

# Términos y condiciones

**ESTOS SON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE APLICAN A TU PAQUETE DE VACACIONES. POR FAVOR, LÉELOS CON MUCHA ATENCIÓN YA QUE ESTARÁS OBLIGADOS A ELLOS.**

Todos los Paquetes Vacacionales presentados en el folleto de la compañía o en el Sitio Web Oficial se ofrecen a la venta por MSC Cruceros S.A., denominada en adelante como “empresa”.

En estos Términos y Condiciones de reservación, las siguientes expresiones tendrán sus significados definidos en el presente documento:

**“Reservación”** significa el paso dado por el pasajero para realizar un Contrato con la Compañía.

**“Términos y Condiciones de la Reservación”** significa los términos y condiciones, así como la información contenida en el catálogo de la compañía, el Sitio Web y/u otra información que determine su Contrato con la Compañía.

**“Transportista”** significa la entidad que ha asumido la obligación de llevar al Pasajero de un lugar a otro como se indica en su boleto de Crucero, avión u otro, para cualquier otro transporte aplicable.

**“Compañía”** significa MSC Cruceros S.A. aquella cuya dirección es 40, Eugene Pittard, CH-1206 Ginebra, Suiza quien organiza Paquetes Vacacionales para venderlos u ofrecerlos, ya sea directamente o a través de una Agencia Turística.

**“Condiciones de Transporte”:** se refiere a los Términos y Condiciones en virtud de los cuales el Transportista proporciona transporte aéreo, vial o marítimo. Las Condiciones de Transporte pueden referirse a las disposiciones de la ley del país de la aerolínea y/o convenciones internacionales que pueden limitar o excluir la responsabilidad del transportista. Las copias de las Condiciones de Transporte de cualquier transportista están disponibles para los Pasajeros a petición.

**“Tour combinado”** significa la combinación de dos o más Cruceros predispuestos por la Compañía y ofrecidos a la venta como un Paquete Vacacional único. Para cualquier propósito relevante, el Tour Combinado siempre será considerado como un Paquete Vacacional único e indivisible. Todos los términos y referencias a un Crucero y/o Paquete Vacacional incluirán y serán igualmente aplicables a un Tour Combinado, a menos que se indique lo contrario.

**“Contrato”** se entiende por el contrato celebrado entre la Compañía y el Pasajero en relación al Paquete Vacacional, que se encuentra en la factura de confirmación enviada por la Compañía al Agente de Ventas del Pasajero.

**“Crucero”** significa el transporte marítimo y la estancia a bordo de un barco de MSC Cruceros (como se describe en el Catálogo de la Compañía, el Sitio Web Oficial u otra documentación producida para o en nombre de la Compañía), que – si no se compra con pre o post servicios de Crucero- puede considerarse por sí mismo como un Paquete Vacacional.

**“Pasajero con Discapacidad” o “Pasajero con Movilidad Reducida”** se refiere a cualquier Pasajero cuya movilidad al utilizar transportes, sea reducida como consecuencia de alguna discapacidad física (sensorial o locomotor, permanente o temporal), o cualquier otra causa de

discapacidad o deterioro como resultado de la edad, y cuya situación requiera atención y adaptaciones adecuadas a sus necesidades particulares para los servicios disponibles para todos los Pasajeros.

**“Fuerza Mayor”** significa cualquier acontecimiento imprevisible e impredecible fuera del control del Transportista o la Compañía, incluidos terremotos, inundaciones, tormentas, huracanes u otros desastres naturales, la guerra, invasión, acto de enemigos, extranjeros, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, poder militar, actividades terroristas, disturbios, disputas industriales, desastres nucleares, incendios, epidemias, riesgos para la salud, sanción gubernamental, bloqueo, embargo, disputa laboral, huelga, bloqueo, interrupción o fracaso de la electricidad, o del servicio telefónico y/o cualquier problema técnico imprevisto del transporte, incluyendo cambios debido a reprogramación, cancelación o alteración de vuelos, aeropuertos o puertos cerrados o congestionados.

**“Sitio Web Oficial”** se refiere al conjunto de páginas web, documentos y enlaces relacionados con el dominio web <https://www.msccruceros.com.mx/es-mx/Homepage.aspx>

**“Pasajero”** se refiere a todas y cada una de las personas, incluidos menores, confirmados en la reserva, factura o boleto emitido por la Compañía.

**“Agente de Ventas”** se refiere a la persona o agencia de viajes que vende u ofrece a la venta el Paquete Vacacional de la Compañía, ya sea por cuenta propia o en nombre de la Compañía.

**“Excursiones”** significa cualquier excursión, viaje o actividad en tierra que no esté incluida en el precio del Paquete Vacacional y se ofrezca a la venta por la Compañía a bordo de sus barcos.

**“World Cruise”** se refiere al recorrido por el mundo ofrecido por la Compañía como un Paquete Vacacional único. Para cualquier propósito, World Cruise siempre será considerado como un Paquete Vacacional único e indivisible.

Todos los términos y referencias a un Crucero o paquete de Paquete Vacacional incluirán y serán igualmente aplicables a un World Cruise a menos que se indique lo contrario. Las referencias al precio son referencias al precio total pagado por el World Cruise.

## **1. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA RESERVA Y EL DEPÓSITO**

- 1.1 Para proceder con una Reservación, el Pasajero debe ponerse en contacto con la Compañía o con uno de los Agentes de Ventas o representantes autorizados de la Compañía.
- 1.2 Al adquirir un Paquete Vacacional, la persona que hace la Reservación confirma, acuerda y acepta que todas las personas nombradas en la solicitud de Reservación y en la factura, han acordado estar obligados por los Términos y Condiciones y que tiene la autoridad para aceptar estos Términos y Condiciones en nombre de todas las personas mencionadas en la solicitud de Reservación y la factura.
- 1.3 El Pasajero deberá realizar un depósito no reembolsable de 50 USD por persona en el momento de la Reservación. Para el World Cruise, el Pasajero deberá realizar un depósito no reembolsable equivalente al 15% del precio del Paquete dentro de la primer semana a partir de la fecha de la confirmación de la reservación

1.4 Una Reservación estará completa y el Contrato será efectivo, cuando la Compañía acepte la Reservación enviando una factura de confirmación al Pasajero o al Agente de Ventas.

## **2. CONTRATO**

2.1 Cada Paquete Vacacional está sujeto a disponibilidad en el momento de la Reservación. No se hará ningún contrato hasta que se pague el depósito o el monto total (de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones de Reservación) y la factura de confirmación proporcionada al Pasajero.

2.2 El pago completo se requiere a más tardar 76 días antes de la fecha de salida. Para el World Cruise, se requiere el pago completo a más tardar 90 días antes de la fecha de salida.

2.3 Si la solicitud de Reservación se realiza dentro de 76 días antes de la salida, entonces el pago completo debe ser enviado al momento de la misma.

2.4 Si algún Pasajero no paga el monto 76 días antes de la salida, la Compañía tiene el derecho de cancelar la Reservación sin previo aviso y cobrar cargos por cancelación de acuerdo con el párrafo 13, ya sea si el Paquete Vacacional es revendido o no.

## **3. PRECIOS Y PRECIO GARANTIZADO**

3.1 No se realizará ningún cambio en el precio del Paquete Vacacional dentro del período de 20 días antes de la fecha de salida o una vez que la Compañía haya recibido el pago completo.

3.2 La Compañía se reserva el derecho de modificar el precio del Contrato en todo momento antes de lo detallado en el párrafo 3.1 para permitir variaciones por:

- a) Costo de transporte aéreo;
- b) Costo del combustible del barco;
- c) Cuotas, impuestos o tasas imputables por servicios como el embarque o el desembarque en los puertos o aeropuertos.
- d) El tipo de cambio para el Paquete Vacacional.

Las variaciones pueden aumentar o bajar. Para el párrafo a) cualquier variación del precio del Paquete Vacacional será igual a la cantidad adicional cobrada por la aerolínea. Para el párrafo b) cualquier variación del precio del Paquete Vacacional será igual al 0.33% del precio del Crucero por cada dólar de aumento del combustible por barril (índice NYMEX). Para el párrafo c) cualquier variación del precio del Paquete Vacacional será igual al monto total de las tarifas.

3.3 Si el aumento en el precio del Paquete Vacacional asciende a más del 8% del precio total del mismo en el momento de la Reservación, el Pasajero tendrá derecho a cancelar el Contrato con un reembolso completo dentro de los límites y en la medida de lo pagado en el momento de la cancelación. Dicho reembolso no incluye las primas de seguro pagadas, en ningún caso son reembolsables.

3.4 Para ejercer el derecho de cancelación, el Pasajero debe notificar a la Compañía por escrito dentro de los primeros 5 días de haber recibido la notificación en el aumento del precio.

#### **4. SEGURO**

- 4.1 La Compañía recomienda que cada Pasajero cuente con una póliza de seguro adecuada que los cubra lo suficiente en caso de una cancelación del Paquete Vacacional, asistencia médica y gastos, pérdida y/o daño del equipaje, desde el momento en que el Contrato ha sido confirmado como Reservado hasta el final de sus vacaciones, como se especifica en las páginas o una póliza equivalente.

#### **5. PASAPORTE Y VISAS**

- 5.1 Los Pasajeros deben tener pasaportes vigentes durante todas las vacaciones y la fecha de caducidad debe ser al menos 6 meses después de la fecha de regreso. Algunos países insisten en pasaportes con foto digital y de lectura por máquina, especialmente Rusia y Estados Unidos.
- 5.2 La Compañía no es responsable de obtener visas para ningún Pasajero, esto es responsabilidad del Pasajero de manera individual. Es obligación del Pasajero verificar que su pasaporte, visa u otros documentos para viajar sean aceptados en los países que visitarán durante sus vacaciones. Se aconseja a los pasajeros que verifiquen todos los requisitos legales para viajar al extranjero y en los distintos puertos para incluir el requerimiento de visas, inmigración, aduana y salud.

#### **6. FACULTAD PARA VIAJAR**

- 6.1 La seguridad de todos los Pasajeros es de suma importancia para la Compañía, por lo tanto, todos los Pasajeros garantizan que son aptos para viajar por mar (y si corresponde por aire) y que su conducta o condición no perjudicará la seguridad o conveniencia del barco o avión con el resto de los Pasajeros, y que pueden transportarse de forma segura de acuerdo con los requisitos de seguridad establecidos por la legislación internacional de la UE o nacional.
- 6.2 Cualquier Pasajero con una condición que pueda afectar su condición para viajar teniendo en cuenta el itinerario del barco, debe informar a la Compañía en el momento de la Reservación y presentar un certificado médico antes de la misma.
- 6.3 En cualquier caso, la Compañía y/o los Transportistas tienen el derecho de solicitar, a su propia discreción, al Pasajero que presente certificados médicos que apoyen la condición para viajar.
- 6.4 Se pide a las mujeres embarazadas que busquen asesoramiento médico antes de viajar; en cualquier etapa de su embarazo deben obtener un certificado médico de un doctor confirmando su condición para viajar en el barco teniendo en cuenta el itinerario específico.
- 6.5 La Compañía y/o los Transportistas no tienen a bordo de ninguno de los barcos de crucero instalaciones médicas adecuadas o equipo para el parto. La Compañía no puede aceptar una Reservación y el Transportista no puede transportar a ninguna pasajera que tenga 24 semanas de embarazo o más al final del Crucero.
- 6.6 La Compañía y el Transportista se reservan expresamente el derecho de negar los derechos de embarque a cualquier Pasajera que parezca estar en cualquier estado avanzado de embarazo o que no proporcione el certificado médico de acuerdo con la cláusula 6,4 anterior y no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a dicha negación.

- 6.7 En el caso de una Reservación hecha por una Pasajera que no era consciente en ese momento y no sabía que estaba embarazada, por los términos proporcionados por la cláusula 6,5, la Compañía ofrecerá a la pasajera la opción de reservar otro crucero de la Compañía que aparezca en el Catálogo y/o desde el Sitio Web Oficial, que cumpla con los términos mencionados anteriormente; o cancelar y recibir un reembolso completo del precio total pagado por la Pasajera para cualquier cancelación de reservación, siempre y cuando dicha cancelación se notifique de inmediato tan pronto como la Pasajera sepa de su condición. El reembolso no incluirá las primas de seguro pagadas que en ningún caso son reembolsables.
- 6.8 Si el Transportista o el médico del barco considera que un Pasajero no puede viajar, ya que puede poner en peligro la seguridad, o que es probable que se le niegue el permiso para desembarcar en cualquier puerto o que pueda hacer que el transportista sea responsable por el mantenimiento, el apoyo o la repatriación, el Capitán tendrá derecho a negarle el permiso para embarcar o desembarcar al Pasajero en cualquier puerto o transferir al Pasajero a otra cama o cabina. El médico a bordo tendrá derecho a administrar primeros auxilios y cualquier medicamento, terapia u otro tratamiento médico y/o a admitir y/o confinar al Pasajero al hospital del barco u otra instalación similar, si dicha medida es considerada necesaria por el médico y es con el apoyo de la autoridad del Capitán. Si el Pasajero se niega a cooperar, puede dar lugar a que sea desembarcado en cualquier puerto, si es necesario con ayuda de agentes de policía local u otras autoridades competentes, y ni la compañía ni la aerolínea serán responsables de ninguna pérdida, gasto o compensación al pasajero.
- 6.9 Cuando se evalúe a un Pasajero como no apto para viajar y se le niegue el embarque, entonces ni la Compañía ni el Transportista tienen ninguna responsabilidad con el Pasajero.

## **7. PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA.**

- 7.1 La prioridad de la Compañía y de los Transportistas es siempre el confort y seguridad de sus Pasajeros y para lograrlo se le pedirá al Pasajero en el momento de la reservación que proporcione el mayor detalle posible de los asuntos que se dan a continuación para que la Compañía y el Transportista consideren su obligación de transportar al pasajero de manera segura teniendo en cuenta cualquier problema relacionado con el diseño del barco o la infraestructura portuaria y el equipo, incluidos las terminales portuarias que pueda hacer imposible llevar a cabo el embarque, desembarque o el transporte del pasajero que pueda tener un impacto en la seguridad y el confort de los Pasajeros.
- 7.2 Se pide al pasajero que proporcione los detalles completos en el momento de la Reservación si el Pasajero:
- a) Está inseguro, discapacitado o tiene movilidad reducida;
  - b) Si el pasajero requiere una cabina especial para Discapacitados, ya que hay un número limitado de estos disponibles, la Compañía desea, siempre que sea posible, acomodar al Pasajero para que se encuentre cómodo y seguro durante la duración del Crucero;
  - c) Si el pasajero tiene requisitos especiales para sentarse;
  - d) Si el Pasajero necesita traer algún equipo médico a bordo;

- e) Si el Pasajero necesita traer un perro de asistencia a bordo del barco (tenga en cuenta que los perros de asistencia están sujetos a las regulaciones de cada país).

7.3 Cuando la Compañía y/o el Transportista consideren estrictamente necesario para la seguridad y el confort del Pasajero y para que el pueda disfrutar plenamente del Crucero, puede requerir que sea acompañado por otra persona que sea capaz de proporcionar la asistencia requerida. Este requisito se basará enteramente en la Compañía y/o el Transportista que evalúe la necesidad del Pasajero por motivos de seguridad y puede variar de un barco a otro y/o de un itinerario a otro. A los Pasajeros que se encuentren en una silla de ruedas se les pide amablemente que proporcionen su propia silla plegable de tamaño estándar durante todo el Crucero y que también vayan acompañados por un Pasajero que pueda asistirlos.

7.4 Si el Pasajero tiene alguna condición particular, Discapacidad o Movilidad Reducida que requiera cuidado personal o supervisión, dicho cuidado o supervisión personal debe ser organizado por el Pasajero y a expensas de él. El barco no puede proporcionar servicios de relevo, cuidado personal, supervisión o cualquier otra forma de cuidado por condiciones físicas o psiquiátricas u otras.

7.5 Si después de evaluar detenidamente las necesidades y requisitos específicos del Pasajero, la Compañía y/o el Transportista concluyen que el Pasajero no puede transportarse con seguridad y de acuerdo con los requisitos de seguridad aplicables, entonces la Compañía puede negarse a aceptar la reservación o embarque de Pasajeros Discapacitados o con Movilidad Reducida por motivos de seguridad.

7.6 La Compañía se reserva el derecho de negarse a transportar a cualquier Pasajero que no haya notificado adecuadamente a la Compañía de cualquier discapacidad o necesidad de asistencia para que la Compañía y/o el Transportista realicen una evaluación donde el Pasajero puede ser transportado de una manera segura u operativamente factible por motivos de seguridad. Si el Pasajero no está de acuerdo con la decisión de la Compañía en virtud de las cláusulas 7.5 a 7.6 de estos Términos y Condiciones de Reservación, el Pasajero debe presentar una queja por escrito con todas las pruebas de apoyo a la Compañía.

7.7 La Compañía se reserva el derecho de negarse a transportar a cualquier pasajero que en opinión de la Compañía y/o el Transportista no sea apto para viajar o cuya condición pueda ser un peligro para sí mismo o para otros en el Crucero por motivos de seguridad.

7.8 Para la seguridad y la comodidad del Pasajero, si el Pasajero se hace consciente entre la fecha de Reservación del Paquete Vacacional y la fecha de inicio del mismo que requerirá atención especial o asistencia como se detalló anteriormente, se le pide al Pasajero informar inmediatamente a la compañía, para que junto con el Transportista puedan realizar una evaluación para saber si el Pasajero puede ser transportado de manera segura u operativamente factible.

7.9 Los Pasajeros Discapacitados o los Pasajeros con Movilidad Reducida pueden no ser capaces de desembarcar en los puertos donde los barcos no atracan al lado. Una lista de estos puertos está disponible bajo petición.

7.10 En algunos puertos, es necesario anclar en alta mar en lugar de al lado. Cuando este es el caso, el Transportista utilizará un Transporte para llevar a los Pasajeros a tierra. El transporte es un bote y puede no ser adecuado para Personas con Discapacidad, Movilidad Reducida o

problemas de equilibrio. Cuando se utilizan los botes, la seguridad es la máxima prioridad. Es importante que los Pasajeros puedan utilizar el Transporte de forma segura. Los Pasajeros pueden ser obligados a descender a una plataforma hacia el bote. Puede haber pasos hacia arriba o hacia abajo y los pasajeros deben pasar por un hueco entre la plataforma y el barco (que puede ser aproximadamente 1.5 pies). Dependiendo del clima, la marea y las condiciones del mar, puede haber algún movimiento, que podría cambiar a lo largo del transcurso del día. Los Pasajeros deben estar en forma y ser lo suficientemente ágiles para acceder a ellos y desembarcar. Si los Pasajeros no cuentan con la movilidad adecuada o utilizan ayuda para moverse como un bastón, entonces deben considerar cuidadosamente su capacidad para embarcar en el bote de forma segura antes de ir a la plataforma. Los Pasajeros deben tener en cuenta el uso de las medidas, la posibilidad de una diferencia de brecha y altura entre la plataforma y el barco. Las sillas de ruedas y scooters de movilidad no serán transportadas por la tripulación al bote. Todos los pasajeros deben ser lo suficientemente aptos como para utilizar los transportes. En última instancia, el Transporte por licitación puede ser rechazado por el Capitán o cualquiera de sus oficiales si hay alguna duda en cuanto a la seguridad de cualquier Pasajero.

Todos los Pasajeros deben tener especial cuidado al pisar y bajarse del bote. Habrá tripulantes allí para guiar y mantener a los Pasajeros mientras embarcan y desembarcan, pero no pueden soportar, levantar o transportar pasajeros. Las mismas precauciones se aplican cuando los Pasajeros desembarcan en el puerto.

## **8. CUESTIONARIO DE SALUD PÚBLICA**

8.1 La Compañía y/o el Transportista y/o las autoridades sanitarias de cualquier puerto tendrán derecho a administrar un cuestionario de salud pública bajo su propio nombre. El Pasajero compartirá información precisa sobre los síntomas de cualquier enfermedad, incluyendo, pero no limitado a una enfermedad gastrointestinal y H1N1. El Transportista puede denegar el embarque a cualquier pasajero que considere a su entera discreción tener síntomas de cualquier enfermedad incluyendo enfermedades virales o bacterianas incluyendo norovirus y H1N1. La negación por un Pasajero para completar el cuestionario puede resultar en negación de embarque.

8.2 Cuando los Pasajeros se enferman durante el Crucero con enfermedades virales o bacterianas, el médico del barco puede solicitarle que permanezca en su cabina por razones de seguridad.

## **9. ALERGIAS A ALIMENTOS**

9.1 Se recuerda a los Pasajeros que algunos alimentos pueden causar una reacción alérgica en ciertas personas debido a la intolerancia de algunos ingredientes. Si el Pasajero tiene alguna alergia conocida, o es intolerante a cualquier alimento, él/ella está obligado a informar a la Compañía en el momento de la Reservación (llenando debidamente un formulario específico) y luego reportarlo al Maître d'hôtel tan pronto como sea conveniente después de embarcar en el barco.

9.2 Es responsabilidad del Pasajero asegurarse de que él/ella evita cualquier alimento al que es alérgico. La Compañía tomará toda la atención razonable si se hace consciente por escrito de cualquier alimento o ingrediente específico que el Pasajero tenga una reacción alérgica y ayude al Pasajero de evitar cualquier alimento o ingredientes si es hecho consciente por el Pasajero según cláusula 9.1 sobre ausencia de dicha información ni la Compañía, ni el Transportista se responsabilizará de preparar comidas especiales para el Pasajero o cualquier otra. En caso de alergias/intolerancias múltiples, aunque esté informado de acuerdo con el presente, la compañía

o el transportista podrían no ser capaces de evitar el riesgo de contaminación cruzada durante la preparación de alimentos y por lo tanto ni la Compañía, ni el Transportista se hace responsable si se produce dicha contaminación.

## **10. ASISTENCIA MÉDICA**

- 10.1 Se recomienda encarecidamente a los Pasajeros que tengan seguro médico de viaje integral que cubra los costos y gastos de tratamiento médico y repatriación.
- 10.2 En cumplimiento con los requisitos del Estado, hay un médico calificado a bordo y un centro médico equipado para primeros auxilios y condiciones menores solamente. El Pasajero por la presente reconoce y acepta en el momento de la Reservación que el centro médico no está equipado como un hospital y el médico no es un especialista. Ni la Compañía, ni el Transportista, ni el médico serán responsables con el Pasajero como resultado de cualquier incapacidad para tratar cualquier condición médica como resultado.
- 10.3 El Pasajero reconoce que si bien hay un médico calificado a bordo del barco, es la obligación del pasajero y la responsabilidad de buscar asistencia médica si es necesario durante el Crucero y será responsable de pagar los servicios médicos a bordo.
- 10.4 En caso de enfermedad o accidente, los Pasajeros pueden tener que desembarcar en tierra por el Transportista y/o el Capitán para tratamiento médico. Ni el Transportista ni la Compañía hacen ninguna representación o aceptan ninguna responsabilidad con respecto a la calidad de las instalaciones médicas disponibles o tratamientos en cualquier puerto de o en el lugar donde el pasajero es llevado. Las instalaciones médicas y los estándares varían de puerto a puerto. Ni la Compañía ni el Transportista hacen ninguna representación o garantía en relación con el estándar de tratamiento médico en tierra.
- 10.5 La opinión profesional del médico en cuanto a la condición del Pasajero para abordar el barco para continuar el Crucero es definitiva y vinculante para el Pasajero.
- 10.6 Se recomienda que se busque asesoramiento médico para niños de hasta 12 meses de edad antes de realizar la Reservación. Para evitar dudas, las disposiciones de la cláusula 6 y el requisito de condición para viajar son aplicables a todos los Pasajeros, incluidos los lactantes.

## **11. EQUIPO MÉDICO**

- 11.1 Es importante que los Pasajeros se pongan en contacto con el fabricante o proveedor para asegurarse de que cualquier equipo médico que se pretenda llevar a bordo es seguro de usar. Es responsabilidad de los Pasajeros organizar la entrega a los muelles antes de la salida de todo el equipo médico y notificar a la Compañía antes de reservar si necesitan tener equipo médico a bordo para que la Compañía y el Transportista puedan asegurarse de que el equipo médico puede ser llevado con seguridad.
- 11.2 Es responsabilidad de los Pasajeros asegurarse de que todo el equipo médico está en buen estado y organice su equipo y suministros para que le duren todo el viaje. El barco no lleva ningún tipo de reemplazo y el equipo puede ser difícil y costoso. Los Pasajeros deben poder operar todos sus equipos médicos.

## **12. CAMBIOS DE RESERVACIÓN SOLICITADOS POR EL PASAJERO**

- 12.1 El Pasajero tiene derecho a reemplazar su lugar con un tercero, siempre que:
- (i) dicho tercero satisfaga todas las condiciones para el uso del Paquete Vacacional; y
  - (ii) notifique por escrito a la compañía a más tardar 7 días antes de la salida del Crucero.

Si se cumplen las condiciones indicadas anteriormente en esta cláusula, el cambio de nombre estará sujeto, en cualquier caso, a una tasa que refleje los costos de la Compañía para efectuar la transferencia, véase la cláusula 12.3 a continuación. Los cambios de nombre solicitados dentro de los 7 días de la salida serán considerados como cancelación. El Pasajero y el cesionario serán responsables ante la Compañía de pagar el precio del Paquete Vacacional y cualquier costo adicional que pueda surgir como consecuencia del cambio en el Pasajero.

- 12.2 Además, después de que se haya emitido la factura de confirmación, el Pasajero también tiene derecho a intercambiar, una sola vez, el Paquete Vacacional comprado ("Paquete Vacacional original") con otro Paquete Vacacional ("Paquete Vacacional nuevo") en las siguientes condiciones:

- (i) la fecha de salida del nuevo Paquete Vacacional es posterior a la del Paquete Vacacional original;
- (ii) la solicitud del cambio del Paquete Vacacional es recibida por la Compañía a más tardar 30 días naturales antes de la fecha de salida programada y si hay disponibilidad de espacios en el nuevo Paquete Vacacional;
- (iii) el itinerario para el nuevo Paquete Vacacional se refiere al mismo destino que el Paquete Vacacional original, tal como se define en el Folleto de la Compañía pertinente (o Sitio Web Oficial); y
- (iv) Si la fecha prevista de salida del nuevo Paquete Vacacional se sitúa dentro del plazo de un año a partir de la fecha prevista de salida del Paquete Vacacional original.

Si se cumplen las condiciones indicadas anteriormente en esta cláusula, la sustitución del Paquete Vacacional original por el nuevo Paquete Vacacional estará sujeta, en cualquier caso, a la siguiente tarifa administrativa por Pasajero:

BELLA	FANTASTICA	AUREA	YACHT CLUB
USD 50	USD 50	USD 50	USD 50

Se entiende que, además de la tasa de administración mencionada anteriormente, si el precio del nuevo Paquete Vacacional es superior al del Paquete Vacacional original, la diferencia de precio, así como en la prima de seguro correrá exclusivamente por el Pasajero. Por otro lado, si el precio del Paquete Vacacional nuevo es menor que el del Paquete Vacacional original, ningún reembolso se le hará al Pasajero.

En caso de sustitución del Paquete Vacacional original por el nuevo Paquete Vacacional, el Pasajero seguirá teniendo derecho a retirarse del Contrato y, por lo tanto, se aplicarán las tasas de cancelación; las cuotas de cancelación se basarán en el precio adeudado (según las disposiciones anteriores) y la escala proporcionada en virtud de la cláusula 13 (Cancelación por el Pasajero) de acuerdo con la fecha de salida del Paquete Vacacional original.

La Compañía realizará esfuerzos razonables para cumplir con las solicitudes de cambio de vuelo, transporte u otros servicios del Pasajero y adaptarlas al nuevo Paquete Vacacional. En ningún caso la Compañía será responsable de las solicitudes de cambio que no puedan satisfacerse.

- 12.3 Los cambios de nombre o fecha no siempre son permitidos por los Transportistas aéreos y otros proveedores de transporte o servicios cuando se realizan. La mayoría de los Transportistas aéreos y otros proveedores de transporte o servicios, tratan dichos cambios como una cancelación y como consecuencia cobran. Cualquier costo adicional que incluya

tarifas de cancelación y/o aumento de precios recaudados por el Transportista u otros proveedores de terceros será exclusivamente por cuenta del Pasajero, y se cobrará como parte de la cuota mencionada en la cláusula 12.1 (ii) anterior.

- 12.4 Salvo como se ha indicado anteriormente, se pueden solicitar otros cambios en la reservación (incluso después de que se haya emitido la factura de confirmación) hasta 16 días antes de la salida, sujeto a una tarifa administrativa mínima de 50 USD por persona. Cualquier costo adicional que pueda surgir como consecuencia del cambio será exclusivamente por cuenta del Pasajero.
- 12.5 Las solicitudes de arreglo a la Reservación recibidas por la Compañía más allá de los límites de tiempo anteriores serán tratadas como cancelaciones y se aplicarán los cargos de cancelación detallados en la cláusula 13 a continuación.
- 12.6 En caso de que los cambios solicitados por los Pasajeros impliquen la impresión de nuevos boletos, además de las tarifas mencionadas anteriormente, se cobrará un importe de 50 USD por cabina para cubrir los gastos adicionales. Esto no se aplica a los cambios de conformidad con el punto 12,1, donde los cambios reflejan los costes reales.
- 12.7 Cualquier cambio solicitado por el pasajero en un Tour Combinado siempre se aplicará a todo el Paquete Vacacional. Todos los plazos correspondientes se ejecutan a partir de la fecha programada de salida del primer crucero.

### 13. CANCELACIÓN POR EL PASAJERO

- 13.1 La Cancelación de la Reservación debe solicitarse por escrito (carta certificada, correo electrónico o fax) a la Empresa o a través del Agente de Ventas del Pasajero. Todos los boletos emitidos y la factura de confirmación deben ser devueltos junto con el aviso de cancelación.
- 13.2 De acuerdo a lo establecido en la cláusula 13.3 (a continuación), para cubrir la pérdida estimada incurrida por cancelación, la Compañía recaudará los cargos de cancelación de acuerdo con la siguiente tabla:

CRUCERO < 15 NOCHES		CRUCERO ≥ 15 NOCHES	
60 días o más	USD 50 cargo administrativo*	90 días o más	USD 50 cargo administrativo
59 - 30 días	%	89- 60 días	%
29 - 22 días	%	59- 52 días	%
21- 15 días	%	51- 35 días	%
14 días - 2 días	%	34 - 15 días	%
1 día a 0 **	%	14 días a 0	%

\* o pérdida de depósito, lo que sea mayor.

\*\* “no se presentó” a la salida del Crucero y el Paquete Vacacional automáticamente se considerará como una cancelación hecha el día de la salida.

60 días o más	15% del paquete de vacaciones*
59-10 días antes de la salida	75% del paquete de vacaciones
9-0 días antes de la salida	100% del paquete de vacaciones

\* o pérdida de depósito, lo que sea mayor.

YACHT CLUB (para todos los cruceros)	
120 días o más	100 USD
119-90 días antes de la salida	25% del paquete de vacaciones
89-60 días antes de la salida	40% del paquete de vacaciones
59-30 días antes de la salida	60% del paquete de vacaciones
29-15 días antes de la salida	80% del paquete de vacaciones
14-0 días antes de la salida	100% del paquete de vacaciones

- 13.3 En caso de que una cabina permanezca para una sola persona después de la cancelación de un Pasajero, se le pedirá al Pasajero que ocupe la cabina de manera individual y que pague un recargo único cobrado por la Compañía por cualquier Reserva de cabina individual. Alternativamente, si el pasajero individual restante opta por cancelar la Reserva, este último pagará los cargos de cancelación de acuerdo con la cláusula 13.2 del seguro.
- 13.4 Puede ser posible que el Pasajero reclame estos cargos de cancelación a su seguro de viaje, sujeto a cualquier deducible aplicable. Es responsabilidad del Pasajero hacer tal reclamación bajo los términos de la póliza de su seguro.
- 13.5 El Pasajero puede solicitar la cancelación de un Tour Combinado, pero dicha cancelación siempre se aplicará a todo el Paquete Vacacional. Todos los plazos correspondientes se ejecutan a partir de la fecha programada de salida del primer crucero del Tour Combinado.
- 13.6 El Pasajero no estará obligado a pagar las tarifas mencionadas en la cláusula 13.2 y 13.3 si la cancelación se debe a circunstancias de Fuerza Mayor que ocurren en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afectan significativamente el transporte de los pasajeros al destino.

#### **14. CAMBIOS EN LA RESERVA EFECTUADOS POR LA EMPRESA**

14.1 Los arreglos para el Crucero se hacen con muchos meses de anticipación por parte de la Compañía. Muy ocasionalmente puede ser necesario alterarlos; por lo tanto, la Compañía se reserva expresamente el derecho de cambiar los arreglos para el Crucero o el Paquete Vacacional, en caso de que dichos cambios sean necesarios convenientes por razones operativas, comerciales o de seguridad.

14.2 En caso de un cambio significativo en un término del Contrato, la Compañía informará al Pasajero o a su Agente de Ventas de dicho cambio por escrito tan pronto como sea posible.

Se ofrecerá al Pasajero la opción de:

- a) Aceptar el cambio; o
- a) b) Reservar otro Paquete Vacacional desde el Catálogo de la Compañía y/o desde el Sitio Web Oficial equivalente o superior, si está disponible; o

- c) Reservar otro Paquete Vacacional desde el Catálogo de la Compañía y/o desde el Sitio Web Oficial de menor cantidad, si está disponible, con un reembolso de la diferencia de precio; o
- d) Cancelar y recibir un reembolso completo de todos los fondos pagados.

14.3 La notificación de cambio especificará un período de respuesta razonable por el cual el Pasajero deberá notificar a la compañía su decisión. La notificación especificará además que si el Pasajero no responde dentro del tiempo impartido, los cambios se considerarán aceptados.

14.4 Una vez que se haya completado el viaje, y sea imposible garantizar el regreso del Pasajero a su punto de partida según lo acordado en el Contrato, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la Compañía asumirá el costo del alojamiento necesario, si es posible o de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando se prevean de períodos más largos en la legislación de de la UE sobre los derechos de los Pasajeros aplicables a los medios de transporte pertinentes para el regreso del viajero, se aplicarán esos períodos.

## **15. CANCELACIÓN POR PARTE DE LA COMPAÑÍA**

15.1 La Compañía se reserva el derecho de cancelar cualquier Paquete Vacacional en cualquier momento dando aviso por escrito al Pasajero, pero no será responsable de una compensación adicional si:

- (i) La cancelación se debe a un evento de fuerza mayor y/o cualquier circunstancia inusual/o imprevisible fuera del control de la Compañía, cuyas consecuencias no podrían haber sido evitadas a pesar de que haber ejercido todos los cuidados necesarios;
- (ii) el número de personas que aparecen en el Paquete de Vacaciones es menor que el 50% de la capacidad de pasajeros del barco correspondiente.

En ambos casos, la Compañía ofrecerá al Pasajero la opción de:

- a) Reservar otro Paquete Vacacional desde el Catálogo de la Compañía y/o desde el Sitio Web Oficial de calidad equivalente o superior sin costo adicional, si está disponible; o
- b) Reservar otro Paquete Vacacional desde el Catálogo de la Compañía y/o desde el Sitio Web Oficial de menor calidad, si está disponible, con un reembolso de la diferencia de precio.

15.3 La decisión del Pasajero debe ser notificada a la Compañía por escrito o a través de su Agente de Ventas dentro de los 5 días de la notificación de cancelación.

## **16. LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA**

- 16.1 Sujeto a la cláusula 16.3 a 16.8, la Compañía acepta la responsabilidad por la muerte, lesión o enfermedad causada por los actos negligentes y u omisiones de la misma y cualquier persona que suministre servicios, que formen parte del Paquete Vacacional. La responsabilidad de la Compañía es limitada, en su caso, por los convenios mencionados en 16.4 a 16.14 incluso. La responsabilidad de la Compañía hacia el Pasajero se rige también por los convenios internacionales que se mencionan a continuación (véanse las cláusulas 16.4 a 16.14) que proporcionan limitaciones de responsabilidad del Transportista. La Compañía no es responsable de ningún incumplimiento o falta de desempeño que sea:
- a) atribuible totalmente a la culpa del Pasajero.
  - b) el acto u omisión imprevisible o inevitable de un tercero ajeno al suministro de cualquier servicio que se proporcione en el Contrato;
  - c) una circunstancia inusual o imprevisible fuera del control de la Compañía y/o cualquier persona que proporcione servicios que formen parte del Paquete Vacacional cuyas consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran ejercido la debida atención, incluidas (pero no limitadas) un evento de Fuerza Mayor; o
  - d) un evento que la Compañía y/o cualquier persona que proporcione servicios que formen parte del Paquete Vacacional no podría preverse o anticiparse.
- 16.2 Para reclamos que no impliquen lesiones personales, muerte o enfermedad o que no estén sujetas a los convenios mencionados en las cláusulas 16.4 a 16.14, la responsabilidad de la Compañía por el cumplimiento incorrecto del Contrato se limitará a un máximo de tres veces el precio que el Pasajero afectado pagó por el Paquete Vacacional (sin incluir las primas de seguro y los cargos de modificación).
- 16.3 Todo transporte (por tierra, aire y mar) está sujeto a las Condiciones de Transporte del Transportista. Estos pueden limitar o excluir la responsabilidad. Están expresamente incorporados en estos Términos y Condiciones de Reservación y se consideran aceptados expresamente por el Pasajero en el momento de la Reservación. Las copias de estos Términos y Condiciones están disponibles a petición de la Compañía.
- 16.4 El Transporte de Pasajeros y su equipaje por vía aérea se rige por varios convenios internacionales ("los convenios aéreos internacionales"), incluido el Convenio de Varsovia 1929 (modificado por el protocolo de la Haya de 1955 o el protocolo de Montreal de 1999 o de otra manera) o el Convenio de Montreal 1999. En la medida en que la compañía pueda ser responsable como Transportista Aéreo no productivo para Pasajeros en relación con el Transporte Aéreo, los Términos de los Convenios Aéreos Internacionales (incluidas las modificaciones posteriores y cualquier Convenio nuevo que pueda aplicarse a un Contrato para un Crucero entre la compañía y un Pasajero) están expresamente incorporados a estos Términos y Condiciones de Reservación y en las Condiciones de Transporte. Los Convenios Internacionales aéreos fijan las limitaciones de responsabilidad del Transportista por muerte y lesiones personales, pérdida y daño en el equipaje y demoras. Cualquier responsabilidad de la Compañía con el Pasajero que surja de un transporte aéreo está sujeta a la limitación de responsabilidad prevista en dichos convenios. Las copias de estos convenios están disponibles bajo petición.
- 16.5 A medida en que la Compañía pueda ser responsable con un Pasajero respecto a reclamaciones derivadas del transporte aéreo, terrestre o marítimo, la Compañía tendrá derecho a todas las defensas, inmunidades y limitaciones disponibles, respectivamente, a los transportistas reales (incluyendo sus propios Términos y Condiciones del Transporte) y bajo todas las regulaciones

y/o convenciones aplicables, tales como el Convenio de Atenas, el Convenio de Montreal y nada en estos Términos y Condiciones de Reservación ni en las Condiciones de Transporte se considerarán como una renuncia al mismo. Si cualquier término, condición, sección o disposición se vuelve inválido o se juzga, los términos, condiciones, secciones y disposiciones restantes se considerarán desglosables y permanecerán vigentes.

16.6 La responsabilidad (si la hubiere) de la Compañía y el transportista por daños sufridos como resultado de la muerte o lesiones personales al Pasajero, o pérdida o daño al equipaje se determinará de acuerdo con lo siguiente:

16.7 En relación con el transporte marítimo, el Reglamento de la UE 392/2009 relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar en caso de accidente (Reglamento de la UE 392/2009) se aplicará al transporte marítimo internacional en el que se encuentre el puerto de embarque o desembarque. La UE o cuando el barco tenga bandera de la UE o cuando el contrato del transporte se realice en la UE.

Una copia del Reglamento de la UE 392/2009 está disponible bajo petición y puede descargarse desde Internet

[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf). Se puede encontrar un resumen del Reglamento 392/2009 de la UE en <http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

En caso de que el barco se utilice como alojamiento flotante, se aplicarán las disposiciones del Convenio de Atenas 1974 y los límites que se establecen en él, y se incorporan expresamente a estas Condiciones de Reservación, incluidas las reclamaciones por pérdida o daños en el equipaje y/o muerte o lesiones personales.

16.8 El nivel de daños que la Compañía y el Transportista pueden estar sujetos a pagar en relación con la muerte y/o lesiones personales y/o pérdida o daño del Equipaje son limitados y en ningún caso excederá los límites de responsabilidad establecidos en el Reglamento de la UE 392/2009 o, en su caso, el Convenio de Atenas 1974.

16.9 La responsabilidad de la Compañía y del Transportista por muerte, lesiones personales o enfermedad del pasajero no debe exceder los 46,666 derechos especiales de giro ("SDR") tal como se establece y se define en el Convenio de Atenas 1974 o, en su caso, la suma máxima de 400.000 DEG de conformidad con el Reglamento de la UE 392/2009 o el Convenio de Atenas 2002 y, cuando exista responsabilidad por la guerra y el terrorismo en virtud del Reglamento de la UE 392/2009 o el Convenio de Atenas 2002, 250,000 DEG.

La responsabilidad de la Compañía y del Transportista por la pérdida o daño del equipaje del Pasajero u otra propiedad no excederá de 833 DEG por pasajero en virtud de la Convención de Atenas 1974 o 2.250 DEG cuando se aplique el Reglamento de la UE 392/2009 o el Convenio de Atenas 2002.

Se acuerda que dicha responsabilidad de la Compañía y del Transportista estará sujeta a los deducibles aplicables por Pasajero, dicha suma que se deducirá de la pérdida o daño al equipaje u otra propiedad.

El Pasajero entiende que la tasa de conversión de DEG oscila diariamente y puede obtenerse de

un banco o Internet. El valor de un SDR se puede calcular visitando [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx).

16.10 Se presume en virtud del Convenio de Atenas 1974 y, en su caso, el Convenio de Atenas 2002 o el Reglamento de la UE 392/2009 que el Transportista haya entregado equipaje a un Pasajero, a menos que el Pasajero lo notifique por escrito en los siguientes periodos:

(i) en caso de daño aparente antes o en el momento del desembarque o reenvío

(ii) en caso de daños que no sean evidentes o la pérdida de Equipaje dentro de los quince días posteriores al desembarque o la entrega o de la fecha en que dicha entrega haya tenido lugar.

16.11 Si el transporte que se proporciona a continuación no es el "transporte internacional" según se define en el Artículo 2 del Reglamento de la UE 392/2009 o si el barco se utiliza como hotel flotante y/o transporte nacional por mar en el Reino Unido, las disposiciones del Convenio de Atenas 1974 se aplicarán a este contrato y se considerará incorporados en este documento mutatis mutandis.

16.12 La Compañía no será responsable por la pérdida o daño a objetos de valor tales como dinero, joyas, arte, cámaras, computadoras, equipos electrónicos, o cualquier otro objeto de valor, a menos que se depositen con el Transportista para su seguridad, mantenimiento, y un límite superior se acuerda expresamente y por escrito al momento del depósito, y el Pasajero paga un cargo adicional por la protección del valor declarado. El uso de la caja fuerte del barco no es un depósito con el mismo. Cuando exista la responsabilidad por la pérdida o daño de objetos de valor depositados en el barco, dicha responsabilidad se limitará a 1.200 DEG en virtud del Convenio de Atenas 1974 o 3, 375 SDR cuando se aplique el Reglamento de la UE 392/2009 o el Convenio de Atenas 200.

16.13 La Compañía y el Transportista se beneficiarán plenamente de cualquier ley aplicable que prevea la limitación y/o exoneración de responsabilidad (incluyendo, sin limitación, la ley y/o las leyes de la bandera del barco con respecto a/o la limitación global de los daños recuperables del portador). Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones de Reservación tiene la intención de operar para limitar o privar a la Compañía y al Transportista de cualquier limitación o exoneración legal o de otro tipo. El servidor y/o agentes de la Compañía y el Transportista tendrán el beneficio completo de todas las disposiciones relacionadas con la limitación de responsabilidad.

16.14 Sin perjuicio de las disposiciones de 16.7 a 16.13 anteriores, si se presenta una reclamación contra la Compañía y el Transportista en cualquier jurisdicción donde las exenciones y limitaciones aplicables incorporadas en estos Términos y Condiciones de Reservación se consideren legalmente inaplicables, entonces la Compañía y el Transportista, no será responsable de muerte, lesión, enfermedad, daño, demora u otra pérdida o perjuicio para cualquier persona o propiedad que surja de cualquier causa de cualquier naturaleza que no se haya demostrado, que haya sido causada por la Compañía y la propia negligencia o culpa del Transportista.

16.15 A pesar de lo contrario en estos Términos y Condiciones de la Reservación, la Compañía no será responsable bajo ninguna circunstancia de cualquier pérdida o pérdida anticipada de

beneficios, pérdida de ingresos, pérdida de uso, pérdida de contrato, pérdida o daño consecuente o indirecto de naturaleza similar.

- 16.16 La responsabilidad de la Compañía queda excluida de las reclamaciones derivadas de pérdidas o daños ocasionados directa o indirectamente por circunstancias en las que se impida el cumplimiento y/o la pronta ejecución del Contrato por motivos de guerra, o amenaza de guerra, disturbios, huelga civil o industrial, ya sea por los empleados de la Compañía u otros, actividad terrorista o la amenaza de la actividad terrorista, falta de suministro eléctrico, riesgos para la salud o las epidemias de desastres naturales o nucleares, incendios o condiciones climáticas adversas o estados marinos adversos, suicidio o intento de suicidio del Pasajero o exposición deliberada al peligro innecesario (excepto en un intento de salvar la vida humana), o las consecuencias de participar en una actividad inusual y peligrosa y cualquier otra circunstancia de cualquier naturaleza que esté fuera del control de la Compañía.
- 16.17 Cuando la Compañía tenga responsabilidad legal por pérdida o daño a la propiedad que no sea de conformidad con los Convenios de Atenas y/o Montreal, su responsabilidad no excederá en ningún momento de EUR 500.00 y la Compañía no será responsable por dinero u objetos. Los Pasajeros no deben empacar dinero u otros objetos de valor en su equipaje.
- 16.18 La responsabilidad de la Compañía no excederá en ningún momento la de cualquier Transportista según sus Condiciones de Transporte y/o convenciones aplicables o incorporadas. Cualquier daño que deba pagar la Compañía se reducirá en proporción a cualquier negligencia contributiva por parte del Pasajero.

## **17. ITINERARIO/DERECHO DE CAMBIO**

- 17.1 La Compañía se reserva el derecho, a su exclusivo criterio y/o el Capitán de cualquier barco (que no se ejercerá de manera irrazonable) para decidir si se desviará del itinerario anunciado u ordinario, para retrasar o anticipar cualquier navegación, omitir o cambiar los puertos de escala programados, para remolcar o ser remolcado o asistir a otros barcos o realizar cualquier acto similar que, a su entera discreción, considere aconsejable o necesario para la seguridad del Pasajero, del barco y la tripulación. En tales circunstancias, ni la Compañía ni el Transportista estarán bajo ninguna responsabilidad u obligación para con el Pasajero.

## **18. RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO**

- 18.1 El Pasajero tiene el deber de seguir las instrucciones y órdenes del Capitán y de los oficiales mientras está a bordo. Por la presente, el Pasajero acepta y acuerda que el Capitán y los oficiales tienen derecho y autoridad para inspeccionar a cualquier persona a bordo, cualquier cabina, equipaje y pertenencia por razones de seguridad u otros motivos legales.
- 18.2 El Pasajero por la presente acepta expresamente a permitir cualquier búsqueda de ese tipo.
- 18.3 Los Pasajeros deben haber recibido todas las vacunas médicas necesarias antes del Crucero y deben tener en su poder todos los boletos, pasaportes válidos, visas, tarjetas médicas y cualquier otro documento necesario para los puertos de escala y desembarque programados.
- 18.4 Cada Pasajero garantiza que está físicamente y mentalmente capacitado para realizar el Crucero.

- 18.5 El Transportista y/o el Capitán tienen el derecho de rechazar el embarque u ordenar el desembarque de cualquier Pasajero si lo consideran necesario, para la seguridad del Pasajero, de los demás Pasajeros o del barco o si la conducta del pasajero, en la opinión del Capitán, es probable que ponga en peligro o deteriorar la comodidad de otros Pasajeros a bordo.
- 18.6 Ningún Pasajero deberá traer animales de ningún tipo, excepto perros de servicio reconocidos, sujeto a la cláusula 7 anterior.
- 18.7 La Compañía y/o el Transportista no serán responsables de ningún Pasajero con respecto a cualquier incumplimiento de las disposiciones de esta cláusula y cualquier Pasajero deberá indemnizar a la aerolínea y a la Compañía contra cualquier pérdida o daño ocasionados al Transportista, a la Compañía o a cualquiera de sus proveedores por dicho incumplimiento.
- 18.8 El comportamiento del Pasajero no debe afectar ni reducir la seguridad, la paz y la comodidad del Crucero por otros pasajeros.
- 18.9 Está estrictamente prohibido que los Pasajeros lleven armas de fuego, municiones, explosivos o sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas, bienes o artículos a bordo de cualquier barco que pueda ser peligroso para la seguridad de los Pasajeros y los Barcos.
- 18.10 Los pasajeros serán responsables por cualquier daño sufrido por la Compañía y/o el Transportista y/o cualquier proveedor de servicio que forme parte del Paquete de Vacaciones como resultado del incumplimiento por parte del Pasajero de sus obligaciones contractuales. En particular, el Pasajero será responsable de todos los daños causados al barco o su mobiliario y equipo, por daños o pérdidas a otros Pasajeros y terceros, y también por todas multas y gastos atribuibles por el Pasajero que la compañía, el transportista o proveedor puede ser responsable de pagar.
- 18.11 Los pasajeros no pueden vender y / o comprar a otros pasajeros u operadores de viaje a bordo del barco ningún tipo de servicios comerciales, incluidos, entre otros, excursiones en tierra, que no sean ofrecidos oficialmente por la Compañía o sus contratistas independientes acordados.

## **19. VUELOS**

- 19.1 La Compañía no puede declarar la identidad de la aerolínea transportadora o el tipo de aeronave. Todos los vuelos serán operados en servicios programados o fletados de transportistas aéreos reconocidos. En estas circunstancias, el pago del boleto aéreo debe ser realizado por la Compañía por adelantado y normalmente no es reembolsado la aerolínea. Cualquier cancelación por el Pasajero en cualquier momento dará como resultado que deba pagar el costo en el costo de la tarifa aérea, independientemente de las disposiciones de cancelación con respecto al Crucero.
- 19.2 El Pasajero recibirá la confirmación de los horarios de vuelo y rutas con sus documentos de viaje, que serán enviados aproximadamente 7 días antes de la salida.
- 19.3 Para viajes en fechas distintas a las publicadas en el Folleto de la Compañía y/o en el Sitio Web Oficial o con un Transportista en particular, puede aplicar una tarifa más alta, en cuyo caso se notificará al pasajero antes de la reserva.

- 19.4 La Compañía no es la Aerolínea o una Aerolínea operadora tal como se define en el Reglamento (CE) no. 261/2004 (el "Reglamento 261/2004") las obligaciones bajo el Reglamento 261/2004 para la compensación son exclusivamente las de la Aerolínea y/o la compañía aérea operadora y todas las reclamaciones relacionadas con la cancelación, demora o negación de embarque con respecto al transporte aéreo, por lo tanto, deben hacerse a la compañía aérea correspondiente.
- 19.5 La compañía no tendrá ninguna responsabilidad en virtud del Reglamento 261/2004, ya que dichas responsabilidades son totalmente del transporte aéreo a quien el Pasajero debe dirigir todas sus reclamaciones. Al ejercer sus derechos en virtud del Reglamento 261/2004, el pasajero debe tratar de tomar la mayor cantidad del Contrato posible y no debe perjudicar los derechos de la Compañía en virtud de estos Términos y Condiciones de la reservación o por ley.
- 19.6 Cuando el transporte aéreo esté incluido en el Contrato, la Compañía informará a los Pasajeros sobre los horarios de los vuelos a partir de los datos suministrados por el transportista aéreo como parte de la documentación. El horario de vuelo es sólo para información. El Contrato de transporte aéreo del Pasajero y los derechos y obligaciones que se derivan de él permanecen con el transportista aéreo. Es responsabilidad del pasajero garantizar la llegada al aeropuerto con tiempo suficiente para hacer el check-in y abordar el avión. Los pasajeros deben tener en cuenta que no todos los equipos médicos pueden ser transportados o utilizados a bordo de aviones. Los pasajeros deben consultar con la aerolínea antes.
- 19.7 Si el Contrato no incluye vuelos, es responsabilidad del Pasajero obtener un boleto válido directamente de una aerolínea adecuada y a tiempo para viajar al barco (e incluir las transferencias locales que el Pasajero debe organizar), según sea necesario. La Compañía no será responsable de ningún pasivo que surja en relación con vuelos o traslados organizados por el Pasajero.

## **20. QUEJAS**

- 20.1 Cualquier Pasajero que presente una queja mientras se encuentre de crucero debe llevarlo a atención del personal en el barco tan pronto como sea posible. Si el personal de Crucero no puede resolver el problema, cualquier queja debe ser notificada por escrito a la compañía dentro de 10 días de la terminación del Crucero. El no reportar la queja dentro de este tiempo puede afectar negativamente la capacidad de la compañía para resolverla. Las quejas relacionadas con cualquier otra parte de un paquete de vacaciones deben hacerse puntualmente a la compañía o al proveedor.
- 20.2 Los avisos de reclamación por pérdida o daños al equipaje u otros bienes se entregarán al Transportista por escrito antes o en el momento del desembarque, o si no aparecen dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de desembarque
- 20.3 Reclamaciones en virtud del Reglamento de la UE. 1177/2010 en relación con la accesibilidad, cancelación o los retrasos deben hacerse con la Compañía dentro de los dos (2) meses a partir de la fecha en que se realizó el crucero. El transportista responderá en un plazo de 1 mes para avisar si la queja está fundamentada, ha sido rechazada o todavía se está considerando. Se proporcionará una respuesta final en un plazo de dos (2) meses. El pasajero proporcionará la información adicional que pueda requerir la Compañía para hacer frente a la queja. Si el Pasajero no está satisfecho con la respuesta, entonces puede quejarse al organismo de

aplicación pertinente en el país de embarque.

## **21. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**21.1 ARTÍCULO 1.-** La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. Párrafo reformado DOF 04-02-2004 El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Párrafo reformado DOF 04-02-2004 Son principios básicos en las relaciones de consumo:

VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados; Fracción adicionada DOF 29-05-2000. Reformada DOF 04-02-2004, 19-08-2010

**ARTÍCULO 13.** La Procuraduría considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Párrafo adicionado DOF 11-01-2018 Artículo reformado DOF 04-02-2004, 15-12-2011

**ARTÍCULO 16.-** Los proveedores y empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios están obligados a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los treinta días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información de un consumidor, éste se la deberá hacer notar al proveedor o a la empresa, quien deberá efectuar dentro de un plazo de treinta días contados a partir de la fecha en que se le haya hecho la solicitud, las correcciones que fundadamente indique el consumidor, e informar las correcciones a los terceros a quienes les haya entregado dicha información.

Para los efectos de esta ley, se entiende por fines mercadotécnicos o publicitarios el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios a consumidores.

**ARTÍCULO 17.-** En la publicidad que se envíe a los consumidores se deberá indicar el nombre, domicilio, teléfono y, en su defecto, la dirección electrónica del proveedor; de la empresa que, en su caso, envíe la publicidad a nombre del proveedor, y de la Procuraduría.

El consumidor podrá exigir directamente a proveedores específicos y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, no ser molestado en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, y que no le envíen publicidad. Asimismo, el consumidor podrá exigir en todo momento a proveedores y a empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, salvo que dicha cesión o transmisión sea determinada por una autoridad judicial.

**ARTÍCULO 18.-** La Procuraduría podrá llevar, en su caso, un registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios. Los consumidores podrán comunicar por escrito o por correo electrónico a la Procuraduría su solicitud de inscripción en dicho registro, el cual será gratuito.

**ARTÍCULO 18 BIS.-** Queda prohibido a los proveedores y a las empresas que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios y a sus clientes, utilizar

la información relativa a los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los consumidores que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el artículo anterior. Los proveedores que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de consumidores cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

**ARTÍCULO 76.-** La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

**ARTÍCULO 76 BIS 1.-** El proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, se guiará por las disposiciones de la Norma Mexicana expedida por la Secretaría de Economía, la cual contendrá, por lo menos, la siguiente información:

V. Mecanismos técnicos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor y de la transacción misma;

## **22. PROTECCIÓN DE DATOS**

22.1 El Responsable del tratamiento de tus datos es MSC Cruises SA, registrada a efectos fiscales con el número 060.667.071 (CHE-112.808.357), actuando mediante su representante legal temporal, domiciliado en Avenue Eugène-Pittard, 40 - CH 1206 - Ginebra (Suiza).

Los Encargados del tratamiento de tus datos son cada una de las empresas de nuestro grupo mencionadas en la sección 4.a) de la presente nota.

El Responsable y los Encargados del tratamiento de tus datos (colectivamente, «nosotros» o «nos») se comprometen a tratar los datos personales de los pasajeros («tus datos») de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y conforme a lo exigido, en particular, por el RGPD.

Para ejercer tus derechos como sujeto de datos de acuerdo con las disposiciones de los artículos 15-22 del GDPR (por ejemplo, el derecho a acceder a los datos personales o el derecho a solicitar la eliminación de tus datos personales), enviar un correo electrónico a [privacyhelpdesk@msccruises.com](mailto:privacyhelpdesk@msccruises.com). Encontrarás más información sobre tus derechos en la sección 5 a continuación.

Para cualquier duda sobre el contenido de este documento puedes: (i) consultar nuestras respuestas a las preguntas más frecuentes en materia de protección de datos, disponible [AQUÍ](#); (ii) ponerte en contacto con nuestro responsable de privacidad por correo electrónico en [dpo@msccruises.com](mailto:dpo@msccruises.com); o (iii) enviar solicitudes por escrito a MSC Cruises S.A., Avenue Eugène-Pittard 40, Ginebra, Suiza (en tal caso, especifica por favor «A la atención del Responsable de protección de datos» en el sobre).

## **23. VARIACIÓN**

23.1 Ninguna variación de estos términos será efectiva a menos que por escrito y firmada por la compañía.

## **24. POLÍTICA PARA FUMADORES**

24.1 MSC Cruceros respeta las necesidades y deseos de todos los huéspedes, y hemos considerado cuidadosamente el tema de los que fuman y los que no. En cumplimiento con las normas

globales, se permite fumar libremente en áreas específicas del barco y equipado con un sistema especial de extracción de aire.

- 24.2 Al inicio, no se permite fumar en las áreas de servicio de alimentos (buffets y restaurantes, centros médicos, áreas de cuidado de niños, pasillos o ascensores, áreas donde los invitados se agrupan para ejercicios de seguridad, desembarque o salidas de excursiones, baños públicos, o en bares cerca de las zonas donde se sirve la comida).
- 24.3 El Transportista recomienda encarecidamente a los Pasajeros que eviten fumar en las cabinas debido al riesgo de un incendio. No se permite fumar en los balcones de la cabaña. MSC Cruceros se reserva el derecho de cobrar una tarifa si los pasajeros se encuentran fumando en el área no designada del buque. Fumar repetidamente en las zonas de no-fumadores puede conducir al desembarque.
- 24.4 Se permite fumar en áreas específicas en cada barco, y por un lado (indicada por señalización) de las principales áreas de la cubierta exterior de la piscina, donde se proporcionan ceniceros.
- 24.5 Queda prohibido tirar colillas de cigarrillos sobre el costado de la nave.

## **25. RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS Y SUBCONTRATISTAS**

- 25.1 Por la presente se acuerda expresamente que ningún Empleado o Agente de la Compañía y/o el Transportista, incluido el Capitán y la tripulación del barco en cuestión, incluidos los subcontratistas independientes, así como los suscriptores de estas partes, en cualquier circunstancia bajo ninguna responsabilidad, estas partes podrán recurrir a estos Términos y Condiciones de Reservación y las Condiciones de Transporte en la misma medida que la Compañía y/o el Transportista.
- 25.2. Las excursiones en tierra son operadas por contratistas independientes, incluso si son vendidas por Agentes de Ventas o a bordo del Crucero. La Compañía no será responsable de ningún modo por los servicios prestados por dichos contratistas independientes. La Compañía opera como agente para el proveedor de excursiones en tierra. La Compañía no tiene control directo sobre los proveedores de excursiones en tierra y sus servicios, por lo tanto, en ningún caso, la Compañía será responsable de las pérdidas, daños y lesiones sufridas por el Pasajero como resultado de la negligencia o de otra manera de la excursión en tierra. La Compañía ejercerá una habilidad y cuidado razonables en la selección de un proveedor de excursiones en tierra de buena reputación. Al evaluar el desempeño y/o la responsabilidad de los proveedores de excursiones en tierra, se aplicarán las leyes y regulaciones locales. Las excursiones en tierra estarán sujetas a los términos y condiciones del proveedor de excursiones en tierra, incluyendo el beneficio de cualquier limitación de responsabilidad y el nivel de daños. La responsabilidad de la compañía nunca excederá la del proveedor de excursiones en tierra.

## **26. DERECHO Y JURISDICCIÓN**

26.1 El presente contrato se rige por la Ley Mexicana. En caso de que surja alguna controversia sobre la interpretación o aplicación del presente contrato, se aplazará al Tribunal Mexicano al considerarse que tiene jurisdicción exclusiva en cada controversia.

## **27. ERRORES, OMISIONES Y CAMBIOS**

27.1 Se ha hecho todo lo posible para garantizar la exactitud del Folleto de la Compañía y/o del contenido del Sitio Web Oficial, pero ciertos cambios y revisiones pueden tener lugar después de la impresión del Folleto y/o publicación en el Sitio Web Oficial.

Dado que los Términos y Condiciones de Reservación aplicables al paquete de Cruceros o Cacaciones son los vigentes en el momento de completar la Reservación, independientemente de los publicados en el Folleto de la Compañía pertinente, se recomienda consultar con el Agente de Ventas o visitar el Sitio Web Oficial de la Compañía para la actualización de los Términos y Condiciones de Reservación.