, tasas y gastos por los cambios. Los gastos por los cambios no son reembolsables en el caso de la(s) persona(s) a las que se aplique la cancelación. Siempre y cuando recibamos la notificación de la cancelación con anterioridad a la salida, los impuestos estatales y las tasas portuarias así como, para los paquetes de vuelo y crucero, se reembolsarán el impuesto sobre el pasaje aéreo y la contribución a la protección de ATOL, en caso de haber sido abonados. Cuando corresponda, el cargo por servicio (ver cláusula 22) no forma parte del precio de tus vacaciones y, si ha sido previamente abonado, te será reembolsado en su totalidad en caso de cancelación con anterioridad a la salida. Si reservas y cancelas cruceros consecutivos, te cobraremos los gastos de cancelación indicados a continuación con relación a cada crucero.

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

Notificación de la cancelación recibida por nosotros con anterioridad a la salida	Gastos de cancelación por persona que cancela*
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")

Notificación de la cancelación recibida por nosotros con anterioridad a la salida	Gastos de cancelación por persona que cancela*
más de 120 días	Pérdida del depósito
119 - 106 días	45%
105 - 91 días	50%
90 - 15 días	75%
14 días o menos+	95%

+Aplicable también cuando el Pasajero no se presente sin habernos notificado su cancelación.

Según el motivo de la cancelación podrás reclamar estos gastos de cancelación (menos los excedentes aplicables) en virtud de los términos de cualquier póliza de seguro de viajes que poseas. Las reclamaciones deberán hacerse directamente a la compañía de seguros pertinente.

* Se aplica para el 1º a 8º adulto, así como para niños

En caso de que una cancelación reduzca la ocupación de tu camarote o el número de Pasajeros de pago por debajo del número en el que se basó el precio y/o los descuentos o privilegios acordados en tu reserva, recalculemos el precio de las vacaciones de los Pasajeros restantes sobre la base de la tarifa entonces aplicable y te emitiremos en consecuencia la nueva factura.

No procederemos a ningún reembolso con relación a los elementos no utilizados de tus vacaciones, entre otros, un tramo del crucero, el alojamiento en el hotel, el programa en tierra, los vuelos o los traslados.

7. Seguro

Los Pasajeros deberán contratar una póliza de seguro de vacaciones adecuada y apropiada para cubrir como mínimo todas las deudas relacionadas con el viaje, las cancelaciones, los gastos médicos y los gastos de repatriación. Deberás contratar tu póliza de seguro de viaje en el plazo máximo de los 14 días siguientes a la realización del pago íntegro, aunque te aconsejamos hacerlo antes o en el momento de la reserva. Lee atentamente tu póliza y llévala contigo en tus vacaciones. Es responsabilidad tuya comprobar que la cobertura de seguro contratada por ti se adapte a tus necesidades particulares. Nosotros no comprobaremos el alcance o la idoneidad de la cobertura ofrecida por las pólizas de seguro.

8. Cambios y cancelaciones por nuestra parte

(a) Cambios previos a la salida

A veces es necesario realizar cambios en los planes de vacaciones anunciados y confirmados, tanto antes como después de la confirmación de las reservas. La mayoría de los cambios en las reservas confirmadas serán insignificantes y tenemos derecho a hacerlos. Cuando hagamos un cambio insignificante antes de la salida, te lo notificaremos por escrito. No se abonará ninguna indemnización por los cambios insignificantes. Es probable que los cambios insignificantes incluyan (entre otros) un cambio del camarote confirmado por otro camarote de la misma

categoría o superior, un cambio de compañía aérea, un cambio de la hora de vuelo de menos de 12 horas, un cambio de aeropuerto de destino o de avión (si se comunica).

En ocasiones, antes de la salida, podríamos vernos obligados, por circunstancias ajenas a nuestro control, a proceder a una modificación importante en algunas de las principales características de los servicios de viaje que forman parte de tu reserva confirmada o de algunos requisitos especiales que hayamos aceptado y acordado cumplir como parte de nuestro contrato, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 14.

En caso de que antes de la salida nos veamos obligados a realizar una modificación importante en alguna de las principales características de tu plan de vacaciones confirmado o de los requisitos especiales aceptados, te proporcionaremos la siguiente información por escrito a la mayor brevedad posible:

- (i) las modificaciones propuestas y su repercusión en el precio de tus vacaciones;
- (ii) en caso de que no desees aceptar las modificaciones, los detalles del paquete de sustitución que podemos ofrecerte (y de la reducción del precio cuando éste sea de menor calidad o más económico);
- (iii) tu derecho a cancelar tu reserva y a recibir el reembolso íntegro si no quieres aceptar las modificaciones ni el paquete de sustitución ofrecido; y
- (i) el plazo en el que debes informarnos de tu decisión y lo que sucederá si no lo haces (este plazo dependerá de la rapidez con la que necesitemos tu respuesta).

Si decides cancelar tu reserva, te reembolsaremos todos los pagos que nos hayas realizado en el plazo de los 14 días siguientes a la fecha en que nosotros o la agencia de viajes a través de la cual hiciste la reserva, recibamos tu notificación de cancelación por escrito. Si no tenemos noticias tuyas sobre tu decisión en el plazo especificado (después de haberte proporcionado la información antes mencionada por segunda vez), procederemos a la cancelación de tu reserva y te reembolsaremos todos los pagos que nos hayas realizado en el plazo de los 14 días siguientes. No se pagará ninguna indemnización u otra obligación aceptada (salvo lo antes establecido) cuando el cambio se deba a circunstancias ineludibles y extraordinarias (ver cláusula 9).

(b) Cancelación previa a la salida

En ocasiones puede ser necesario cancelar los planes de vacaciones confirmados.

En caso de que, como consecuencia de unas circunstancias ineludibles y extraordinarias (ver cláusula 9) no podamos realizar tus planes de vacaciones contratados, te lo notificaremos lo antes posible y tendremos el derecho de rescindir tú contrato. En este caso procederemos al reembolso de la totalidad del importe que nos hayas abonado en el plazo de los 14 días siguientes a la fecha en la que te informemos de la cancelación, pero quedaremos eximidos de cualquier otra responsabilidad contigo en lo que respecta a la indemnización o a los costes y gastos en los que incurras o hayas incurrido.

(c) Retraso y cancelación de los vuelos

En caso de que tu vuelo sea cancelado o sufra retraso, o que la categoría de tu billete de avión haya sido degradada o tu compañía aérea te haya denegado el embarque, en función de las circunstancias, podrás exigir a la compañía aérea el pago de una indemnización, la devolución del importe de tu vuelo y/o el servicio de alojamiento y/o refrigerios en virtud del Reglamento nº 261/2004/CE - el Reglamento de Denegación de Embarque de 2004. Cuando proceda, deberás reclamar a la compañía aérea el pago de una indemnización u otro pago. Todas las sumas que recibas o tengas derecho a recibir de la compañía aérea en virtud de estos Reglamentos, representan el importe íntegro de tu derecho a una indemnización o a cualquier otro pago que pueda derivarse de dicha cancelación, retraso, bajada de categoría o embarque denegado. Esto incluye la decepción, malestar, inconveniente o efecto que pueda suponer para tus otros planes. No estaremos obligados a efectuar ningún pago con relación al Reglamento para la denegación del embarque o con respecto a las cancelaciones o retrasos de los vuelos, a la bajada de categoría de los billetes de avión o a la denegación del embarque dado que el importe íntegro de tu derecho a una indemnización u otro pago (como los antes abordados) estará cubierto por las obligaciones de la compañía aérea en virtud del Reglamento para la denegación del embarque. En caso de que, por algún motivo, te hiciéramos un pago a ti o a un tercero del cual fuera responsable la compañía aérea de conformidad con los Reglamentos para la denegación del embarque, deberás, cuando así te lo solicitemos, otorgarnos los derechos que tengas o tuviste para reclamar el pago en cuestión a la compañía aérea. Si tu compañía aérea no cumple estas normas, visita el sitio web de CAA www.caa.co.uk para obtener más información sobre las opciones de las que dispones para resolver tu queja.

9. Circunstancias ineludibles y extraordinarias

En estas Condiciones de reserva, circunstancias ineludibles y extraordinarias significa una situación ajena a nuestro control, cuyas consecuencias no hubieran podido ser evitadas aun cuando se hubieran adoptado todas las medidas razonables. Salvo que se indique expresamente lo contrario en estas Condiciones de reserva, lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad ni pagar una indemnización cuando el cumplimiento o el cumplimiento eficiente de nuestras obligaciones estipuladas en el contrato suscrito contigo se vea imposibilitado o afectado, o cuando sufras

daños o pérdidas (como las descritas con más detalle en la cláusula 10.2) como consecuencia de unas circunstancias ineludibles o extraordinarias. Dichas circunstancias generalmente incluyen (tanto reales como inminentes) guerras, revueltas, disturbios civiles, acciones terroristas, conflictos industriales, desastres naturales o nucleares, condiciones meteorológicas adversas (incluidos huracanes), epidemias, incendios y cierre o restricción del espacio aéreo, aeropuertos y puertos. Las circunstancias ineludibles y extraordinarias incluirán también la recomendación del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido (www.gov.uk/foreign-travel-advice) o cualquier otro Ministerio de Asuntos Exteriores de la UE de no viajar, si no es estrictamente necesario, a determinados países, regiones o destinos. En caso de que los gobiernos europeos realicen recomendaciones diferentes, seguiremos las recomendaciones que indique el Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido.

10. Nuestra responsabilidad contigo

(1) De conformidad con las cláusulas 10.5 y 10.6, prometemos garantizar que los planes vacacionales que hemos acordado realizar, prestar o proporcionar, según proceda, como parte del contrato suscrito contigo, sean realizados, prestados o proporcionados con los conocimientos y las precauciones razonables. Esto significa que, de conformidad con estas Condiciones de reserva, aceptaremos la responsabilidad en caso de que, por ejemplo, fallezcas o sufras daños personales o tu plan de vacaciones contratado no sea proporcionado tal como te prometimos o sea deficiente como consecuencia del fracaso por nuestra parte o por parte de nuestros empleados, agentes o proveedores, de utilizar los conocimientos y las precauciones razonables en la realización, cumplimiento o prestación, según proceda, de tus planes de vacaciones contratados. Cabe señalar que es responsabilidad tuya demostrar que no se han utilizado los conocimientos y las precauciones razonables si deseas presentarnos una reclamación. Asimismo, solo nos responsabilizaremos de lo que hagan o no hagan nuestros empleados, agentes y proveedores que en aquel momento estén cumpliendo su horario laboral (en el caso de los empleados) o llevando a cabo el trabajo que les pedimos que hicieran (en el caso de los agentes y proveedores). Para las reclamaciones cubiertas por la cláusula 10.5 o 10.6 o para las que se apliquen las disposiciones de otro convenio internacional, esta cláusula 10.1 solo se aplicará siempre y cuando sea coherente con las disposiciones aplicables del Reglamento y del Convenio de Atenas (definidos en la cláusula 10.6) o con las disposiciones aplicables de otro convenio internacional o reglamento de la UE aplicable.

(2) No seremos responsables de los daños, enfermedades, fallecimientos, pérdidas (incluida, entre otras, la pérdida de disfrute o de pertenencias), daños, gastos, costes u otras sumas o reclamaciones de cualquier tipo que se deriven de:

- (i) los actos u omisiones por parte de los Pasajeros en cuestión; o
- (ii) los actos u omisiones por parte de un tercero no relacionado con la prestación de tus vacaciones de carácter imprevisible o ineludible; o
- (iii) las circunstancias ineludibles y extraordinarias definidas en la cláusula 9.

(3) Cabe señalar que no podemos aceptar ninguna responsabilidad por los servicios que no formen parte de nuestro contrato. Por ejemplo, los servicios o infraestructuras adicionales que tu hotel u otro proveedor acuerde prestarte o proporcionarte cuando los servicios o las infraestructuras no hayan sido anunciadas por nosotros como parte integrante de tus vacaciones y no hayamos acordado organizarlos como parte de nuestro contrato. Véase también la cláusula 15 "Excursiones en tierra y catálogos". Asimismo, independientemente de los términos utilizados por nosotros en nuestro sitio web, en nuestros catálogos o en otros medios, solo prometemos utilizar todos los conocimientos y precauciones razonables antes establecidos y no asumimos ninguna otra responsabilidad mayor o distinta contigo.

(4) Nuestra responsabilidad se limita a lo establecido en las cláusulas 10.5 y 10.6. De conformidad con las cláusulas 10.5 y 10.6, no estamos autorizados a limitar el importe de los daños a los que tengas derecho a reclamar por los daños personales o el fallecimiento que nosotros o nuestros empleados hayamos ocasionado intencionadamente o por negligencia con respecto a cualquier otra responsabilidad que no podamos limitar en virtud de la legislación inglesa.

Para todas las demás reclamaciones, en caso de que seamos considerados responsables ante ti por el motivo que sea, el importe máximo que deberemos pagarte es tres veces el coste total de tus vacaciones (primas del seguro o gastos por la gestión de los cambios / gastos de cancelación no incluidos) pagado por o en nombre de la(s) persona(s) interesada(s) en total. Este importe máximo solo se pagará cuando todo haya salido mal y no hayas podido disfrutar en absoluto de tus vacaciones.

(5) Cuando una reclamación o una parte de una reclamación (incluidas las relacionadas con la muerte o con los daños personales) se derive de un plan de vuelo (incluido, entre otros, el embarque y desembarque del avión) al que se aplique un convenio internacional o un reglamento de la UE cuando nosotros hayamos organizado el vuelo como parte de nuestro contrato (tanto si forma parte como no de un paquete que incluya el vuelo), nuestra responsabilidad

(incluidos el importe máximo de la indemnización que deberemos pagarte y los tipos de reclamación y las circunstancias en las que deba pagarse la indemnización) se limitará a nuestra condición de transportista establecida en esta cláusula 10.5). Lo máximo que deberemos pagarte por esta reclamación o esta parte de la reclamación, si somos considerados responsables ante ti por el motivo que sea, se limitará al máximo que deberíamos pagar nosotros o el transportista correspondiente en virtud del convenio internacional o del reglamento de la UE que se aplique al vuelo o a la reclamación en cuestión (por ejemplo, el Convenio de Varsovia en su forma enmendada o no enmendada y el Convenio de Montreal para viajes en avión internacionales, y para las compañías aéreas que operen con una licencia concedida por un país de la UE, el Reglamento de responsabilidad de las compañías aéreas nº 889/2002/CE por los viajes en avión nacionales e internacionales). Cuando nosotros o el transportista no estemos o no estuviéramos obligados a efectuarte un pago en virtud del convenio internacional o del reglamento de la UE aplicable (incluso cuando no se notifique o no se presente la reclamación de conformidad con los plazos estipulados en el convenio o el reglamento aplicable), tampoco estamos obligados a efectuarte el pago por esta reclamación o una parte de la reclamación. Para la realización del pago deduciremos los importes que hayas recibido o tengas derecho a recibir de la compañía aérea por la queja o reclamación en cuestión. Si nos lo solicitas te proporcionaremos copias de los convenios internacionales y de los reglamentos de la UE aplicables. Cabe señalar que se aplicarán unos plazos estrictos para la notificación de pérdidas, daños o retraso en la entrega del equipaje a la compañía aérea. Los procedimientos relacionados con las demandas (incluida la de daños personales o muerte) deberán celebrarse en el plazo máximo de 2 años a partir de la fecha estipulada en el convenio internacional o en el reglamento de la UE aplicable.

(6) El Reglamento 392/2009/CE sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros en caso de accidente (el "Reglamento") entró en vigor el 31 de diciembre de 2012 en la UE y en los Estados del EEE. Incorpora, implementa y amplía determinadas disposiciones del Convenio de Atenas de 1974 relativo al Transporte marítimo de pasajeros y de sus equipajes en su forma enmendada por el Protocolo de 2002 ("Convenio de Atenas"). Las referencias al Convenio de Atenas que figuran en estas Condiciones de reserva significan las disposiciones del Convenio de Atenas que incorpora, implementa y amplía el Reglamento, salvo que el contexto exija lo contrario. El Reglamento y el Convenio de Atenas se aplican al transporte internacional definido por el Convenio de Atenas. Cuando proceda, se aplicarán el Reglamento y el Convenio de Atenas al elemento crucero de tus vacaciones, así como al procedimiento de embarque y desembarque del barco correspondiente, de conformidad con las disposiciones del Convenio de Atenas ("durante el transporte"). A los efectos del Reglamento y del Convenio de Atenas, nosotros somos el transportista. El Reglamento y el Convenio de Atenas cubren la responsabilidad del transportista respecto a los pasajeros, sus equipajes y sus vehículos, así como sus equipos de movilidad, en caso de accidente durante el transporte. No afecta al derecho de los transportistas de limitar su responsabilidad por los accidentes de conformidad con el Convenio internacional sobre la limitación de la responsabilidad nacida de reclamaciones de derecho marítimo de 1976 en su forma actualizada. Los accidentes contemplados en el Reglamento y en el Convenio de Atenas incluyen los incidentes 'marítimos' y 'no marítimos' ocurridos durante el transporte. Un "incidente marítimo" significa el naufragio, vuelco, colisión o varada del barco, explosión o incendio en el barco o deficiencias en el barco. Un "incidente no marítimo" significa un incidente que no sea un incidente marítimo.

Para las reclamaciones que puedan surgir durante el transporte, la única responsabilidad que tenemos contigo es la que estipula el Reglamento y el Convenio de Atenas, cuando proceda. Incluye las reclamaciones relacionadas con la muerte o con los daños personales o las pérdidas o daños en el equipaje y en el equipo de movilidad u otros equipos específicos utilizados por un pasajero con movilidad reducida ("equipo de movilidad"). Esto significa que no estás autorizado a presentar una reclamación contra nosotros que se plantee en el transcurso del transporte que no esté expresamente permitida por el Reglamento y por el Convenio de Atenas, o que exceda los límites previstos por el Reglamento y por el Convenio de Atenas, cuando proceda. Las reclamaciones cubiertas por el Reglamento y el Convenio de Atenas deberán realizarse dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Atenas (véase a continuación). Los procedimientos deberán celebrarse dentro del plazo máximo especificado en el Convenio de Atenas.

A continuación encontrarás un breve resumen de nuestra responsabilidad en virtud del Reglamento y del Convenio de Atenas, cuando proceda.

Daños personales o muerte

El Convenio de Atenas limita el importe máximo que, en nuestra condición de transportista, deberíamos pagar si somos considerados responsables en caso de muerte o daños personales durante el transporte. Se aplicarán diferentes límites y bases de responsabilidad en función de que la muerte o los daños personales resulten de un incidente marítimo o de un incidente no marítimo. En caso de un incidente marítimo, el pasajero tiene derecho a ser indemnizado por el transportista o por la compañía aseguradora del transportista con un máximo de 250.000 SDR (aproximadamente 266.000 £ o 304.000 € a fecha del 22 de junio de 2018) en cualquier caso, a excepción de las circunstancias ajenas al control del transportista (acto bélico, desastre natural, acto de un tercero). La indemnización que se derive de un incidente marítimo puede ascender a un máximo de 400.000 SDR (aproximadamente 425.000 £ o 486.000 € a fecha del 22 de junio de 2018), salvo que el transportista demuestre que el incidente no fue fruto de un

fallo o de una negligencia suya. Para un incidente no marítimo, el pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista o de la compañía aseguradora del transportista de como máximo 400.000 SDR (aproximadamente 425.000 £ o 486.000 € a fecha del 22 de junio de 2018), siempre que el pasajero demuestre que el incidente fue fruto de un fallo o de una negligencia del transportista. En determinadas circunstancias, no asumiremos ninguna responsabilidad por la muerte o los daños personales que puedan producirse durante el viaje.

Equipaje

El Convenio de Atenas limita también el importe máximo que, en nuestra condición de transportista, deberíamos pagar en caso de pérdida o daños en el equipaje durante el transporte. Se aplicarán diferentes bases de responsabilidad en función de que la pérdida o los daños resulten de un incidente marítimo o de un incidente no marítimo. El equipaje de camarote es el equipaje que el pasajero tiene en su camarote o que obra en su poder o está bajo su custodia o control. El equipaje no incluye el equipo de movilidad, detallado a continuación. La pérdida o daños en el equipaje incluye los gastos que se deriven de la no entrega del equipaje al pasajero en un tiempo razonable con posterioridad a la llegada del barco en el que se transportaba o debería haberse transportado el equipaje, pero no incluye los retrasos que se deriven de conflictos laborales.

Para la pérdida o daños causados por un incidente marítimo, el pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista de como máximo 2.250 SDR (aproximadamente 2.400 £ o 2.700 € a fecha del 22 de junio de 2018) para el equipaje de camarote, y de como máximo 3.375 SDR (aproximadamente 3.600 £ o 4.100 € a fecha del 22 de junio de 2018) para otro equipaje, salvo que el transportista demuestre que el incidente ocurrido no es fruto de un fallo o de una negligencia suya. Para la pérdida o daños causados por un incidente no marítimo, el pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista de como máximo 2.250 SDR (aproximadamente 2.400 £ o 2.700 € a fecha del 22 de junio de 2018) para el equipaje de camarote, y de como máximo 3.375 SDR (aproximadamente 3.600 £ o 4.100 € a fecha del 22 de junio de 2018) si el pasajero demuestra que el incidente fue fruto de un fallo o negligencia del transportista.

De conformidad con el Convenio de Atenas, aceptas que la reclamación que prospere por pérdida o daños en el equipaje estará sometida a un excedente o deducción de 149 SDR por persona (aproximadamente 158 £ o 181 € a fecha del 22 de junio de 2018).

Objetos de valor o importantes

Todos los objetos de valor o importantes (por ejemplo, dinero, joyas, medicamentos, objetos frágiles, documentos de viaje y otros documentos importantes, equipos de vídeo/fotográficos/informáticos, otros objetos valiosos, etc.) deberán ser llevados en mano y no empaquetados con su equipaje ni dejados abandonados en su camarote o en otros lugares del barco, en otro medio de transporte o en otro alojamiento. Debe prestarse especial atención a estos objetos. Para tu protección, una vez subas a bordo del barco o durante tu estancia en el hotel, deberás dejar todos los objetos de valor e importantes en la caja fuerte de tu camarote o de tu habitación de hotel, cuando estén disponibles, o bien depositarlos en la recepción de tu hotel siempre y cuando se comprometan a custodiar dichos elementos cuando no los lleves tú personalmente o no los traslades tú. No obstante, recuerda que ninguna caja fuerte es totalmente segura y considera atentamente si es necesario llevarte los objetos en cuestión de vacaciones. En caso de pérdida, daños o robo de un objeto de valor o importante, tenemos derecho a alegar que no deberías haber traído el objeto. En ningún caso seremos considerados responsables por la pérdida o daños en dinero, valores negociables, objetos de oro o plata, joyas, ornamentaciones, obras de arte y otros objetos de valor. Te recomendamos encarecidamente que contrates un seguro apropiado y adecuado para proteger todos tus objetos de valor e importantes.

Cabe señalar que no disponemos a bordo de nuestros barcos de la infraestructura necesaria para poder aceptar objetos de valor en custodia. De conformidad con el Convenio de Atenas, no podemos por tanto aceptar ninguna responsabilidad por la pérdida o daños en los objetos de valor que te lleves de vacaciones. A los efectos del Convenio de Atenas, la colocación de los objetos de valor en la mini caja fuerte de un camarote no significa su depósito en custodia por nuestra parte.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que seamos considerados responsables por la pérdida o daños en objetos de valor por el motivo que sea, lo máximo que deberemos pagarte por esta pérdida o estos daños es la cantidad máxima que pagar en virtud del Convenio de Atenas para objetos de valor depositados con nosotros a efectos de su custodia. Esta cantidad máxima asciende a 3.375 SDR por persona (aproximadamente 3.600 £ o 4.100 € a fecha del 22 de junio de 2018).

Equipo de movilidad

El Reglamento y el Convenio de Atenas limitan también el importe máximo que, en nuestra condición de transportista, deberíamos pagar en caso de pérdida o daños en el equipo de movilidad durante el transporte. Para la pérdida o daños causados por un incidente marítimo, el pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista

correspondiente al valor de sustitución o a los gastos de reparación del equipo en cuestión, salvo que el transportista demuestre que el incidente no ha sido fruto de un fallo o de una negligencia suya. Para la pérdida o daños causados por un incidente no marítimo, el pasajero tiene derecho a una indemnización del transportista correspondiente al valor de sustitución o a los gastos de reparación del equipo en cuestión, si el pasajero o pasajera demuestra que el incidente fue causado por un fallo o negligencia del transportista.

Pago por adelantado en caso de un incidente marítimo

En caso de muerte o daños personales causados por un incidente marítimo, el pasajero u otra persona derechohabiente, tiene derecho a un pago por adelantado para cubrir las necesidades económicas inmediatas. El pago se calculará sobre la base de los daños sufridos, se efectuará en el plazo de 15 días y no será inferior a 21.000 € (aproximadamente 18.400 £ a fecha del 22 de junio de 2018).

Plazos

Los daños en el equipaje de camarote u otros equipajes que sean aparentes, deberán ser notificados por escrito antes, o como muy tarde, en el momento de desembarcar del barco en el caso del equipaje de camarote, o en el momento de la devolución en el caso de otros equipajes. Los daños que no sean aparentes o la pérdida del equipaje de camarote o de otros equipajes deberán ser notificados por escrito en el plazo de los 15 días posteriores al desembarco del barco o la devolución (o devolución programada en caso de pérdida).

En caso de que el pasajero no cumpla lo anterior, se presumirá, salvo que se demuestre lo contrario, que el pasajero ha recibido el equipaje intacto. No será necesario notificarlo por escrito si, en el momento de su recepción, el estado del equipaje ha sido objeto de un examen o una inspección conjunta.

En términos generales, los procesos por los daños entablados en un tribunal competente deberán iniciarse en el plazo de los 2 años siguientes a la fecha estipulada en el Convenio de Atenas o quedarán prescritos. El cálculo de este período de prescripción podrá diferir en función de la naturaleza de la pérdida.

Exenciones de responsabilidad

La responsabilidad del transportista puede verse reducida si éste demuestra que el fallo o la negligencia del pasajero causó o contribuyó a la muerte o los daños personales sufridos por el pasajero o la pérdida o daños en su equipaje. No se aplicarán los límites de los diferentes importes de indemnización si se demuestra que los daños causados por un acto del transportista, de un asistente o agente del transportista o del transportista ejecutor, han sido provocados con intención de causar este daño o sabiendo que de ello podría resultar este daño.

(7) Cabe señalar que no asumiremos ninguna responsabilidad por los daños, pérdidas, gastos u otra(s) suma(s) de cualquier tipo que (1) sobre la base de la información que nos hayas proporcionado relacionada con tu reserva con anterioridad a nuestra aceptación, no podíamos razonablemente prever lo que sufrirías o en lo que incurrirías si incumplíamos nuestro contrato contigo o (2) no hayan sido provocados por el incumplimiento del contrato u otro incumplimiento por nuestra parte o la de nuestros empleados o, cuando seamos responsables de ellos, por parte de nuestros proveedores. Tampoco asumiremos ninguna responsabilidad por las pérdidas o gastos relacionados con un negocio, entre otros, la pérdida de ingresos en el caso de trabajadores autónomos.

11. Quejas y arbitraje de ABTA

En el caso improbable de que tengas motivos para quejarte o tengas problemas durante tus vacaciones, deberás comunicárnoslo de inmediato o notificarlo al proveedor de los servicios en cuestión (en caso de que no seamos nosotros). Las notificaciones verbales deberán presentarse por escrito y entregarse a nuestro Mostrador de atención al cliente o al proveedor del servicio pertinente a la mayor brevedad posible. Si no conocemos la existencia de un problema o queja no podremos resolverlo. La mayoría de los problemas tienen una solución rápida. No obstante, si sigues sintiéndote insatisfecho deberás escribirnos en el plazo de los 28 días siguientes al final de tus vacaciones (o en caso de daños o pérdida del equipaje en los plazos especificados en la cláusula 10.6) indicando la referencia de tu reserva y todos los detalles de tu queja. Solo deberá escribirnos el líder del grupo. Si deseas formular una reclamación en nuestra contra, deberás también observar los plazos para la formulación de reclamaciones establecido en las cláusulas 10.5 y 10.6, cuando proceda. Para todas las reclamaciones, y en virtud de la cláusula 10.4, lamentamos no poder asumir ninguna responsabilidad en caso de que no sigas los procedimientos antes indicados.

Las controversias que se deriven o que estén relacionadas con su contrato con nosotros que no puedan ser resueltas amistosamente, podrán ser sometidas a arbitraje, si así lo deseas, con arreglo a un sistema especial establecido por ABTA de carácter independiente. El sistema ofrece un método de arbitraje sencillo y económico basado solamente en documentos con responsabilidad limitada para ti en lo que respecta a los costes. Si lo deseas te proporcionaremos todos los detalles o bien podrás encontrarlos en el sitio web de ABTA (www.abta.com). Este sistema no se aplicará a

las reclamaciones cuyo importe sea superior a 5.000 £ (aproximadamente 5.600 €) por persona. También existe un límite de 25.000 £ (aproximadamente 28.000€) por reserva. Tampoco se aplicará a las reclamaciones que contemplen únicamente daños físicos, enfermedades o sus consecuencias. No obstante, el sistema puede contemplar las reclamaciones de indemnización que incluyan un elemento de lesiones o enfermedades leves con una indemnización máxima de 1.500 £ (aproximadamente 1.700€) por persona otorgada por el árbitro con respecto a este elemento. ABTA deberá recibir tu solicitud de arbitraje y otros documentos necesarios en el plazo de los 18 meses siguientes a tu regreso de las vacaciones. Fuera de este plazo podremos seguir recurriendo a este sistema de arbitraje si así lo acordamos, aun cuando el Código de ABTA no exige este acuerdo. Para reclamaciones relacionadas con daños y enfermedades, puedes solicitar el procedimiento de mediación de ABTA y nosotros tenemos la opción de aceptarlo (pero no estamos obligados a hacerlo).

12. Daños y comportamiento

Cuando realizas una reserva con nosotros aceptas tu responsabilidad por los daños o pérdidas causados por i. Deberás efectuar el pago íntegro de dichos daños o pérdidas (razonablemente estimado si no es conocido con exactitud) a nuestro favor o a favor del proveedor pertinente a la mayor brevedad posible. En caso de que el coste real de la pérdida o de los daños supere el importe pagado estimado, deberás pagar la diferencia una vez se conozca esta discrepancia. En caso de que el coste real sea inferior al importe pagado, se procederá al reembolso de la diferencia. Serás también responsable de hacer frente a las reclamaciones posteriormente iniciadas en nuestra contra relacionadas con dicho daño o pérdida y con todos los gastos incurridos por nuestra parte (incluidas nuestras propias costas legales íntegras y las del tercero) como consecuencia de tus acciones. Deberías garantizar la contratación por tu parte de un seguro de viaje para protegerte en caso de que se produzca esta situación. Esperamos que todos los pasajeros sean considerados con las demás personas. En caso de que en nuestra razonable opinión o en la razonable opinión de una autoridad, los Pasajeros cuya conducta suponga o pueda suponer un peligro, un malestar o una angustia para un tercero (los demás pasajeros) o pueda producir daños materiales, estamos autorizados, sin previo aviso, a dar por finalizadas las vacaciones del / de los Pasajero(s) en cuestión. En este sentido, el/los Pasajero(s) en cuestión deberán abandonar el barco o, en su caso, otro alojamiento o servicio. No asumiremos ninguna otra responsabilidad con dicho(s) Pasajero(s), ni tan siquiera el viaje de vuelta. No se procederá a ningún reembolso y no abonaremos los gastos o costes incurridos como consecuencia de la rescisión. Ver también la cláusula 24.

13. Condiciones de los proveedores

Algunos de los servicios que componen tus vacaciones son prestados por proveedores independientes. Estos proveedores prestan estos servicios con arreglo a sus propios términos y condiciones. Algunos de estos términos y condiciones podrían limitar o excluir la responsabilidad del proveedor contigo de conformidad con los convenios o reglamentos internacionales aplicables (ver cláusula 10.5). Si lo deseas solícítanos una copia de las partes relevantes de estos términos y condiciones o bien solícítala al proveedor en cuestión.

14. Necesidades especiales, movilidad reducida, discapacidades, enfermedades y niños.

En caso de que tengas una necesidad especial deberás comunicárnosla en el momento de la reserva. Aunque procuraremos satisfacerla (o trasladar las peticiones razonables al proveedor pertinente cuando la necesidad especial no esté relacionada con el elemento crucero de tus vacaciones), lamentamos no poder garantizarte la plena satisfacción de tu necesidad salvo que figure específicamente confirmada en tu factura de confirmación como un requisito especial aceptado por nuestra parte. Salvo que esté confirmada, la no satisfacción de una necesidad especial no constituirá un incumplimiento del contrato por nuestra parte. La confirmación de que se ha constatado una necesidad especial o de que se ha trasladado al proveedor pertinente, o la inclusión de la necesidad especial en tu factura de confirmación o en cualquier otro documento, no constituye la confirmación de la satisfacción de la necesidad. Salvo que estén específicamente confirmadas, todas las necesidades especiales estarán sujetas a disponibilidad. Las necesidades especiales que hayamos aceptado serán específicamente confirmadas como aceptadas en tu factura de confirmación.

La información que te proporcionemos sobre tus vacaciones (que podrá ser publicada en nuestro sitio web, en nuestro catálogo o en cualquier otro medio) con anterioridad a que la realización de tu reserva, incluirá una indicación general de la idoneidad de las vacaciones para personas con movilidad reducida. No obstante, la movilidad reducida tiene diversos significados según cada persona, por lo que las capacidades, restricciones y necesidades individuales podrán variar considerablemente. En caso de que un Pasajero presente movilidad reducida o sufra una enfermedad o discapacidad que pueda afectar a sus vacaciones, rogamos nos ofrezca detalles completos antes de proceder a la reserva para poder ofrecerle información exacta sobre la idoneidad de las vacaciones teniendo en cuenta sus necesidades concretas. Podremos solicitar un certificado médico u otra documentación, información o renuncia con relación a dicha movilidad reducida, enfermedad o discapacidad que podamos considerar razonablemente necesaria.

En todo caso, deberás proporcionarnos detalles completos por escrito (incluso detalles de equipos médicos o de movilidad tales como la silla de ruedas que deberás traer contigo) en el momento de la reserva y en caso de que se produzcan cambios en tu movilidad, enfermedad o discapacidad. También deberás comunicarnos rápidamente si después de realizar tu reserva has experimentado una situación de movilidad reducida, una enfermedad o una discapacidad. En caso de que necesites ayuda para embarcar o desembarcar del barco como consecuencia de tu movilidad reducida o discapacidad, rogamos nos lo comuniques en el momento de la reserva, si es posible, pero como muy tarde con 48 horas de antelación a la prestación de la ayuda. Indica tu necesidad a nuestro departamento de atención al cliente.

Reconoces que la asistencia médica en un barco de crucero puede ser reducida o puede verse retrasada y que el barco puede dirigirse a destinos en los que no se disponga de asistencia médica. Determinados requisitos de seguridad internacionales, determinados requisitos de construcción naval y/o algunos reglamentos aplicables, podrían ocasionar dificultades a las personas con movilidad reducida o a las personas con graves dificultades visuales y/o auditivas. Los pasajeros que requieran el uso de una silla de ruedas deberán traer la suya dado que las sillas de ruedas disponibles en el barco son para uso exclusivo en caso de emergencia. Para mayor comodidad y confort de estos Pasajeros, les recomendamos traer una silla de ruedas plegable. Se informa a los Pasajeros que los camarotes estándares no son accesibles y no permiten el uso de sillas de ruedas. Deberás disfrutar de una buena condición física para poder afrontar las vacaciones. Debes ser autosuficiente y/o deberás viajar con un/a compañero/a dispuesto/a proporcionarte la ayuda necesaria durante las vacaciones. Las mujeres embarazadas con más de 26 semanas de gestación no podrán viajar en el barco.

Los Pasajeros no podrán participar en determinadas actividades o programas, tanto a bordo del barco como en los puertos de escala, si su participación representa un riesgo para ellos o para las demás personas.

Los niños que naveguen a bordo de un barco de Norwegian deberán tener como mínimo seis meses de edad en el momento de la navegación. No obstante, para viajes de 3 o más días seguidos en el mar, los niños deberán tener como mínimo 1 año de edad en el momento de la navegación.

Los Pasajeros menores de 18 años que no viajen con sus progenitores o tutores (pero que estén acompañados de sus abuelos, otros familiares o amigos), deberán presentar un formulario de consentimiento paterno o del tutor debidamente firmado (firmado por ambos progenitores) que autorice el viaje y el tratamiento médico en caso de emergencia. Deberán presentar el formulario firmado original (no se acepta una copia) a un representante de Norwegian Cruise Line presente en el muelle durante la facturación, junto con una copia del permiso de conducción o del pasaporte de ambos progenitores. Su incumplimiento podrá comportar la denegación del embarque del Pasajero. En este caso, no se procederá al reembolso ni se abonarán gastos, costes u otras sumas de cualquier tipo.

15. Excursiones en tierra y catálogos

A nuestro leal saber y entender, la información contenida en nuestros catálogos es correcta en el momento de la impresión del catálogo. Podremos proporcionarte información (en nuestro catálogo, en nuestro sitio web y/o cuando te encuentres a bordo) sobre nuestras excursiones en tierra, que podrás comprar a bordo del barco. Aunque sujetas a disponibilidad, generalmente podrás reservar plazas con antelación en las excursiones en tierra anunciadas - consulta nuestra sección de preguntas frecuentes para obtener más información. Los datos aplicables de todas las excursiones en tierra (incluido el horario de salida) están sujetos a cambios y las excursiones podrán, en ocasiones, 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.

Salvo que estén incluidas en el coste de la reserva de tu crucero o hayan sido compradas en el mismo momento de la reserva ("excursiones en tierra incluidas"), las excursiones en tierra no formarán parte de tu plan de vacaciones de crucero y no se les aplicarán estas Condiciones de reserva (distintas de esta cláusula 15 y de la cláusula 10.6). Las excursiones son organizadas y proporcionadas por operadores totalmente independientes de nosotros. Suscribirás un contrato aparte con nosotros para las excursiones en tierra que reserves distintas de las excursiones en tierra incluidas. En virtud de este contrato, aceptamos la responsabilidad de seleccionar operadores de renombre para la organización y prestación de tu excursión, pero no asumiremos ninguna responsabilidad por la excursión en sí o por los actos u omisiones del operador o de sus empleados, agentes, proveedores o subcontratistas u otra(s) persona(s) relacionada(s) con la excursión. En caso de que seamos considerados responsables de la excursión por el motivo que sea, tendremos derecho a ampararnos en todas las limitaciones y exenciones de responsabilidad contenidas o mencionadas en estas Condiciones de reserva. Las excursiones en tierra incluidas forman parte de tu contrato de vacaciones con nosotros y están sujetas a estas Condiciones de reserva.

No podemos garantizar la exactitud en todo momento de la información proporcionada con relación a las excursiones en tierra o sobre el puerto/zona que estés visitando, en términos generales, o a la organización de una excursión en

particular. El incumplimiento/cancelación de una excursión en tierra en particular no constituye un cambio importante en tu plan de vacaciones y no te da derecho a ninguna indemnización, aparte del reembolso del coste de la excursión en cuestión abonada por ti. De igual modo, nuestra responsabilidad con relación a las excursiones en tierra se limita al coste de la excursión en cuestión. De conformidad con estas Condiciones de reserva, no limitaremos ni quedaremos eximidos de nuestra responsabilidad por la muerte o los daños personales causados por una negligencia nuestra.

16. Pasaportes, visados y requisitos sanitarios

Los ciudadanos de la UE precisan un pasaporte válido de la UE para poder disfrutar de las vacaciones que aparecen en nuestros catálogos o en nuestro sitio web. La información contenida en los catálogos o en nuestro sitio web es la que corresponde en el momento de la publicación. En nuestro sitio web encontrará los requisitos de entrada en los EE.UU. por parte de los ciudadanos de la UE titulares de un pasaporte de la UE. Los ciudadanos de la UE titulares de un pasaporte de la UE que necesiten un visado para entrar en otros países deberán consultar la información pertinente en la página del crucero en cuestión o en nuestro sitio web. Si no eres ciudadano de la UE o no posees un pasaporte de la UE deberás consultar los requisitos de pasaporte y de visado aplicables en tus vacaciones elegidas (de todos los países a los que pretendes viajar) y comprobar que los cumples. En <http://travel.state.gov> encontrarás información sobre los requisitos de entrada en EE.UU. Para entrar en otros países, contacta con la embajada o el consulado de los países en cuestión. Todos los pasajeros, incluidos los ciudadanos de la UE, deberán consultar los requisitos de entrada en el momento de la reserva y con suficiente antelación a la salida dada la posibilidad de que se produzcan cambios en los requisitos.

El tiempo necesario para obtener cualquier pasaporte de ciudadano de la UE variará y deberías consultar el caso con la agencia de pasaportes correspondiente. Los pasaportes deben tener una validez mínima de 6 meses a partir de la finalización de tus vacaciones.

Para poder entrar en los EE.UU., todos los viajeros (incluidos los niños) deben presentar un visado, salvo que reúnan los requisitos del Programa de Exención de Visado (VWP). La mayoría de los turistas británicos / de la UE reunirán los requisitos del VWP, pero no olvides leer la importante nota mostrada a continuación. Quienes visiten los EE.UU. (incluidos los niños) que reúnan los requisitos del VWP, deberán solicitar con antelación una autorización para viajar a los EE.UU. de conformidad con el Sistema Electrónico para la Autorización de Viaje (ESTA) Deberás rellenar la solicitud en línea para la autorización de viaje en el sitio web de ESTA (datos mostrados a continuación) con al menos 72 horas de antelación a la salida de tu vuelo o a la salida de tu crucero con destino a los EE.UU., pero te recomendamos que lo hagas antes. Siempre y cuando se acepte tu solicitud, recibirás la autorización a través del sitio web. Generalmente, la autorización es concedida muy rápidamente pero puede tardar hasta 72 horas si es necesario comprobar los datos. Anota el número de autorización ESTA cuando lo recibas.

Es responsabilidad tuya conseguir la autorización ESTA o un visado estadounidense, si es necesario. En caso de no obtener la autorización de viaje a través del sitio web de ESTA o un visado estadounidense con anterioridad al viaje, no podrás embarcar en tu vuelo o en tu barco de salida. En este caso se aplicarán todos los gastos de cancelación. Consulta el sitio web de ESTA, <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>.

Nota importante: no todos los visitantes de la UE reunirán los requisitos del Programa de Renuncia del Visado. Deberás solicitar un visado si has sido detenido alguna vez (aun cuando no hayas sido declarado culpable de un delito) o si posees antecedentes penales de cualquier tipo. También se aplicarán otras excepciones. Los ciudadanos de la UE deben realizar consultas con la embajada o el consulado de EE. UU. en su país de residencia. Los requisitos del visado pueden variar. En <http://travel.state.gov> encontrarás más información sobre los requisitos de entrada en los EE.UU. Deberás también consultar los requisitos de entrada en el momento de la reserva y con suficiente antelación a la salida dada la posibilidad de que se produzcan cambios en estos requisitos.

Los actuales requisitos de entrada en Canadá y EE.UU. para menores - Los adultos que viajen a los EE.UU. con menores de 18 años y que no sean los padres o el tutor legal de los menores, deberán presentar un documento notarial de consentimiento paterno o del tutor que autorice el viaje y el tratamiento médico del menor en caso de emergencia. Los menores de 21 años que viajen a Canadá sin sus progenitores deberán presentar un documento notarial que incluya las fechas reales del viaje y las firmas de ambos progenitores e indique el nombre de la(s) persona(s) con las que viaja el menor y el permiso que les ha sido otorgado a estas últimas para acompañar al menor.

Es responsabilidad tuya conocer todas las vacunas y las precauciones sanitarias recomendadas con suficiente tiempo de antelación a la salida. Los detalles están disponibles en tu centro de atención primaria / centro de salud / clínica de viajeros. La información detallada aplicable a todos los ciudadanos de la UE está también disponible en el National Travel Health Network and Centre www.travelhealthpro.org.uk y en

www.nhs.uk/livewell/travelhealth. En el momento de la publicación de este documento, no conocemos ningún requisito sanitario o trámite obligatorio aplicable a los ciudadanos de la UE que disfruten de las vacaciones presentadas en este catálogo. Para tus vacaciones en la UE/EEE deberías obtener una tarjeta EHIC (Tarjeta Sanitaria Europea - TSE) con anterioridad a la salida en www.ehic.org.uk. La tarjeta EHIC no sustituye al seguro de viaje. Las vacunas y otros requisitos/recomendaciones sanitarias están sujetos a cambios en cualquier momento y para cualquier destino. Por consiguiente, consulta a un médico o a una clínica con aproximadamente más de seis semanas de antelación a la salida para asegurarte de que reúnes todos los requisitos necesarios y posees la información necesaria.

Es responsabilidad del líder del grupo garantizar que todos los miembros del grupo poseen todos los documentos de viaje y sanitarios necesarios antes de la salida. Todos los costes incurridos en la obtención de dicha documentación correrán a su cargo. Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad en caso de que te sea denegado el acceso a un medio de transporte o la entrada a un país debido al hecho de no llevar contigo la documentación correcta. En caso de que el hecho de no tener los documentos de viaje y otros documentos necesarios comporte multas, recargos u otras sanciones monetarias impuestas o transmitidas a nosotros, o nos supongan gastos por nuestra parte, tú serás el responsable de reembolsarnos en consecuencia.

El Ministerio de Asuntos Exteriores británico podrá proporcionarte información sobre el destino de tus vacaciones. Te recomendamos que la leas atentamente antes de hacer la reserva y antes de salir. Visite <http://www.gov.uk/foreign-travel-advice> para más información.

17. Secure Flight Passenger Data y Advance Passenger Information

Por razones de seguridad, los Estados Unidos, la mayoría de los países europeos y muchos otros países exigen ahora a las compañías aéreas que les proporcionen información sobre sus pasajeros antes de que éstos vuelen. Estas exigencias reciben el nombre de Secure Flight Passenger Data (SFPD) o Advance Passenger Information (API). Cuando hagas una reserva con NCL que incluya vuelos, deberemos recoger la siguiente información en nombre de la compañía aérea.

Nombre completo, tal como aparece en tu pasaporte (incluido el segundo nombre, si lo hay)
Fecha de nacimiento
Sexo
Número de pasaporte y otros datos
Número REDRESS cuando proceda (véase a continuación*)

Otra información que pueda ser necesaria

* El número REDRESS es el número que pueden solicitar en los EE.UU. los pasajeros que hayan tenido problemas de identificación al volar o intentar volar a los Estados Unidos o en los Estados Unidos, con el objeto de evitarse futuros problemas. Visita la web www.tsa.gov/SecureFlight para más información sobre el SFPD (incluido el número REDRESS).

La anterior información deberá proporcionarse en el momento de reservar con NCL paquetes de vuelo y crucero o, si no se proporciona en el momento de la reserva, deberá proporcionarse de inmediato cuando se solicite. El incumplimiento por tu parte de este requisito o la entrega de datos incorrectos o incompletos, comportará la no aceptación de tu reserva, la cancelación de tu reserva o la imposibilidad de embarcar en tu vuelo o entrar en los EE.UU. y/o en cualquier otro país en el que se aplique este requisito. Se aplicarán los gastos de cancelación y deberás asumir todos los costes, gastos, multas y otras sumas en los que puedas incurrir por tu parte, en los que pueda incurrir NCL y/o la compañía aérea como consecuencia de ello.

En caso de que solo reserves el crucero con nosotros, serás el responsable de proporcionar la anterior información a la compañía aérea, si has reservado tu billete directamente con ella, o a tu agencia de viajes u operador turístico, cuando sea necesario hacerlo para todos los vuelos que requieran el SFPD o la API. En caso de que, como consecuencia de la no entrega de la información solicitada o la entrega de datos incorrectos o incompletos, no puedas realizar tu crucero con NCL, se aplicarán los gastos de cancelación establecidos en nuestras Condiciones de reserva. Cabe señalar que la entrega del SFPD o API es un requisito independiente del Sistema Electrónico para la Autorización de Viaje o ESTA - ver cláusula 16 de nuestras Condiciones de reserva.

18. Seguridad financiera y afiliación a ABTA

Poseemos una Licencia de Organizador de Transporte Aéreo expedida por la Autoridad de Aviación Civil (ATOL 2752). Cuando compres un vuelo protegido por ATOL o nos compres a nosotros un paquete de vuelo y crucero,

recibirás un Certificado ATOL. Este certificado enumera lo que está financieramente protegido, donde puedes conseguir información sobre lo que esto significa para ti y con quien debes contactar si algo sale mal. Nosotros, o los proveedores identificados en tu Certificado ATOL, te prestaremos los servicios enumerados en el Certificado ATOL (o una alternativa adecuada). En caso de que ni nosotros ni el proveedor seamos capaces de hacerlo por motivos de insolvencia, otro titular ATOL podrá prestarte los servicios que has comprado o bien ofrecerte una alternativa adecuada (sin ningún coste adicional para ti). Acuerdas aceptar que en esas circunstancias sea otro titular ATOL quien cumpla con esas obligaciones y aceptas pagar el importe pendiente de pago por tu parte en virtud de su contrato a este otro titular ATOL. No obstante, también aceptas que en determinados casos no será posible designar otro titular de ATOL, en cuyo caso tendrás derecho a presentar una reclamación con arreglo al modelo ATOL (o el emisor de tu tarjeta de crédito, cuando proceda). En caso de que nosotros, o los proveedores identificados en tu certificado ATOL, no podamos prestarte los servicios enumerados (o una alternativa adecuada a través de otro titular ATOL) por razones de insolvencia, los Fiduciarios del Fondo de Transporte Aéreo podrán efectuarte el pago (o conferirte un beneficio) en virtud del modelo ATOL. Aceptas que a cambio de dicho pago o beneficio, asignarás definitivamente a estos Fiduciarios las reclamaciones que tengas o puedas tener derivadas o relacionadas con la no prestación de los servicios, incluidas las reclamaciones contra nosotros, contra la agencia de viajes o contra el emisor de tu tarjeta de crédito, cuando proceda. Asimismo aceptas que estas reclamaciones puedan ser reasignadas a otro organismo, siempre y cuando este otro organismo haya pagado las sumas reclamadas por ti con arreglo al modelo de ATOL.

También somos miembros de ABTA (número ABTA Y2687). En caso de que tus vacaciones no incluyan vuelos, ABTA te garantizará el reembolso o, si todavía te encuentras en el extranjero, te pagará el regreso al lugar en el que se iniciaron los planes contratados con nosotros en caso de que hayas tenido que renunciar a tus vacaciones como consecuencia de nuestra insolvencia. Visita www.abta.com y solicita una copia de la guía del modelo de ATOL de Protección Financiera

ABTA y los miembros de ABTA luchan para que los turistas puedan aprovechar al máximo sus viajes y les ayuda cuando las cosas no salen según lo previsto. El Código de conducta de ABTA nos obliga a mantener un alto nivel de servicio para tu satisfacción. Para más información sobre ABTA, sobre el Código de conducta y sobre el sistema de arbitraje disponible en caso de que tengas una reclamación (véase cláusula 11), contacta con ABTA a la siguiente dirección: 30 Park Street, London, SE1 9EQ o consulta la web www.abta.com. También estamos adheridos a la Comisión Federal Marítima estadounidense.

19. Retrasos y desvíos

De conformidad con los requisitos del Reglamento 1177/2010/CE, lamentamos no estar en posición de ofrecerte ayuda en caso de retrasos en tu punto de partida de ida o de vuelta. No asumimos ninguna responsabilidad por los retrasos debidos a circunstancias ineludibles o extraordinarias (ver cláusula 9). Tampoco seremos responsables por los retrasos, salvo que afecten de manera considerable a tus planes de vacaciones.

El barco tendrá la libertad de proseguir sin pilotos en cualquier situación. El barco tendrá también la libertad de desviarse de la ruta anunciada y parar (o no parar) en un puerto para remolcar o ayudar a barcos y ofrecer o prestar ayuda para preservar vidas y pertenencias, o por cualquier otro motivo o razón que, en opinión del Capitán del barco (tanto individual como consensuada con otras personas), sea razonable, incluidas entre otras las condiciones meteorológicas, las cuestiones operativas, el estado médico de las personas que están a bordo o la seguridad, confort o comodidad de los pasajeros. Dicho desvío no dará lugar a ninguna responsabilidad por nuestra parte y no representará un cambio importante en las vacaciones.

20. Vuelos

De conformidad con la Directiva (CE) 2111/2005, estamos obligados a llamar tu atención sobre la existencia de una "Lista comunitaria" que contiene datos de las compañías aéreas que están sometidas a una prohibición de explotación en el ámbito de la UE. La Lista comunitaria se encuentra disponible en http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm. Estamos obligados a indicarte los transportistas o, en caso de no conocer los transportistas, los posibles transportistas que operarán tus vuelos en el momento de la reserva cuando tus vacaciones incluyan vuelos. Cuando en el momento de la reserva solo podamos indicarte los posibles transportistas, te informaremos sobre la identidad de los transportistas reales tan pronto como lo sepamos. Te notificaremos a la mayor brevedad posible los cambios de transportistas que puedan producirse con posterioridad a la confirmación de tu reserva.

No siempre estamos en posición de confirmar los horarios de tus vuelos en el momento de la reserva. Los horarios de los vuelos que figuran en tu factura de confirmación son meramente ilustrativos y están sujetos a modificaciones y confirmaciones. En tus billetes electrónicos, disponibles aproximadamente dos semanas antes de la salida, figurarán

los últimos horarios. Por consiguiente, revisa tus billetes atentamente inmediatamente después de recibirlos para asegurarte de que contienen los horarios correctos de los vuelos. Es posible que los horarios de los vuelos puedan sufrir cambios incluso después de haber recibido los billetes. En este caso nos pondremos en contacto contigo a la mayor brevedad posible.

Los cambios en la identidad del transportista, del aeropuerto de salida, de la ruta del vuelo o del horario de los vuelos, no te dará derecho a cancelar o cambiar de planes sin abonar nuestros gastos habituales, salvo cuando se especifique en estas Condiciones de reserva.

En caso de que el transportista con el que has confirmado la reserva esté sometido a la prohibición de explotación antes mencionada como consecuencia de la cual nosotros/el transportista no podamos ofrecerte una alternativa adecuada, se aplicarán las disposiciones de la cláusula 8 (Cambios y cancelaciones por nuestra parte).

Cabe señalar que estás sujeto y obligado por los términos y condiciones de la compañía aérea que opera tu vuelo. Consulta dichos términos y condiciones en el sitio web de la compañía aérea. En caso de incumplimiento por tu parte de los términos y condiciones de la compañía aérea o de impago a la compañía aérea, y como consecuencia de ello la compañía aérea nos pida a nosotros el pago de un importe, tendremos derecho a reclamarte dicho pago. Las compañías aéreas limitan su responsabilidad de conformidad con el convenio y el reglamento internacional aplicable.

21. Horario de embarque

Debes satisfacer los requisitos de embarque detallados en la sección Preguntas frecuentes de nuestro sitio web o que te hayamos comunicado previamente. Si necesitas ayuda en el embarque o desembarque debido a una situación de movilidad reducida o a una discapacidad, consulta la cláusula 14. No asumiremos ninguna responsabilidad por las consecuencias en caso de que no embarques puntualmente en un puerto o lugar. No estaremos obligados a retrasar la salida o a desviarnos del itinerario previsto y deberás asumir los gastos que se deriven de ello. Los gastos asociados al transporte para reincorporarse al barco como, entre otros, los gastos de viaje, los impuestos estatales, las tasas del visado, la subsistencia, el alojamiento, el billete de avión, la tarifa de botadura, el alquiler del coche o las comisiones de la agencia, correrán a tu cargo.

22. Tarifas y servicios extras

Los servicios y los bienes proporcionados durante las vacaciones y las tasas portuarias o aeroportuarias y los impuestos que no estén incluidos en el precio de las vacaciones confirmadas, deberán ser abonados por ti. Asimismo, las tarifas no incluyen el seguro de viaje, las bebidas (cuando no están incluidas en la tarifa Todo Incluido Premium), las comidas en los hoteles, las excursiones en tierra, los vuelos regionales de conexión (salvo que los hayas reservado con nosotros simultáneamente a la reserva de tu crucero), los gastos personales, las cenas en determinados restaurantes de a bordo (salvo que estén incluidas en la tarifa Todo Incluido Premium) y cualquier otro elemento no incluido expresamente en la tarifa. Para más información sobre la tarifa Todo Incluido Premium, consulta nuestro apartado Preguntas frecuentes y para más detalles, visita www.ncl.es/all-inclusive. Las tarifas publicadas son precios orientativos, pueden sufrir cambios en cualquier momento y están sujetos a disponibilidad. Salvo que se indique lo contrario, las tarifas anunciadas son por persona y por ocupación de un camarote doble/compartido e incluyen las correspondientes tasas e impuestos estatales sobre los importes vigentes y aplicables en el momento de la publicación.

Cuando se proporcionen servicios o bienes a bordo del barco, deberá realizarse el pago antes de tu desembarque. Sin perjuicio de los gravámenes sobre sus bienes, aceptas nuestro derecho a evitar que el equipaje o las pertenencias tuyas que viajan contigo abandonen el barco hasta que hayas pagado íntegramente todas las sumas que nos adeudas.

23. Documentación

Deberás haber recibido todas las vacunas necesarias para las vacaciones con un tiempo de antelación suficiente al comienzo de tus vacaciones y deberás presentar, cuando te sea solicitado durante las vacaciones, tu pasaje, válido para las vacaciones, el pasaporte, los visados, la tarjeta médica, el registro de vacunas y cualquier otro documento necesario para los puertos de escala y desembarque programados.

24. Enfermedades contagiosas o infecciosas

Podremos denegar el embarque en cualquier puerto o lugar o podremos desembarcar a un Pasajero que, en opinión del Capitán, del personal médico del barco o de otro oficial autorizado del barco, pueda serle denegado el desembarco por las Autoridades de Inmigración u otras autoridades estatales o que pueda sufrir una enfermedad

contagiosa o infecciosa o cuya presencia, en opinión del Capitán, pueda ser perjudicial para la comodidad y la seguridad de los demás pasajeros o la tripulación. En estos casos, el Pasajero en cuestión no tendrá derecho a ningún reembolso del coste de las vacaciones ni a ningún tipo de indemnización. Asimismo, no asumiremos ninguna responsabilidad por los costes o gastos en los que incurra el Pasajero. En los casos de cuarentena del barco que conlleven el aislamiento de los pasajeros, todos los Pasajeros deberán asumir los riesgos y gastos causados por el aislamiento y se les cobrarán las comidas y el alojamiento durante el período de reclusión, pagaderos diariamente si son recluidos en el barco, así como todos los demás gastos de la cuarentena estimados o incurridos con respecto a los Pasajeros.

25. Restricciones de las pertenencias y equipajes de los Pasajeros

Los Pasajeros están sujetos a las restricciones de equipaje aplicada por los transportistas durante las vacaciones, incluidos los transportistas aéreos y terrestres. El Pasajero es el responsable de consultar estas restricciones con anterioridad a la salida y aceptar la responsabilidad por el equipaje rechazado o los gastos adicionales causados por las restricciones que incluyan los cargos por exceso de equipaje impuestos por las compañías aéreas. A continuación te indicamos nuestros requisitos para los cruceros. Los Pasajeros solo podrán subir a bordo prendas de ropa, efectos y regalos apropiados para el crucero. Los Pasajeros podrán subir a bordo dos piezas de equipaje, con un peso máximo de 20 kg para cada una de ellas. Las piezas de equipaje deberán ir etiquetadas con el nombre del Pasajero, el nombre del barco, el número de camarote y la fecha de salida. Los Pasajeros que deseen subir a bordo un equipaje que sobrepase los 44 kg en total deberán obtener nuestra autorización previa.

No deberás llevar armas de fuego, explosivos, materiales inflamables u otras sustancias peligrosas o ilegales. Este tipo de elementos o sustancias nocivas que obren en tu poder en el momento del embarque serán inmediatamente entregados a un miembro del personal y podrán ser confiscados, destruidos o entregados a las autoridades. No deberás subir a bordo licores o bebidas alcohólicas ni tampoco sustancias estupefacientes. Este tipo de elementos que obren en tu poder en el momento del embarque serán inmediatamente entregados al Capitán del barco. No tendrás derecho a ninguna reclamación por la pérdida o la molestia sufrida.

El Capitán del barco o un miembro de la tripulación que actúe en representación del Capitán tendrá derecho a entrar en el Camarote ocupado por un Pasajero en cualquier momento con el fin de buscar la presencia de sustancias controladas o prohibidas o con fines relacionados con la realización de trabajos de reparación o mantenimiento y con la seguridad. El Pasajero acuerda someterse a una búsqueda personal o a una búsqueda de equipaje y pertenencias cuando dicha búsqueda sea razonablemente exigida por nosotros o por un proveedor en aras de la seguridad, o por un tercero que actúe con la debida autoridad.

Deberás colocar el equipaje no guardado en un Camarote en la consigna del barco o en la caja fuerte y obtener un recibo nuestro para este equipaje. Deberás garantizar la inexistencia de objetos de valor o importantes en dicho equipaje - véase la cláusula 10.6. Durante el traslado del equipaje, incluido a la salida del hotel o del aeropuerto, a la llegada a un nuevo destino o tras un cambio de vehículo o medio de transporte, es responsabilidad tuya identificar tu equipaje y comprobar que es tratado adecuadamente para su entrega en el próximo destino. Las pertenencias olvidadas en el barco en el destino final podrán ser guardadas y repatriadas por cuenta del Pasajero.

No se permite la subida a bordo del barco de mascotas, pájaros, ganado y otros animales. Los Pasajeros discapacitados y los Pasajeros con movilidad reducida podrán, sin embargo, subir con ellos su perro guía registrado siempre y cuando satisfagan todos los requisitos aplicables (incluidos los requisitos del país de residencia del Pasajero o de su compañía aérea). Rogamos nos indiques en el momento de la reserva si deseas llevar contigo un perro guía registrado.

26. Traslados Aeropuerto/Puerto en el extranjero

En algunos cruceros existe la posibilidad de reservar los traslados entre el aeropuerto y el barco (y viceversa) con nosotros una vez hayas organizado tus propios vuelos, con arreglo a los siguientes términos. Los términos indicados a continuación también se aplicarán, salvo que se indique lo contrario, a los traslados entre el aeropuerto y el barco que formen parte de una reserva realizada con nosotros que incluya los vuelos o cuando los reserves con nosotros simultáneamente a la reserva de tu crucero.

En las reservas de solo el crucero, podrás reservar los traslados al mismo tiempo que tu crucero o en una fecha posterior, pero debido a que los traslados están sujetos a disponibilidad, te recomendamos que los reserves lo antes posible. Los traslados solo están disponibles los días de inicio y final del crucero. El coste de los traslados deberá ser abonado con el saldo del coste del crucero. Los traslados podrán ser cancelados sin gastos antes de la fecha de vencimiento del saldo. Con posterioridad a la fecha de vencimiento del saldo, la cancelación estará sujeta a los mismos gastos de cancelación que el crucero. Cuando reserves los traslados no olvides facilitarnos los datos de los



vuelos. En caso de cambios en estos datos deberás notificárnoslo a la mayor brevedad posible. Debido a que están sujetos a disponibilidad, intentaremos ofrecerte otro horario de traslado en caso de que no puedas viajar en el horario reservado como consecuencia del cambio de horario de los vuelos. En caso contrario, el traslado podrá ser cancelado con arreglo a lo antes mencionado.

Recibirás un cupón para tu traslado confirmado, que deberás presentar antes de subir al vehículo de traslado. Si no tienes el cupón a mano en este momento no podrás utilizar el servicio de traslado. Los traslados saldrán del aeropuerto o del puerto a la hora comunicada desde el punto de partida designado. Es responsabilidad tuya estar en el lugar correcto a la hora concertada dado que el vehículo de traslado no está obligado a esperar. Los traslados se harán generalmente en autocar, pero nos reservamos el derecho a sustituirlo por otro tipo de vehículo, por ejemplo un minibus o un taxi.

No asumimos ninguna responsabilidad en caso de que pierdas tu traslado por el motivo que sea (incluido, entre otros, por el retraso o la cancelación del vuelo, o por cualquier otro motivo ajeno a nuestro control) o en caso de que se te deniegue el acceso al vehículo de traslado por alguno de los motivos mencionados en esta cláusula o en otra cláusula de estas Condiciones de reserva. Cuando pierdas tu traslado por un motivo ajeno a tu control, intentaremos acomodarte en un traslado posterior, si lo hay, en función de la disponibilidad de espacio, pero no podemos prometerte que lo hagamos. No efectuaremos ningún reembolso por los traslados perdidos o por los traslados en los que se te haya negado el acceso en virtud de esta cláusula o de cualquier otra cláusula de estas Condiciones de reserva. No asumiremos ninguna responsabilidad por el acuerdo o la concertación del precio de un medio de transporte alternativo.

Es tu responsabilidad asegurarte de que tu equipaje haya sido correctamente cargado en el vehículo de traslado y debidamente recogido a la llegada al puerto o aeropuerto. El equipaje y todas las demás pertenencias personales estarán en todo momento bajo tu responsabilidad y serán transportados en el vehículo de traslado bajo tu exclusiva responsabilidad. No asumiremos ninguna responsabilidad por el equipaje y las pertenencias personales transportadas o que vayan a ser transportadas en los traslados (incluido, entre otros, su pérdida, daños o robo). En caso de que seamos considerados responsables en una reclamación, se aplicarán las cláusulas 10.4 y 10.7 de estas Condiciones de reserva.

Todos los horarios del traslado facilitados son estimados sobre la base de la ruta más directa entre el aeropuerto y el puerto y asumiendo la inexistencia de retrasos. No podemos garantizar ni declarar el tiempo que durará el traslado o la ruta que seguiremos.

Para los traslados que no formen parte de un paquete de vuelo y crucero o que no hayas reservado simultáneamente a la reserva de tu crucero, y siempre y cuando hayamos elegido un operador de traslado de renombre, no asumiremos ninguna responsabilidad contigo en caso de que no consigas llegar al puerto antes de la última llamada de facturación para embarcar en el barco o al aeropuerto antes de la última llamada de facturación con la compañía aérea como consecuencia de un retraso o un fallo en el traslado (incluso antes de salir del aeropuerto o del puerto) por el motivo que sea. Estos motivos incluyen, entre otros, atascos de tráfico, accidentes, averías (independientemente de que el accidente o la avería afecte o no directamente al vehículo de traslado), desvíos, cierre de la carretera, obras en la carretera y cualquier caso de fuerza mayor. Esta exclusión se aplicará con independencia de que nosotros o el operador del traslado hayamos tenido conocimiento del suceso o las circunstancias en cuestión antes de iniciar el traslado. Será responsabilidad tuya hacerte cargo de los costes y gastos incurridos como consecuencia de ello, incluidos los gastos relacionados con la incorporación al barco en un puerto de escala posterior. No efectuaremos ningún reembolso ni abonaremos los gastos incurridos ni pagaremos una indemnización u otra suma como consecuencia de ello. Para los traslados que formen parte de un paquete de vuelo y crucero o que hayas reservado simultáneamente a la reserva de tu crucero, no asumiremos ninguna responsabilidad por las circunstancias mencionadas en este párrafo, siempre y cuando el traslado haya sido realizado utilizando todos los conocimientos y precauciones razonables.

Nosotros y el operador del traslado tenemos derecho a denegar el acceso al traslado en caso de que la persona esté o parezca estar ebria o bajo la influencia del consumo de alcohol o drogas o se comporte de una manera que pueda suponer una angustia, una molestia o un peligro para las demás personas que viajen o para el conductor del vehículo de traslado, o que pueda producir daños materiales.

Sin perjuicio de los demás términos establecidos en esta cláusula, la responsabilidad que podamos tener contigo basada en la conexión con un traslado que no forma parte de un paquete de vuelo y crucero o que no hayas reservado simultáneamente a la reserva de tu crucero, quedará en todo caso limitada al reembolso del coste del traslado en cuestión, salvo cuando la demanda implique la muerte o daños personales del pasajero o la pérdida o daños en el equipaje o en las pertenencias personales. Las reclamaciones relacionadas con el equipaje o las pertenencias personales están sujetas a esta cláusula. Para las demandas relacionadas con la muerte o los daños

personales, aceptamos la responsabilidad de seleccionar operadores de renombre pero no asumiremos ninguna responsabilidad por el traslado en sí o por los actos u omisiones del operador del traslado o de sus empleados, agentes, proveedores o subcontratistas u otra(s) persona(s) relacionada(s) con el traslado (distintas de nuestros propios empleados). No asumiremos ninguna otra responsabilidad. En caso de que seamos considerados responsables por un traslado que no forme parte de un paquete de vuelo y crucero o que no haya sido reservado simultáneamente a la reserva de solo tu crucero, tendremos derecho a ampararnos en todas las limitaciones y exenciones de responsabilidad contenidas o mencionadas en estas Condiciones de reserva. Tendremos derecho, sin limitaciones, a ampararnos en las cláusulas 9, 10.2 y 10.7 de estas Condiciones de reserva en caso de reclamación en nuestra contra.

27. Indemnización

Salvo que se indique lo contrario en estas Condiciones de reserva, deberás indemnizarnos por los gastos incurridos o sufridos por nosotros que no estén incluidos en el precio del paquete que nos has abonado, incluidos, entre otros, los gastos relacionados con el tratamiento médico, dental o similar, el alojamiento, el transporte, la repatriación o los daños materiales. También deberás indemnizarnos por los costes, gastos u otras sumas en las que podamos incurrir como consecuencia del incumplimiento por tu parte de los requisitos de estas Condiciones de reserva, incluido, a título de ejemplo, la no entrega de la información prevista en la cláusula 17 (Secure Flight Passenger Data y Advance Passenger Information).

28. Sanciones impuestas por los EE.UU. - Crimea, Corea del Norte, Cuba, Sudán, Siria e Irán

El Departamento del Tesoro estadounidense ha emitido, a través de la Oficina de Control de Activos Extranjeros ("OFAC"), una serie de sanciones generales contra varios países, concretamente, Crimea, Corea del Norte (República Popular Democrática de Corea), Cuba*, Sudán, Siria e Irán. Estas sanciones limitan la capacidad de las compañías de cruceros de realizar negocios con estos países y sus ciudadanos, e incluye imposibilidad de subir a bordo de nuestros barcos de los ciudadanos de estos países. Por consiguiente, la política de Norwegian contempla que si eres un ciudadano o residente de uno de estos países sancionados, no podremos aceptar tu reserva y tendremos derecho a cancelarla y denegarte el embarque, salvo que reúnas las condiciones indicadas a continuación y nos proporciones:

(1) prueba de la ciudadanía en un país no sancionado; Q (2) prueba de la residencia en un país no sancionado Y (3) pruebas del pago por tu parte del crucero, incluidos todos los gastos de a bordo a través de un banco vinculado a un país no sancionado.

Deberás reunir todas las condiciones antes mencionadas para poder embarcar en un barco de Norwegian Cruise Line. En caso de que no puedas hacerlo cuando se te solicite (que podrá ser en cualquier momento, incluido durante tu facturación en línea) y procedamos a la cancelación de tu reserva, se aplicarán los gastos de cancelación previstos en la cláusula 6. No se abonará ninguna indemnización o gastos y Norwegian no asumirá ninguna responsabilidad en esta situación. Las reservas de un ciudadano o residente de un país sancionado sin el previo cumplimiento íntegro de las condiciones antes mencionadas no constituirán una renuncia de estas condiciones ni la confirmación de su cumplimiento. Es responsabilidad de los pasajeros interesados garantizar que están en posición de cumplirlas antes de realizar la reserva con Norwegian.

Se aplicarán las condiciones antes mencionadas a cualquier otro país contra el que los Estados Unidos hayan emitido sanciones comparables.

* CUBA - Los habitantes cubanos que residan legalmente en los EE.UU. con un visado B1/B2 pueden navegar incluso si no han fijado su residencia permanente fuera de Cuba, siempre y cuando los fondos proporcionados no estén asociados a un país sancionado.