



VIRGIN VOYAGES CONDICIONES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SUS EQUIPAJES

Aplicable a todos los viajes reservados por clientes dentro del EEE a través de agentes de ventas autorizados o directamente a través de VirginVoyages.com. Estos términos y condiciones se proporcionan a todos los Huéspedes tanto en inglés como en su idioma local. En caso de ambigüedad o controversia sobre el significado o la interpretación de cualquiera de los términos de estas Condiciones de transporte, prevalecerá la versión inglesa.

0. PRÓLOGO

Por favor, lea atentamente estas Condiciones de Transporte antes de reservar con nosotros, ya que establecen sus respectivos derechos y obligaciones y los nuestros. Si hay algo en estas Condiciones de Transporte que no entiende, póngase en contacto con nosotros en los datos que se indican a continuación para discutir lo que esto significa para usted. Si no está de acuerdo con estas Condiciones de Transporte, no debe reservar con nosotros.

Las presentes Condiciones de Transporte, junto con nuestra Información General disponible en www.virginvoyages.com y las **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** que figuran a continuación, constituyen la base de su contrato con nosotros, que es un contrato de transporte, y entra en vigor al reservar un crucero o viaje a bordo de uno de nuestros buques ("Crucero"). Las partes del contrato son usted y Virgin Cruises Intermediate Limited ("Virgin Voyages"). En las presentes Condiciones de Transporte, "**usted**" y "**su**" se refieren a todas las personas mencionadas en una reserva; y "**nosotros**", "**nos**", "**nos**" y "**Virgin Voyages**" se refieren a Virgin Cruises Intermediate Limited. Virgin Voyages es una sociedad anónima de Bermudas registrada en Florida, Estados Unidos.

Cuando la combinación de servicios de viaje adquirida por usted sea un viaje combinado en el sentido de la Directiva 2015/2302 de la UE, transpuesta a la legislación nacional de cada Estado del EEE ("**Reglamentos sobre viajes combinados**"), se beneficiará de todos los derechos aplicables a los viajes combinados.

Si usted reserva unas vacaciones Virgin Voyages exclusivamente de Crucero o elabora su propio paquete con nosotros, o compra unas vacaciones Virgin Voyages exclusivamente de Crucero a través de un agente de ventas autorizado que venda como nuestro agente, nosotros seremos el Organizador de su paquete y su contrato para el Crucero será con nosotros. Si reserva un Crucero Virgin Voyages junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados terrestres) organizados o prestados por una agencia de viajes u operador turístico ("**Agencia de Viajes**") con la que realice la reserva y que no sean prestados por nosotros, será el Organizador de todo su paquete y su contrato por la totalidad de sus vacaciones, incluido el Crucero y todos los demás servicios y preparativos, será con su Agencia de Viajes y no con Virgin Voyages. Las Condiciones de Reserva de la Agencia de Viajes se aplicarán a su reserva. Asegúrese de obtener una copia de las mismas a través de su Agencia de Viajes antes o en el momento de efectuar la reserva. Tenga en cuenta que nuestra responsabilidad ante usted en estas circunstancias será diferente de nuestra responsabilidad cuando seamos el Organizador. No obstante, en caso de que se nos considere responsables ante usted por cualquier motivo, nuestra responsabilidad y/u obligaciones ante usted o la Agencia de Viajes no será mayor ni diferente a la responsabilidad y obligaciones que tenemos en virtud de las presentes Condiciones de Transporte para los consumidores que tienen un contrato con nosotros. En tal situación, tendremos pleno derecho a invocar todas las defensas, exclusiones y limitaciones contenidas en las presentes Condiciones de Transporte.

Cuando Virgin Voyages sea el Organizador de su viaje combinado, seremos plenamente responsables de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, tal y como exige la ley, Virgin Voyages cuenta con protección para reembolsar sus pagos y, en caso de que el transporte esté incluido en el viaje combinado, para garantizar su repatriación en caso de que se declare/se declaren insolventes. En las secciones 5.13 y la sección "Derechos Fundamentales" encontrará más información sobre sus derechos fundamentales en virtud de la Normativa sobre Viajes Combinados.

Si comienza sus vacaciones y experimenta dificultades, póngase en contacto con su Agencia de Viajes o, si reserva a través de nosotros, con los Servicios **Shoreside Sailor** de Virgin Voyages, a los que puede acceder a través de nuestra página [Contáctenos](#) (que es el medio preferido) o por teléfono en el 0203 003 4919. Nuestros teléfonos y chat de Shoreside Sailor Services están abiertos de lunes a viernes de 0800 a 2100 hora local de la costa este de EE.UU. y de 0200 a 1500 CET, y los sábados y domingos de 0900 a 1800 hora local de la costa este de EE.UU. y de 0200 a 1200 CET. Si se encuentra en nuestro buque, puede llamar al número de emergencia de a bordo.

Será condición indispensable para embarcar y permanecer a bordo de cualquiera de nuestros Cruceros que todos los Huéspedes cumplan durante su estancia nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes**, que se indican a continuación. Estas políticas están diseñadas para garantizar que todos los Huéspedes puedan participar en unas vacaciones de Crucero seguras y agradables y, como tales, las políticas establecen las normas de conducta que los Huéspedes deben seguir durante sus vacaciones de Crucero, incluidos los traslados hacia y desde los Barcos, dentro de las terminales, a bordo, en los puertos de escala, durante las excursiones en tierra y en nuestros destinos privados.

1. RESERVE SUS VACACIONES

1.1 HACER UNA RESERVA Para reservar las vacaciones que ha elegido, póngase en contacto con nuestro **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) o o reserve en línea en nuestra página web www.mundomarcruceros.com/virginvoyages, o visite una Agencia de Viajes autorizada para hacer negocios con nosotros. Llamamos a estos Agentes de Viajes registrados nuestros "**First Mates**". Al realizar una reserva, usted declara que tiene autoridad para aceptar y acepta en nombre de su grupo los términos de las presentes Condiciones de Transporte. Los clientes que adquieran sus vacaciones a través de nuestro sitio web deben asegurarse de que todos los detalles son correctos en el momento de la reserva, ya que pueden aplicarse cargos o tasas adicionales a cualquier componente adicional que se solicite cambiar posteriormente debido

a cualquier error u omisión por su parte. No nos hacemos responsables de ningún error en la reserva atribuible a usted. Para todas las reservas de Cruceros que realice con nosotros, deberá abonar un depósito; este depósito no es reembolsable a menos que realice la reserva 121 días o más antes de la fecha de salida y cancele el Crucero en los 7 días siguientes a la reserva. Consulte la sección 1.4 para conocer los pagos requeridos y el vencimiento de los mismos. Pueden aplicarse términos y condiciones adicionales a los componentes adicionales de hotel y traslados, según lo establecido por los respectivos proveedores.

Nota: también puede reservar un futuro crucero a bordo de nuestros buques. Consulte al asesor de ventas a bordo para obtener más información. Los términos y condiciones se aplican a las reservas futuras a bordo de un barco de Virgin Voyages, por lo que le rogamos que compruebe detenidamente la confirmación de su reserva en el momento de realizarla. Toda reserva efectuada a bordo estará sujeta a las presentes Condiciones de Transporte. En el momento de efectuar la reserva deberá indicar su nombre completo, incluido el segundo nombre, tal y como aparece en su pasaporte, así como su fecha de nacimiento.

Si tiene alguna petición especial, debe comunicárnoslo durante el proceso de reserva. Tendremos en cuenta todas las peticiones razonables, pero su aceptación quedará a nuestra entera discreción y no podemos garantizar que se cumplan. Si padece alguna enfermedad o algún miembro de su grupo tiene movilidad reducida, le rogamos que nos lo comunique antes de efectuar la reserva a través de nuestro **Formulario de Peticiones** Especiales para que podamos asegurarnos de que la reserva es adecuada para usted. También pueden enviar un correo a virginvoyages@mundomarcruceros.com con la información. Para más información, consulte la sección 5.2.

Tenga en cuenta también que cualquier pago que nos haga con tarjeta de débito o crédito se liquidará a través de un banco de Estados Unidos.

1.2 CONFIRMACIÓN DE SUS VACACIONES Siempre que las vacaciones elegidas estén disponibles y hayamos recibido la información de su reserva y todos los pagos correspondientes, le enviaremos un correo electrónico de Confirmación de Reserva. La transmisión del correo electrónico de Confirmación de Reserva es prácticamente instantánea tras la reserva, aunque la entrega puede retrasarse debido a demoras normales relacionadas con el tráfico de correo electrónico ajena a nuestro control. El contrato entre nosotros sólo será vinculante cuando usted reciba nuestro correo electrónico de confirmación de reserva. El correo electrónico de Confirmación de Reserva sirve en parte como factura, y mostrará el saldo pendiente de pago de sus vacaciones y los detalles de su vuelo (si procede y/o está disponible). Compruebe que todos los datos son correctos en cuanto reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva y cualquier otro documento de su agencia de viajes o nuestro. Si algún dato parece incorrecto, deberá informar a su Agencia de Viajes o ponerse en contacto con nuestros **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a virginvoyages@mundomarcruceros.com.

1.3 INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONARÁ Para gestionar su reserva o solicitud de reserva, recopilaremos, utilizaremos, procesaremos y divulgaremos su información personal de acuerdo con nuestro **Aviso de Privacidad** de Virgin Voyages y Aviso de Privacidad de Mundomar Cruceros. Esto incluye la información personal y otra información que podamos estar obligados a recopilar en relación con usted y su grupo para transmitirla a las autoridades de inmigración pertinentes o a los organismos gubernamentales equivalentes en otros países en los que exista un requisito legal para proporcionar esta información o en los que estemos obligados a hacerlo para cumplir con su reserva. Por lo tanto, deberá facilitarnos a nosotros o a su Agente de Viajes toda la información personal que se le solicite legítimamente en el momento de reservar su Crucero o, en caso de que se le solicite con posterioridad, en la fecha en que nosotros o su Agente de Viajes le solicitemos que facilite dicha información. Esta información incluye determinados datos de su pasaporte, información de contacto en caso de emergencia y datos del seguro. Nosotros o su Agente de Viajes le informaremos en el momento de efectuar la reserva, o tan pronto como nosotros o su Agente de Viajes tengamos conocimiento de ello, de los datos exactos requeridos y de la fecha en que necesitamos dicha información. En caso de que usted no facilite datos completos y exactos dentro de los plazos especificados, tendremos derecho a rechazar su reserva o a considerar la no facilitación de dicha información dentro de los plazos especificados como una cancelación de sus vacaciones. Además, si no ejercemos nuestro derecho a cancelar su reserva en estas circunstancias, usted se compromete a reembolsarnos cualquier multa, recargo u otra penalización económica en la que incurramos como consecuencia de que usted no haya facilitado datos completos y exactos dentro de los plazos que le hayamos especificado.

REGISTRO DE CRUCEROS Puede registrarse en su crucero a través de nuestra aplicación móvil. La facturación se abrirá una vez que haya pagado el depósito del crucero. Realizar el check-in antes de su crucero agilizará significativamente el proceso de facturación: podrá evitar posibles retrasos y colas en la terminal de cruceros. Si no ha completado la facturación en línea, deberá completar este proceso en la Terminal a más tardar dos horas antes de la hora de salida publicada. Deberá facturar y estar a bordo del buque 60 minutos antes de la hora de salida publicada o no se le permitirá zarpar. Deberá tener a mano el número de referencia de su reserva y la fecha de salida o, si ya hemos recibido esta información en el momento de la reserva, verificar que los datos que tenemos son completos y exactos. Si no tiene acceso a Internet, **consulte a su agente de viajes o póngase en contacto con Mundomar Cruceros**. Ellos le indicarán cómo puede facilitar o verificar esta información. Nuestros procedimientos pueden cambiar y le informaremos de cualquier cambio en el momento de la reserva o tan pronto como sea posible a partir de entonces.

1.4 PAGOS Se requiere un depósito para reservar un crucero. El resto del precio del crucero deberá abonarse a más tardar 125 días antes de la fecha de salida. Si reserva 46 días o más antes de la fecha de salida, el importe total de las vacaciones deberá abonarse en un plazo de 24 horas. Si reserva 45 días o menos antes de la fecha de salida, el importe total de las vacaciones deberá abonarse en el momento de la reserva. La totalidad de los costes de los componentes adicionales de hotel y traslados deberá abonarse en el momento de la reserva de dichos componentes. Si no recibimos todo el dinero que se nos adeuda íntegra y puntualmente (incluidos los recargos, en su caso), podremos cancelar sus vacaciones por impago. Para cancelaciones por parte de huéspedes, consulte la sección 1.9.

DINERO PAGADO A SU AGENTE DE VIAJES Nuestros Agentes de Viajes afiliados deben transmitirnos inmediatamente la información de pago para su procesamiento.

1.5 TARIFAS INCLUIDAS/EXCLUSIONES Salvo que se indique lo contrario, todos los precios de Cruceros, vuelos (si están incluidos), hoteles (si están incluidos) y traslados (si están incluidos) indicados en el sitio web son por persona y en euros. Algunos elementos de sus vacaciones variarán según el itinerario.

En los paquetes exclusivamente de crucero, la tarifa del crucero incluye pensión completa, alojamiento, entretenimiento a bordo del buque, acceso básico a wi-fi (es decir, acceso a redes sociales que no sean de streaming, correo electrónico, conexión a Internet

sin video) y cargos por servicios de hotel/bebidas/comida* a bordo de nuestro buque. Todos los elementos de las vacaciones están sujetos a disponibilidad en el momento de la reserva. Compruebe siempre el correo electrónico de confirmación de la reserva para asegurarse de que incluye todos los detalles pertinentes.

A menos que se acuerde lo contrario, el precio pagado por la parte de crucero de sus vacaciones no incluye bebidas alcohólicas, bebidas especializadas de té y café, zumos frescos/friós, bebidas energéticas, tratamientos de spa y servicios de peluquería, clases individuales de gimnasia, cenas y espectáculos selectos de primera calidad, paquete wi-fi de primera calidad (es decir, streaming de Internet), casino y actividades de juego, traslados y tarifas aéreas (salvo que se hayan comprado previamente con paquetes aéreos/marítimos), estancias en hoteles antes/después del crucero (salvo que se hayan comprado previamente), compras al por menor, excursiones en tierra, paquetes fotográficos especializados, sala de videojuegos, llamadas telefónicas fuera del barco, servicios de lavandería, conexión vía satélite para teléfonos móviles, seguro de viaje, seguro médico, seguro de equipaje, servicios médicos, cargos por servicios/ propinas en tierra. También están excluidos los recargos por tarjetas de crédito, los impuestos y las tasas impuestas por el gobierno, que nosotros repercutiremos y nunca añadiremos.

Las listas de inclusiones y exclusiones están sujetas a cambios de conformidad con el apartado 5.5.

* Se aplica un cargo por servicio adicional por la comida entregada en su camarote o entregada en lugares que no sean uno de nuestros restaurantes.

1.6 RESERVAS GARANTIZADAS "LOCK IT IN RATE" A nuestra discreción, podemos ofrecer una reserva garantizada. Esto significa que puede reservar un camarote de un tipo de categoría mínima garantizada a una tarifa reducida, es decir, nuestra tarifa "Lock It In". Esto es independiente de nuestra "Garantía de sobreventa", en la que le garantizamos el camarote/suite que reserve, a menos que se produzca una sobreventa, en cuyo caso se le podrá subir de categoría sin coste adicional.

Las ventajas de una Reserva Garantizada Lock It In son que, una vez confirmada su reserva:

- Podemos (a nuestra discreción) mejorar su camarote a uno de una Categoría superior o MetaCategoría superior a la reservada originalmente sin cargo adicional para usted.
- Se le "garantiza" la categoría mínima de camarote que acordamos ofrecerle en el momento de la reserva.
- La cabina que asignemos será adecuada para el número de Huéspedes que la ocupen.

Clasificamos las cabinas en "MetaCategorías" y luego en "Categorías" de cabinas. Esas MetaCategorías y Categorías se enumeran en orden creciente de precedencia (es decir, la de menor precedencia es la primera), junto con su "designador" de dos cifras inmediatamente debajo:

MetaCategoría: "Cabañas Insider": Cabina Insider Garantizada ("IZ") / The Insider ("I4") / Social Insider ("IN") / Solo Insider ("II")

MetaCategoría: "Cabañas Vista al Mar": Cabina Vista al Mar Garantizada ("VZ") / Solo Vista al Mar ("V1") / La Vista al Mar ("VW")

MetaCategoría: "Cabañas Sea Terrace": Cabaña Sea Terrace Garantizada ("TZ") / Ltd View Sea Terrace ("TL") / The Sea Terrace ("TR") / Central Sea Terrace ("TC") / XL Sea Terrace ("TX")

MetaCategoría: "RockStar Quarters": Rockstar Guaranteed Suite ("RZ") / Sweet Aft - Pretty Big Terrace ("SS") / Sweet Aft - Even Bigger Terrace ("SAP") / Sweet Aft - Biggest Terrace ("SAE") / Seriously Suite ("SAB") / Cheeky Corner Suite - Pretty Big Terrace ("SCP") / Cheeky Corner Suite - Even Bigger Terrace ("SCE") / Cheeky Corner Suite - Biggest Terrace ("SCB") / Brilliant Suite (SB")

MetaCategoría: "MegaRockStar Quarters": Mega Rockstar Guaranteed Suite ("MZ") / Gorgeous Suite ("SG") / Posh Suite (SP") / Fab Suite (SF") / Massive Suite ("SM")

A cambio del precio reducido y la posibilidad de subir de categoría, se imponen restricciones:

- Una vez que su camarote le haya sido asignado como Reserva Garantizada Lock It In, no podremos aceptar ningún cambio solicitado por usted.
- Su capacidad para cambiar de crucero se ve afectada: se le restringe la posibilidad de cambiar la fecha de salida y, si lo hace, no obtendrá crédito para futuros viajes.
- Es posible que no conozca su camarote hasta la fecha de salida. Esto se debe a que podemos asignarle un camarote hasta el día de salida (incluido).

A modo de ejemplo, si reserva un camarote "Sea Terrace ("TZ")" como Reserva Garantizada Lock It In, usted (1) pagará un precio inferior al que pagaría de otro modo y (2) podrá ser ascendido a un camarote "XL Sea Terrace ("TX")" o incluso a uno de los "Rockstar Quarters". Sin embargo, (3) estará limitado a esa fecha de crucero y (4) es posible que no conozca su camarote hasta que se registre en la fecha de salida.

Si tiene algún requisito específico con respecto a su camarote o a la ubicación del mismo, o si viaja con familiares o amigos a los que desea tener cerca, le sugerimos que no realice la reserva como Reserva Garantizada Lock It In. En ocasiones, podemos ampliar otras ofertas promocionales de reservas garantizadas. La distribución de los camarotes y las ventajas varían según la categoría. Si reserva dos o más Cruceros consecutivos y uno o todos los Cruceros se reservan como Reserva Garantizada Lock It In, existe la posibilidad de que se le asignen camarotes/suites diferentes en cada Crucero, por lo que tendrá que cambiar de camarote/suite el día de cambio entre sus Cruceros consecutivos.

1.7 CAMBIOS DE PRECIO Nos reservamos el derecho de aumentar o disminuir los precios de las estancias no vendidas en cualquier momento. El precio de su estancia se confirmará de conformidad con el apartado 1.2 anterior. Una vez que se haya confirmado el precio del viaje elegido en el momento de la reserva, y a reserva de la corrección de errores, el precio quedará bloqueado: nosotros absorberemos, y no se le cobrará a usted, cualquier aumento del precio de su viaje, lo que excluye las primas de seguro y los gastos de modificación. Nos reservamos el derecho a corregir errores en los precios anunciados y confirmados antes de que usted reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva o en caso de error evidente. Lo haremos tan pronto como

tengamos conocimiento del error. Tenga en cuenta que a veces se producen cambios y errores. Debe comprobar el precio del viaje elegido en el momento de efectuar la reserva. Tenga en cuenta también que cualquier cambio que realice en su reserva puede dar lugar a un cambio en el precio, como se explica en la sección 1.10.

1.8 CANCELACIÓN POR PARTE DE UN PASAJERO Si usted o cualquier persona que viaje con usted desea cancelar sus vacaciones, deberá ponerse en contacto con nosotros (en caso de reserva directa) o con su agencia de viajes y notificar los datos de la cancelación. Las vacaciones sólo se cancelarán en la fecha en que recibamos la notificación de cancelación.

Condiciones válidas para reservas efectuadas desde el 27 de mayo 2024

DEPÓSITO: 200€ por persona en categorías hasta Rockstars; 550€ por persona en Rockstars.

FECHA DE PAGO FINAL: 75 días antes de la fecha de salida.

CANCELACIONES: Ningún importe pagado es reembolsable.

CAMBIO DE VIAJE: hasta 46 días antes de la fecha de salida: se permite cambiar el viaje de la reserva original a un nuevo viaje transfiriendo el importe pagado. El nuevo viaje deberá tener fecha de salida hasta 1 año después de la fecha de inicio del viaje original. Al nuevo viaje se le aplicará el precio y condiciones vigentes en la fecha de reserva del viaje original.

CAMBIOS DE NOMBRE: se permite cualquier cambio de nombre hasta 4 días antes de la fecha de salida

PERIODO DE OPCIÓN: Reservas realizadas antes de la fecha de pago final: periodo de opción 5 días contando el día de la reserva. Si el 5º día cae en sábado, domingo o festivo nacional se pasa al siguiente día laborable (siendo como máximo un plazo de opción de 7 días contando el día de la reserva)

Reservas realizadas en el periodo de pago final: periodo de opción 2 días contando el día de la reserva. Si el 2º día cae en sábado, domingo o festivo nacional se pasa al siguiente día laborable (siendo como máximo un plazo de opción de 4 días contando el día de la reserva)

Condiciones válidas para reservas efectuadas hasta el 27 de mayo 2024

DEPÓSITO: 200€ por persona en categorías hasta Rockstars; 550€ por persona en Rockstars.

FECHA DE PAGO FINAL: 125 días antes de la fecha de salida.

CANCELACIONES: Ningún importe pagado es reembolsable.

CAMBIO DE VIAJE: hasta 46 días antes de la fecha de salida: se permite cambiar el viaje de la reserva original a un nuevo viaje transfiriendo el importe pagado. El nuevo viaje deberá tener fecha de salida hasta 1 año después de la fecha de inicio del viaje original. Al nuevo viaje se le aplicará el precio y condiciones vigentes en la fecha de reserva del viaje original.

CAMBIOS DE NOMBRE: se permite cualquier cambio de nombre hasta 48 horas antes de la fecha de salida

PERIODO DE OPCIÓN: Reservas realizadas antes de la fecha de pago final: periodo de opción 5 días contando el día de la reserva. Si el 5º día cae en sábado, domingo o festivo nacional se pasa al siguiente día laborable (siendo como máximo un plazo de opción de 7 días contando el día de la reserva)

Reservas realizadas en el periodo de pago final: periodo de opción 2 días contando el día de la reserva. Si el 2º día cae en sábado, domingo o festivo nacional se pasa al siguiente día laborable (siendo como máximo un plazo de opción de 4 días contando el día de la reserva).

Dependiendo del motivo de la cancelación, es posible que pueda reclamar el dinero no reembolsado (menos la franquicia aplicable) con arreglo a las condiciones de su póliza de seguro de viaje. Las reclamaciones deben hacerse directamente a su compañía de seguros.

En caso de que una cancelación reduzca el número de participantes de pleno derecho por debajo del número en el que se basaron el precio, el número de plazas gratuitas y/o las concesiones acordadas para su reserva, volveremos a calcular estos elementos y le volveremos a facturar el precio más alto aplicable.

Además de los derechos de cancelación antes mencionados, usted tiene derecho a cancelar su viaje combinado antes del inicio de la reserva sin pagar ningún gasto en caso de que se produzcan circunstancias inevitables o extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afecten significativamente a la realización del viaje combinado o afecten al transporte de pasajeros hasta el lugar de destino. En tales circunstancias, tendrá derecho al reembolso íntegro de los pagos efectuados en relación con su reserva, pero no tendrá derecho a ninguna indemnización adicional.

1.9 CAMBIO DE UNA RESERVA POR PARTE DE UN PASAJERO Si, una vez enviado nuestro correo electrónico de confirmación de la reserva, desea cambiar de alguna forma los preparativos de su viaje, por ejemplo, la fecha de salida o el alojamiento elegidos, haremos todo lo posible por realizar estos cambios, pero puede que no siempre sea posible. Si desea realizar algún cambio en sus vacaciones confirmadas, usted o su agente de viajes deberán notificarlo a nuestro **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) o enviar un correo a virginvoyages@mundomarcrueros.com.

1.10 . La fecha de su crucero puede cambiarse 47 días o más antes de la fecha de salida. No se cobrarán tasas de cambio. La nueva fecha del Crucero debe estar dentro del plazo de un (1) año desde la fecha original del Crucero. La fecha de un Crucero no puede cambiarse a 46 días o menos de la fecha de salida. Si solicita un cambio en este plazo, se tratará como una cancelación de su reserva original y el impacto de la cancelación será el establecido en la sección 1.9, aunque podrá ceder su reserva a otra persona hasta 48 horas antes de la fecha de salida. Véase más abajo en esta sección 1.10. Cuando recibamos su solicitud de cambio, le informaremos de los gastos asociados al mismo.

Los impuestos y tasas por persona se cobrarán o reembolsarán por el mismo medio de pago si los impuestos y tasas en la nueva fecha del crucero difieren de la original. No se efectuarán reembolsos por huéspedes que no viajen o por servicios no utilizados.

Si usted o alguna de las personas que viajan con usted no pueden realizar el viaje, usted/ellas podrán ceder su plaza en la reserva a otra persona siempre que dicha persona cumpla las condiciones de las presentes Condiciones de Transporte - en este sentido, usted puede ceder, vender o transferir su reserva a otra persona. En este caso, siempre que nos notifique su deseo de realizar el cambio con al menos 48 horas de antelación, permitiremos el cambio de nombre y no le cobraremos ninguna tasa asociada. Puede notificarlo a nuestro **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a **virginvoyages@mundomarcruceros.com**. Tenga en cuenta que cualquier línea aérea asociada y ruta de vuelo puede diferir de la asignación original debido a este cambio de nombre. En caso de que se produzca un aumento de los costes al realizar dichos cambios, por ejemplo, tasas de cancelación y nueva reserva de vuelos, tasas administrativas u otros cargos o costes derivados de dicha transferencia, usted y la otra parte serán responsables solidarios del pago de dichas tasas, cargos o costes. Tanto la persona que en un principio iba a disfrutar del viaje como la que lo haga efectivamente deberán asegurarse de que se abonan las tasas administrativas y cualquier cargo o coste (véase más adelante), así como cualquier importe pendiente de pago por el viaje, antes de que pueda efectuarse cualquier cambio.

Tenga en cuenta que cualquier modificación de los hoteles puede suponer la pérdida del importe que se cobró en el momento de la reserva por este componente adicional. Usted será responsable de cualquier coste en el que incurramos nosotros y de cualquier coste o cargo incurrido o impuesto por cualquiera de nuestros proveedores.

Tenga en cuenta que es posible que los proveedores no permitan cambios de nombre y que sea necesario anular la reserva y volver a reservarla. Una nueva reserva siempre estará sujeta a disponibilidad y al pago de cualquier cargo impuesto por el proveedor que, en algunos casos, puede ser el coste total del billete.

1.11 SEGURO DE VIAJE Se recomienda encarecidamente a los huéspedes que contraten un seguro de viaje personal adecuado antes de partir. Como mínimo, debe tener cobertura para los gastos de cancelación por su cuenta y los gastos de tratamiento y asistencia médica, incluida la repatriación, en caso de accidente o enfermedad. Es responsabilidad suya asegurarse de que el seguro que contrata es adecuado y suficiente para sus necesidades particulares y adquirir un seguro adicional o alternativo si es necesario.

Nosotros no ofrecemos seguros de viaje; debe ponerse en contacto con su agente de viajes o con un corredor de seguros independiente para obtener más información y contratar las pólizas adecuadas. Lea atentamente los detalles de su póliza y llévela consigo. Si decide viajar sin la cobertura de seguro adecuada, no nos haremos responsables de las pérdidas que sufra y que de otro modo hubieran estado cubiertas por el seguro.

2. ANTES DE SALIR DE CASA

2.1 OBJETOS DE VALOR O IMPORTANTES Le rogamos encarecidamente que no lleve objetos de valor o importantes, por ejemplo, dinero, valores negociables, objetos de metales preciosos, obras de arte, joyas, objetos frágiles, documentos importantes de viaje o de otro tipo, vídeo/cámara/ordenador portátil/teléfono móvil, etc. (colectivamente, "**Objetos de valor**"), durante sus vacaciones. Si lo hace, deberá llevarlos en la mano y no en el equipaje. Una vez a bordo, asegúrese de que sus objetos de valor no queden desprotegidos en su camarote o en cualquier otro lugar del buque. Tenga especial cuidado con estos objetos y le rogamos que utilice las cajas fuertes de los camarotes para guardar los objetos de valor. No seremos responsables de la pérdida o daño de ningún objeto de valor. Cuando exista responsabilidad por pérdida o daño de objetos de valor depositados en el buque, dicha responsabilidad estará limitada según lo dispuesto en la sección 5.8. Si usted descubre la pérdida, retraso o daño estando a bordo, deberá notificarlo inmediatamente a **Sailor Services**. Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño son los siguientes:

- Nosotros y el proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) debemos ser notificados de cualquier daño o retraso aparente antes o, a más tardar, en el momento de la salida del Buque o, para otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios.

- Nosotros y el proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) debemos ser notificados de cualquier pérdida, daño o retraso, que no sea aparente, en un plazo de 15 días desde la salida del Barco o 15 días desde el final de su utilización del servicio en cuestión.

En caso de que no nos notifique dentro de estos plazos, nuestra capacidad para investigar la pérdida, retraso o daño puede verse afectada y puede repercutir en la forma en que podamos tramitar la reclamación. En todos los casos, deberá acreditar los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. También podemos pedirle los detalles de cualquier cobertura de seguro pertinente de la que sea titular. En su caso, podremos pedirle que reduzca su reclamación en el importe recibido de cualquiera de las compañías de seguros.

2.2 ARTÍCULOS PROHIBIDOS No debe llevar en el equipaje ni a bordo ningún artículo especificado como peligroso o ilegal (por ejemplo: armas, explosivos, drogas, animales, cuchillos (ceremoniales o de otro tipo), artículos inflamables, drones, etc.). Además, podemos especificar otros artículos que usted no debe traer consigo y también podemos negarnos a permitirle subir a bordo cualquier artículo que consideremos inapropiado. Si nosotros o el capitán del buque tenemos motivos para creer que un camarote puede contener algún artículo o sustancia que no debería haberse subido a bordo, el capitán o un miembro autorizado de la tripulación tendrá derecho a entrar y registrar el camarote en cuestión y confiscar dicho artículo o sustancia. También nos pondremos en contacto con las fuerzas del orden si encontramos algún artículo ilegal.

2.3 PÉRDIDA, RETRASO O DAÑO DE BIENES Esta sección se aplica a cualquier pérdida, retraso o daño de bienes que se produzca durante su Crucero o al subir o bajar del Buque o al utilizar cualquier servicio prestado u organizado por nosotros. Es su responsabilidad sacar todas sus pertenencias de su camarote cuando abandone el Barco después del Crucero. Si se deja algún objeto a bordo, le ayudaremos a intentar recuperarlo, pero si no podemos hacerlo, no nos haremos responsables y le remitiremos a su seguro de viaje para que presente una reclamación por el objeto. Debe comunicarnos el problema lo antes posible. Si descubre la pérdida, retraso o daño estando a bordo, deberá comunicarlo inmediatamente a **Sailor Services**. Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño, y el importe máximo pagadero por nosotros o por el proveedor en cuestión en virtud del Convenio de Atenas de 1974 y, en su caso, del Convenio de Atenas de 2002, son los siguientes:

- Cualquier daño o retraso aparente deberá sernos notificado a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) antes o, como muy tarde, en el momento de la salida del Barco o, para otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios.

- Cualquier pérdida, daño o retraso que no sea aparente deberá sernos notificado a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) en un plazo de 15 días a partir de la salida del buque o del final de su utilización del servicio en cuestión.

En caso de que no nos notifique dentro de estos plazos, nuestra capacidad para investigar la pérdida, retraso o daño puede verse afectada y puede repercutir en la forma en que podamos tramitar la reclamación.

Si puede demostrar que el daño, retraso o pérdida fue culpa nuestra o del proveedor de un servicio que acordamos organizar como parte de sus vacaciones, le indemnizaremos por las pérdidas o daños que pueda demostrar que ha sufrido como consecuencia de ello, con sujeción a lo dispuesto en el Convenio de Atenas y de conformidad con el mismo. Sin embargo, el máximo que tendremos que pagarle por cualquier daño, retraso o pérdida en estas circunstancias será el máximo pagadero en concepto de equipaje de camarote en virtud del Convenio de Atenas. Lo mismo ocurrirá cuando se produzcan daños, retrasos o pérdidas de bienes que no se encuentren a bordo del Buque ni subiendo o bajando del mismo, sino utilizando otros servicios (aparte del transporte aéreo) que formen parte de las vacaciones que hayamos acordado proporcionar contractualmente.

En todos los casos, debe dar crédito por los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. También podemos pedirle detalles de cualquier cobertura de seguro que tenga. En los casos en que proceda, tenemos derecho a reducir su reclamación por el importe recibido de cualquiera o todas las compañías de seguros.

2.4 RESERVADO.

2.5 No tenemos franquicia de equipaje, pero el almacenamiento en nuestros camarotes es limitado. Cada pieza de equipaje debe estar claramente etiquetada con el nombre del pasajero, el nombre del barco, el número de cabina y la fecha de salida. Tenga en cuenta que las compañías aéreas imponen su propia franquicia de equipaje, que usted también debe cumplir. Le recomendamos encarecidamente que consulte directamente con su compañía aérea para confirmar su franquicia de equipaje, ya que las franquicias varían de una compañía aérea a otra y pueden aplicarse tasas por exceso de equipaje. Todas las franquicias de equipaje están sujetas a variaciones por parte de la compañía aérea correspondiente, que puede cobrarle costes adicionales por exceso de equipaje.

2.6 DOCUMENTOS DE VIAJE: PASAPORTES, VISADOS Y CONSEJOS DE VIAJE

Es su responsabilidad comprobar y cumplir los requisitos de pasaporte, visado, salud (incluidas las vacunas) e inmigración aplicables a su itinerario y para todos los puertos de escala en el itinerario del Buque para usted y todas las personas nombradas en su reserva. No somos responsables del cumplimiento de los requisitos específicos de pasaporte y visado, ni de otros requisitos de inmigración, por lo que deberá confirmarlos con las embajadas y/o consulados pertinentes.

En el momento de facturar deberá presentar un Pasaporte válido y cualquier visado, permiso de entrada o salida, u otra documentación requerida por cualquier puerto del itinerario del Buque. Nos reservamos el derecho a comprobar y registrar los datos de dicha documentación y visados de conformidad con nuestro [Aviso de Privacidad de Virgin Voyages](#) y Aviso de Privacidad de Mundomar Cruceros. No hacemos ninguna declaración ni damos ninguna garantía en cuanto a la exactitud de cualquier documentación y/o visados que se comprueben.

El pasajero será responsable ante nosotros de cualquier multa o sanción impuesta al Buque o a nosotros por cualquier autoridad por el incumplimiento por parte del Invitado de las leyes o reglamentos gubernamentales locales, incluidos los requisitos relativos a inmigración, aduanas o impuestos especiales.

Debe asegurarse de que su nombre completo es exactamente el mismo que aparece en el correo electrónico de confirmación de la reserva y en su pasaporte. Si hay alguna diferencia, se le podrá denegar la entrada al crucero. Los requisitos de pasaporte y visado pueden cambiar y variar según el destino. Para embarcar y volver a entrar en la mayoría de los países se requieren documentos de viaje válidos, como pasaportes, visados y certificados de vacunación. A los huéspedes que no posean la documentación adecuada se les podrá impedir el embarque o la entrada en un país y podrán ser objeto de multas. No se efectuarán reembolsos a las personas que no lleven la documentación adecuada. Algunas autoridades portuarias pueden pedirle de vez en cuando una identificación con fotografía cuando abandone el barco durante el Crucero. Le instamos a que lleve consigo una fotocopia de su pasaporte, además de su propio pasaporte, y a que lleve la fotocopia con usted cada vez que abandone el barco, separada de su pasaporte, con el fin de minimizar posibles inconvenientes en un país extranjero y para ayudar en cualquier situación de pérdida o robo del pasaporte. Estos requisitos son meramente orientativos y están sujetos a cambios en cualquier momento. Si desea información actualizada, [póngase en contacto con nosotros](#) o con su agencia de viajes.

2.7 REQUISITOS DE SALUD Debe asegurarse de que está en condiciones médicas y físicas de viajar y de que el viaje no le pondrá en peligro a usted ni a nadie. Póngase en contacto con su médico de cabecera para obtener asesoramiento y los requisitos sanitarios más actualizados para todos los destinos mencionados al menos ocho (8) semanas antes del viaje. Virgin Voyages da la bienvenida a las huéspedes embarazadas, pero no aceptará huéspedes que vayan a entrar en su 24^a semana de embarazo al comienzo o en cualquier momento durante su crucero o viaje en crucero. Consulte nuestra página web para más información. Para garantizar una navegación saludable, es posible que los pasajeros deban facilitar información sanitaria o someterse a pruebas médicas como condición para embarcar o continuar el crucero en cualquier momento. Podremos solicitar a los Huéspedes que cumplimenten un breve cuestionario en el puerto de embarque para confirmar si padecen o muestran síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal u otras enfermedades que se transmiten fácilmente de persona a persona. Se podrá exigir a cualquier Invitado que presente un resultado negativo en una prueba de enfermedades contagiosas (por ejemplo, COVID-19) antes de la salida y que se someta a pruebas en la terminal y durante el viaje a discreción exclusiva del Transportista. Disponemos de un servicio médico en todos nuestros buques para ayudarle si se encuentra mal durante el crucero. Le recomendamos encarecidamente que acuda al servicio médico si se encuentra mal, especialmente en caso de enfermedad gastrointestinal, como diarrea o vómitos. En tales circunstancias, póngase en contacto con el centro médico inmediatamente y siga los consejos o instrucciones que le dé el personal médico. En caso necesario, si su enfermedad se considera contagiosa, podrá ser confinado en su camarote para evitar que su enfermedad se propague a otros Huéspedes a bordo. El incumplimiento de las instrucciones del personal médico del buque es contrario a nuestras **políticas de conducta, seguridad y protección de los huéspedes** y podría dar lugar a su expulsión del buque en el siguiente puerto de escala

de conformidad con dicha política. Para más información sobre la **Política de Seguridad, Protección y Conducta de los Huéspedes**, véase más abajo. Le informamos de que se podrán colocar termógrafos en las terminales y en todo el Buque para controlar la temperatura de los Huéspedes y de nuestra tripulación en caso de que surja una amenaza para la salud pública. Si desplegamos termógrafos, los utilizaremos para tomar su temperatura antes de embarcar y mientras camina por el Buque en determinados lugares. Conservaremos estos datos durante todo el Crucero, y los datos se eliminarán al final del Crucero. Es posible que los datos no se eliminen al final del crucero si se produce un brote o si usted enferma, pero no los conservaremos más tiempo del necesario.

3. EMBARQUE Y A BORDO

3.1 REGISTRO. Deberá presentarse para embarcar no antes de la franja horaria de llegada establecida en su aplicación móvil "Ready to Sail ", y no más tarde de lo necesario para poder estar a bordo del Buque, que es tres horas antes de la salida programada en el puerto de embarque, para completar cualquier procedimiento previo al embarque e inspecciones de seguridad. En los puertos de escala, deberá estar a bordo del Buque al menos una hora antes de la salida programada, o según se informe durante el crucero.

3.2 COMIDAS No hay restaurante principal en nuestros buques. Las comidas se sirven en nuestros restaurantes y no hay asientos asignados. El precio de los restaurantes está incluido en su tarifa. No hay cargos adicionales por los restaurantes de especialidades. El horario de los restaurantes se prolonga hasta bien entrada la noche. Aunque se permite la entrada sin cita previa y en función de la disponibilidad, le recomendamos que haga una reserva antes de embarcar. Adicionalmente, puede tomar cualquier comida en su camarote o en cualquier otro lugar del barco, aunque se aplica una tarifa de entrega al camarote.

3.3 DIETAS ESPECIALES Intentaremos adaptarnos a las siguientes dietas especiales a bordo: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sodio y baja en colesterol. No podemos acomodar comidas debido a creencias religiosas. Otras dietas especiales pueden estar disponibles previa solicitud. Por favor, envíe su solicitud de dieta dando el mayor detalle posible en cuanto a sus necesidades particulares de acuerdo con 5.2 a continuación. Para más información, póngase en contacto con Mundomar Cruceros [Contacto](#) y mencione sus dietas especiales a los camareros de los restaurantes.

3.4 SERVICIOS ESPECIALES / REQUISITOS Consulte la sección 5.2. Si sus necesidades cambian a bordo, póngase en contacto con Sailor Services y haremos todos los esfuerzos razonables para ayudarle en ese momento.

3.5 CONSUMO DE ALCOHOL A BORDO Los Huéspedes deberán tener 21 años de edad para consumir o poseer bebidas alcohólicas cuando se encuentren en aguas interiores o mares territoriales de los Estados Unidos; en caso contrario, el Huésped deberá tener al menos 18 años de edad. Se prohíbe a los Huéspedes llevar bebidas alcohólicas a bordo con la siguiente excepción: al comienzo del Crucero, durante el día de embarque, los Huéspedes mayores de 21 años podrán llevar en su equipaje de mano dos botellas de 750 ml de vino o champán selladas/sin abrir por persona. En caso de que los Huéspedes deseen consumir su vino o champán en un restaurante o bar, se cobrará una tasa de descorche de 20 \$ (tasa que se cobra en un restaurante por cada botella de vino servida que no haya sido comprada en el local) por cada botella de 750 ml. También se prohíbe a los Huéspedes traer a bordo agua, refrescos y otras bebidas no alcohólicas envasadas en botellas. Una pequeña cantidad de bebidas no alcohólicas (es decir, agua con gas, refrescos, zumos, leche) envasadas en latas o cajas de cartón puede llevarse a bordo el día de embarque, sólo si se transporta en el equipaje de mano de los Huéspedes (no en el equipaje facturado). Se considera una pequeña cantidad un máximo de 12 latas / cartones sellados y sin abrir de 12 onzas cada uno o menos por persona. No se permiten envases de plástico. Se prohíbe estrictamente cualquier tipo de licor, cerveza, otras bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas, fuera de las excepciones aquí mencionadas, tanto en el equipaje de mano como en el facturado. Dichos artículos serán confiscados y desechados y no se proporcionará compensación alguna. Las bebidas alcohólicas adquiridas en las tiendas de regalos del Barco o en un puerto de escala serán retenidas por el Transportista hasta el final del Crucero. Seguridad podrá inspeccionar los envases (botellas de agua, botellas de refresco, enjuague bucal, equipaje, etc.) y se deshará de los envases que contengan alcohol. Nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** pueden ser aplicadas, hasta e incluyendo el desembarque, si un Huésped viola cualquier política de alcohol. Los huéspedes menores de 21 años no están autorizados a poseer alcohol en el embarque o desembarque o en los mares territoriales de los Estados Unidos. Si infringe alguna de las políticas sobre alcohol (por ejemplo, si consume en exceso, muestra un comportamiento irresponsable o intenta ocultar artículos alcohólicos en los puntos de control de seguridad y/o equipaje o en cualquier otro momento), podrá ser desembarcado o no se le permitirá embarcar, corriendo usted con los gastos, de acuerdo con nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes**. Nos reservamos el derecho a revocar o restringir de cualquier otro modo los privilegios de consumo de bebidas de cualquier Invitado. Las políticas adicionales para grupos se encuentran en el acuerdo de grupo respectivo y se aplican sin excepción.

3.6 EXCURSIONES Y ACTIVIDADES EN LA COSTA Nuestras descripciones pueden hacer referencia a actividades disponibles en los puertos que visite. No tenemos ninguna responsabilidad sobre dichas actividades, que no están dirigidas, supervisadas ni controladas en modo alguno por nosotros. Estas actividades son ofrecidas por operadores locales totalmente independientes de nosotros. Le facilitamos la consideración de las actividades que ofrecen para su comodidad. No forman parte de su viaje combinado ni de su contrato con nosotros, ni siquiera cuando le sugerimos operadores/centros concretos o le ayudamos a reservar dichas actividades, a menos que las reserve expresamente como parte de su viaje combinado. En consecuencia, no podemos aceptar responsabilidad alguna en relación con dichas actividades y la aceptación de responsabilidad contenida en la sección 5.7 de las presentes Condiciones de Transporte no se aplica a las mismas. No podemos garantizar en todo momento la exactitud de la información facilitada en relación con dichas actividades o sobre los centros turísticos/zonas que visite en general (salvo cuando se trate de los servicios que formarán parte de su contrato) ni que se vaya a realizar ninguna excursión o actividad concreta que no forme parte de nuestro contrato o de su viaje combinado, ya que estos servicios no están bajo nuestro control. Si considera que alguna de las actividades mencionadas, que no forman parte de nuestro contrato o de su paquete, es vital para el disfrute de sus vacaciones, [Póngase en contacto con nosotros](#) inmediatamente y le informaremos de la última situación conocida. En caso de que tengamos conocimiento de cualquier modificación sustancial de la información sobre los complejos turísticos/zonas o actividades externas que pueda afectar razonablemente a su decisión de reservar unas vacaciones con nosotros, le comunicaremos esta información en el momento de efectuar la reserva. En determinadas excursiones en tierra que hayan sido evaluadas como adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidades, se podrán adoptar medidas especiales. Para obtener más información, incluido cualquier coste derivado de la adopción de estas medidas especiales, póngase [en contacto con nosotros](#) en la página de Contacto o por teléfono en la dirección indicando sus requisitos especiales. Si procede, indique también las dimensiones de la silla de ruedas o scooter, su peso y el tipo de batería. Los viajes que incluyan vuelos, eventos especiales, viajes por tierra y estancias en hoteles pueden suponer costes para nosotros y pueden estar sujetos a una tasa de cancelación.

3.7 ASISTENCIA AL VIAJERO Si se encuentra en dificultades durante sus vacaciones y necesita ayuda con los servicios sanitarios, las autoridades locales o asistencia consular, utilice la información de [Contacto de Virgin Voyages](#) o llámenos al 0203 003 4919 (desde el extranjero, pueden aplicarse tarifas de llamada adicionales). Podemos cobrar una tarifa razonable por dichos servicios. Si ya se encuentra a bordo, diríjase al mostrador de **Sailor Services**, al número de emergencia de a bordo (disponible en su camarote) o al Centro Médico.

3.8 FOTOGRAFÍAS/GRABACIONES DIGITALES Para la seguridad y protección de los Huéspedes, utilizamos circuitos cerrados de televisión ("CCTV") u otros medios de vigilancia a bordo del buque. También instalamos cámaras corporales en los miembros de nuestro Equipo de Seguridad, que grabarán las interacciones con los Huéspedes y la tripulación. Las grabaciones de CCTV y de cámaras corporales pueden conservarse y facilitarse a la policía o a otros organismos encargados de hacer cumplir la ley, de prevención de delitos o reguladores (en cualquier jurisdicción) para detectar o prevenir delitos, ayudar en las investigaciones y detener y procesar a los delincuentes. Además, hay fotógrafos y camarógrafos a bordo del Buque que toman fotografías y graban videos para que los Huéspedes los adquieran al final del Crucero, siempre que las personas en cuestión estén de acuerdo con lo anterior. Es posible que deseemos utilizar dichas imágenes/capturas en nuestros materiales promocionales o de marketing impresos, en televisión, en nuestro sitio web, en nuestros sitios de redes sociales o en otros medios. Se aplicará nuestro [Aviso de privacidad](#).

4. INFORMACIÓN ADICIONAL

4.1 VIAJES EN GRUPO Consulte a su Agente de Viajes o directamente a nosotros sobre depósitos, pagos, cancelaciones y demás información para viajes en grupo, o lo que llamamos "Circles". Se aplican condiciones y beneficios adicionales para quienes viajan en Grupo.

4.2 PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES Le rogamos informe a su Agente de Viajes o a nuestro Departamento de Reservas de Mundomar Cruceros en el momento de efectuar la reserva de cualquier servicio, necesidad o requisito especial que pueda tener en relación con el alojamiento, los asientos o los servicios de sus vacaciones, incluida la asistencia médica o la necesidad de traer equipo médico al buque en el momento de efectuar la reserva, por ejemplo, animales de servicio, asistencia en el puerto o a bordo, o en relación con el alojamiento en el buque o en el hotel. Si no nos lo comunica en el momento de la reserva debe realizarlo tan pronto como sea posible al **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a virginvoyages@mundomarcruceros.com. Si desea llevar a bordo una silla de ruedas motorizada, deberá ponerse en contacto con nosotros al realizar la reserva para facilitarnos las dimensiones, ya que puede haber limitaciones de tamaño y es posible que no podamos atender esta solicitud. Le rogamos que nos notifique cualquier condición médica o física que requiera o pueda requerir tratamiento o atención médica durante sus vacaciones o que pueda o vaya a afectar a sus vacaciones de alguna manera (incluido el uso de cualquier servicio o instalación) para que podamos prepararnos en consecuencia y hacer esfuerzos razonables para acomodarle de forma segura. También nos esforzamos por satisfacer sus necesidades dietéticas especiales (véase la sección 4.2).

Intentamos ayudar a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida haciendo todo lo posible por acomodar a aquellos que necesiten servicios o asistencia especiales. En el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida, trataremos de garantizarles un viaje cómodo por los muelles y a bordo, poniéndonos en contacto con los agentes portuarios, los hoteles, las compañías de transporte y, por supuesto, nuestros buques, para adoptar las medidas razonables y necesarias de asistencia por motivos médicos genuinos. No obstante, algunas condiciones (por ejemplo, el uso de embarcaciones auxiliares o algunas excursiones en tierra) pueden impedir a los pasajeros en silla de ruedas desembarcar en determinados puertos de escala.

Excepto en los casos indicados a continuación, nuestros buques disponen de un número limitado de camarotes accesibles, equipados con características diseñadas para ayudar a los pasajeros con discapacidad motriz que puedan encontrar restrictivo un camarote no accesible. Nos reservamos el derecho a reasignar a los Pasajeros a un camarote estándar cuando no exista una necesidad médica real de un camarote accesible o a cancelar la reserva, con el fin de garantizar lo anterior. Los Huéspedes que utilicen sillas de ruedas deberán proporcionar su propia silla de ruedas plegable y es posible que algunas zonas del Buque les resulten inaccesibles. Los huéspedes afectados por una discapacidad o enfermedad deben ser autosuficientes o viajar con alguien que pueda proporcionarles toda la asistencia necesaria. Lamentamos tener que reservarnos el derecho a denegar el viaje a cualquier persona de conformidad con [el Reglamento \(UE\) nº 1177/2010](#), lo que incluye la denegación para cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la legislación internacional, de la Unión Europea o nacional o por las autoridades competentes, o cuando el diseño del buque o de la infraestructura portuaria (incluidas las terminales) y los equipos impidan llevar a cabo el embarque, desembarque o transporte de un pasajero de forma segura u operativamente viable.

Basándonos en la información que nos facilite sobre los servicios, necesidades o requisitos especiales que pueda tener, evaluaremos la idoneidad del viaje en función de esas necesidades para garantizar que esté razonablemente seguro mientras esté a nuestro cargo. Si consideramos que, debido a sus necesidades especiales, el viaje reservado no es adecuado, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible después de que nos haya facilitado información sobre sus necesidades para explicarle nuestros motivos y evaluar posibles alternativas. La no satisfacción de cualquier solicitud especial por motivos legítimos no constituirá un incumplimiento del presente contrato. Si una solicitud especial sólo puede satisfacerse con un coste adicional, salvo cuando sea contrario a los requisitos de la legislación aplicable, dicho coste se facturará antes de la salida o se abonará in situ. La confirmación de que se ha tomado nota de una petición especial y se ha transmitido al proveedor, o la inclusión de la petición especial en el correo electrónico de confirmación de la reserva o en cualquier otro documento, no constituyen una confirmación de que la petición vaya a ser atendida. A menos que lo acordemos específicamente en el momento de la reserva y lo confirmemos por correo electrónico o carta, no podemos aceptar ninguna reserva que esté condicionada al cumplimiento de una petición especial.

Para todos los huéspedes potenciales que estén considerando realizar un crucero con nosotros, no dude en [ponerse en contacto con nosotros](#) antes de realizar la reserva para comentar cualquier necesidad especial. A continuación, podremos asesorarle de manera informal si consideramos que el crucero que ha elegido es adecuado. Tenga en cuenta que cualquier información personal sensible que nos proporcione será tratada con la más estricta confidencialidad.

4.3 POLÍTICA DE EDAD Los huéspedes deben ser mayores de 18 años para embarcar en nuestros barcos para cualquier viaje.

4.4 AVANCES O RETRASOS EN LA SALIDA Y CAMBIOS EN EL ITINERARIO No podemos garantizar que los buques hagan escala en todos los puertos anunciados ni que sigan todas las partes del itinerario. Los itinerarios pueden cambiar de vez en cuando, tanto antes como después de la salida de su viaje. Virgin Voyages y el Capitán del Barco tienen derecho a omitir o sustituir cualquier puerto(s), hacer escala en cualquier puerto(s) adicional(es), variar el orden de escala de los puertos, cambiar la hora de llegada, salida o tiempo de permanencia en cualquier puerto de escala, desviarse del itinerario anunciado de cualquier forma o

sustituirlo por otro Barco. Siempre que sea posible, se le informará de cualquier cambio significativo en su itinerario confirmado antes de la salida (véase la sección 5.5). Los cambios en el último itinerario confirmado para su Crucero pueden ser necesarios después de que usted haya zarpado por diversas razones, como las condiciones meteorológicas y marítimas imperantes, emergencias de los Huéspedes, prestación de asistencia a otros buques y la imposibilidad de que el Buque opere a su(s) velocidad(es) normal(es) debido a problemas mecánicos o técnicos inesperados. Por supuesto, haremos todo lo posible para evitar cualquier cambio que tenga un efecto perjudicial significativo en su último itinerario confirmado. Consulte la sección 5.10 para obtener más información sobre dichos cambios.

4.5 CAMBIOS O CANCELACIONES POR NUESTRA PARTE Ocasionalmente, tenemos que realizar cambios o corregir errores en nuestras Condiciones de Transporte o en el sitio web y otros detalles tanto antes como después de que las reservas hayan sido confirmadas y, aún más raramente, cancelar reservas confirmadas. Puede ser necesario realizar obras de mantenimiento o construcción en su crucero. En caso de que las obras puedan perjudicar seriamente sus vacaciones, se lo notificaremos lo antes posible. Aunque siempre nos esforzamos por evitar cambios y cancelaciones, debemos reservarnos el derecho a hacerlo. Si tenemos que hacer un cambio significativo o cancelar, se lo comunicaremos lo antes posible. Para cambios significativos, si hay tiempo para hacerlo antes de la salida, le ofreceremos la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones:

A. aceptar los cambios

B. comprarnos unas vacaciones alternativas de un nivel similar a las reservadas originalmente, si están disponibles. Le ofreceremos al menos un viaje alternativo de nivel equivalente o superior por el que no se le pedirá que pague más que el importe del viaje original si el Invitado ha pagado íntegramente. Si este viaje es más barato que el original, le devolveremos la diferencia de precio. Si no desea aceptar el viaje que le ofrecemos específicamente, puede elegir cualquiera de nuestros otros viajes disponibles en ese momento. Deberá pagar el precio aplicable a cualquiera de esas vacaciones. Esto significará que pagará más si es más caro o que recibirá un reembolso si es más barato.

C. cancelar o aceptar la cancelación, en cuyo caso recibirá el reembolso de todo el dinero que nos haya pagado en un plazo de 14 días a partir de dicha cancelación.

Deberá notificarnos su decisión por escrito o a través de su Agente de Viajes en un plazo de siete (7) días a partir de la recepción de la notificación de cambio. Si no lo hace en ese plazo, el cambio será aceptado y cualquier cancelación posterior a dicho plazo devengará gastos de cancelación de conformidad con la sección 1.9, sin que debamos abonar indemnización alguna.

Si decide rechazar el cambio propuesto y rescindir su reserva con un reembolso íntegro, también puede tener derecho a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Nota: las opciones anteriores no están disponibles cuando se trata de cambios menores. Nos reservamos el derecho a realizar cambios menores en cualquier momento sin incurrir en responsabilidad alguna frente a usted.

Un cambio significativo es un cambio en su viaje confirmado que podemos esperar razonablemente que tendrá un efecto significativo en el mismo. A continuación, se ofrecen ejemplos de cambios significativos y menores (definidos más adelante). Ejemplos de **cambios significativos**: **cambio de un puerto de escala** de dos días por otro de dos días de navegación; y cambio de aeropuerto de salida (excluidos los cambios entre aeropuertos locales). Ejemplos de **cambios menores**: **un cambio de un puerto de escala a otro**; un cambio de un puerto de escala de un día a un día de navegación; un cambio en los horarios de cualquier puerto de escala, pero el buque sigue haciendo escala en todos los puertos confirmados; y un cambio en el orden de los puertos visitados.

No le pagaremos ninguna compensación y las opciones indicadas anteriormente no estarán disponibles si realizamos algún cambio o cancelación como consecuencia de que usted no haya efectuado el pago completo a tiempo o cuando el cambio o la cancelación por nuestra parte se deba a modificaciones de la reserva confirmada solicitadas por usted.

NUESTRA RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE SU RESERVA

Cuando seamos el Organizador de su viaje combinado, seremos responsables ante usted de la prestación de los servicios de viaje incluidos en la reserva de su viaje combinado con nosotros, aunque algunos servicios de viaje deban ser prestados por otros proveedores.

En muy raras ocasiones, podemos vernos obligados a cambiar o poner fin a sus vacaciones después de la salida, pero antes del final previsto de su estancia. Esto es extremadamente improbable, pero en tal caso debe informarnos inmediatamente de cualquier fallo o funcionamiento incorrecto ("**Fallo**") de su viaje combinado. De este modo, tendremos la oportunidad de resolver el problema durante sus vacaciones. Si nos negamos a hacerlo, o si usted necesita que el fallo se resuelva inmediatamente, podrá resolverlo usted mismo y solicitarnos el reembolso de los gastos razonables. No obstante, estos derechos no se ejercerán si la solución de la avería es imposible o conlleva costes desproporcionados. En tal caso, su único derecho consistirá en solicitar un reembolso/reducción del precio o una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Si una parte significativa de los servicios de viaje incluidos en su viaje combinado no puede prestarse según lo acordado en la reserva, le ofreceremos, sin coste adicional para usted, disposiciones alternativas adecuadas para la continuación del viaje combinado. En la medida de lo posible, los servicios alternativos serán de calidad equivalente o superior a los especificados en la reserva. Si son de menor calidad, tendrá derecho a una reducción del precio según lo descrito en el apartado 5.7. Sólo podrá rechazar los servicios alternativos que le ofrecemos si no son comparables a los acordados en la reserva o si la reducción de precio es inadecuada. Si rechaza los servicios alternativos, o si no podemos ofrecérselos, tendrá derecho, en su caso, a una reducción del precio y/o a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Si un fallo afecta sustancialmente a la ejecución de su viaje combinado y no conseguimos subsanarlo en un plazo razonable, usted puede decidir continuar con su viaje combinado o rescindir su reserva sin abonar ninguna tasa de rescisión. Si decide rescindir, si su viaje combinado incluía el transporte hasta el lugar de destino, también le repatriaremos con un medio de transporte equivalente, sin demoras indebidas, hasta su lugar de partida y sin coste adicional para usted. En su caso, podrá tener derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

4.6 DERECHO A DENEGACIÓN DE VIAJE Si en nuestra opinión razonable o en la opinión razonable del Capitán del Barco o del médico, usted no está o parece no estar en condiciones de viajar por cualquier motivo, incluyendo la presentación de un riesgo o peligro para usted o para otros, si se comporta de tal manera que cause o pueda causar peligro, disgusto o angustia a

terceros, un peligro para la propiedad, o si carece de la documentación adecuada, tenemos derecho sin previo aviso a negarnos a permitirle viajar en nuestro Barco y a terminar sus vacaciones de Crucero. En tal caso, podrá ser abandonado en cualquier puerto o lugar en el que haga escala el Buque sin que incurramos en responsabilidad alguna. Usted deberá abonar los costes, gastos o pérdidas sufridos como consecuencia de ello, y nosotros no pagaremos indemnización alguna ni le reembolsaremos importe alguno. Una vez finalizadas sus vacaciones de este modo, no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia usted. Para garantizar una navegación saludable, también podemos solicitar a los Huéspedes que lleguen al check-in y presenten síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal, gripe u otras enfermedades que se contagien fácilmente de persona a persona, que consulten a nuestro personal médico y puede que tengan que reprogramar su Crucero o aceptar la cuarentena durante un periodo de tiempo. El mismo derecho a denegarle el viaje o el uso de cualquier servicio se aplica en caso de que infrinja nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** durante cualquier otra parte de sus vacaciones. Si no ha notificado ~~debe de cumplir con la legislación europea en la forma~~ con la sección 5.2 y con [el Reglamento \(UE\) nº 1177/2010](#), nos reservamos el derecho a denegarle el permiso para viajar. Consulte también la sección 1.3. Importante: La infracción de nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** es motivo de medidas correctivas apropiadas, incluida la confiscación de materiales u objetos inapropiados, el desembarco del Buque, la denegación de futuros viajes y/o la cancelación de futuras reservas de Cruceros.

4.7 NUESTRA RESPONSABILIDAD HACIA LOS PASAJEROS Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.8 siguiente, nos comprometemos a garantizar que los servicios de vacaciones que hayamos acordado realizar, ejecutar o proporcionar, según proceda, como parte de nuestro contrato con usted, se realicen, ejecuten o proporcionen con habilidad y cuidado razonables. Esto significa que, con sujeción a las presentes Condiciones de Transporte y a cualquier ley aplicable obligatoria, aceptaremos la responsabilidad si, por ejemplo, usted sufre la muerte o lesiones personales o si sus vacaciones contratadas no se proporcionan según lo prometido o resultan deficientes como consecuencia de que nosotros, nuestros empleados, agentes o proveedores no hayamos actuado con la diligencia y el cuidado razonables al realizar, ejecutar o proporcionar, según proceda, sus vacaciones contratadas. Es su responsabilidad demostrar que no se ha actuado con la diligencia y el cuidado razonables si desea presentar una reclamación contra nosotros. Además, sólo seremos responsables de lo que hagan o dejen de hacer nuestros empleados, agentes y proveedores si en ese momento estaban actuando en el ejercicio de sus funciones (en el caso de los empleados) o realizando un trabajo que les habíamos encomendado (en el caso de los agentes y proveedores). No seremos responsables de ninguna lesión, enfermedad, muerte, pérdida (por ejemplo, pérdida de disfrute), daño, gasto, coste u otra suma o reclamación de cualquier tipo que resulte de cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (a) La(s) acción(es) y/u omisión(es) de la(s) persona(s) afectada(s) o de cualquier miembro de su grupo; o
- (b) Los actos u omisiones de terceros no relacionados con la prestación de sus vacaciones y que fueran imprevisibles o inevitables.
- (c) Circunstancias inevitables y extraordinarias.

Usted tiene derecho a un reembolso o reducción de precio adecuada por cualquier periodo durante el cual se produzca un Fallo en un servicio de viaje incluido en su reserva, a menos que dicho Fallo sea imputable a usted. Además, tiene derecho a recibir una compensación adecuada de nuestra parte por cualquier daño que sufra como consecuencia de un Fallo de un servicio de viaje incluido en su reserva, excepto cuando el Fallo sea atribuible a los puntos (a), (b) o (c) anteriores. Si otra parte le concede una indemnización o una reducción del precio en relación con el mismo Fallo por el que nos reclama una indemnización o una reducción del precio, podremos deducir la indemnización o reducción del precio que reciba de la otra parte de la cantidad que le debamos abonar nosotros.

No podemos aceptar responsabilidad alguna por daños, pérdidas, gastos u otras sumas de cualquier tipo (1) que, sobre la base de la información que nos haya facilitado en relación con su reserva antes de que la aceptáramos, no hubiéramos podido prever que sufriría o contraería. No podemos aceptar responsabilidad alguna por pérdidas comerciales. No nos hacemos responsables de ningún servicio que no forme parte de sus vacaciones. Esto incluye, por ejemplo, cualquier servicio o instalación adicional que su hotel o cualquier otro proveedor acuerde proporcionarle cuando los servicios o instalaciones no estén anunciados en nuestro sitio web y no hayamos acordado organizarlos de otro modo. Además, con independencia de los términos que utilicemos en nuestro sitio web, en cualquiera de nuestros anuncios o en cualquier otro lugar, sólo nos comprometemos a actuar con la diligencia y el cuidado razonables arriba indicados y no asumimos ninguna responsabilidad mayor o diferente frente a usted. Las promesas que le hacemos sobre los servicios que hemos acordado prestar u organizar como parte de nuestro contrato y las leyes y reglamentos del país en el que se produjo su reclamación o queja se utilizarán como base para decidir si los servicios en cuestión se habían prestado correctamente. Si los servicios concretos que dieron lugar a la reclamación o queja cumplían las normas, leyes y reglamentos locales aplicables a esos servicios en ese momento, se considerará que los servicios se prestaron correctamente.

4.8 LAS DISPOSICIONES DEL CONVENIO RELATIVO AL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SUS EQUIPAJES POR MAR 2002 ("Convenio de Atenas") se aplican a su crucero, así como al proceso de subida y bajada del buque. Para cualquier reclamación que implique muerte o lesiones personales o retraso, pérdida o daño del equipaje, la única responsabilidad que tenemos ante usted es la que se establece en el Convenio de Atenas. Esto significa que usted no tiene derecho a presentar ninguna reclamación contra nosotros que no esté expresamente permitida por el Convenio de Atenas o que exceda los límites establecidos por el Convenio de Atenas. Cualquier reclamación cubierta por el Convenio de Atenas debe presentarse dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Atenas. El Convenio de Atenas limita la cantidad máxima que nosotros, como transportista, tenemos que pagar si somos declarados responsables en caso de muerte o lesiones personales y para reclamaciones relativas a equipajes y objetos de valor. Cuando una reclamación o parte de una reclamación (incluidas las relativas a fallecimiento o lesiones personales) se refiera o se base en cualquier preparativo de viaje (incluido el proceso de subir y/o bajar del transporte en cuestión) proporcionado por cualquier transportista aéreo, ferroviario o por carretera o cualquier estancia en un hotel, el importe máximo de indemnización que tendremos que pagarle estará limitado. Lo máximo que tendremos que pagarle por ese siniestro o esa parte del siniestro si se nos considera responsables ante usted por cualquier concepto es lo máximo que el transportista o el hotelero en cuestión tendría que pagar en virtud del convenio o reglamento internacional aplicable a los preparativos del viaje o la estancia en el hotel en cuestión (por ejemplo, el [Convenio de Varsovia](#) modificado o no y el [Convenio de Montreal](#) para viajes internacionales por vía aérea, y el [Reglamento CE nº 889/2002 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas](#) o los viajes nacionales e internacionales por vía aérea).

Tenga en cuenta lo siguiente: cuando un transportista o un hotel no estuvieran obligados a realizarle ningún pago en virtud del convenio o reglamento internacional aplicable en relación con una reclamación o parte de una reclamación, nosotros tampoco estamos obligados a realizarle un pago por dicha reclamación o parte de la reclamación. Al efectuar cualquier pago, tenemos derecho a deducir cualquier dinero que usted haya recibido o tenga derecho a recibir del transportista u hotelero por la queja o

reclamación en cuestión. Si lo desea, puede solicitarnos copias de los convenios y reglamentos internacionales aplicables, cuyo enlace figura más arriba. Los Convenios se valoran en "Derechos Especiales de Giro" o "DEG", que es un activo de reserva administrado por el Fondo Monetario Internacional. Los DEG son convertibles en moneda nacional, como el euro. Los límites máximos actuales que se aplican en virtud del Convenio de Atenas en caso de que incurramos en responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por un incidente marítimo son de 250.000 DEG (aproximadamente 310.000 euros), a menos que éste haya sido causado por un acto de guerra, un fenómeno natural, una guerra civil, terrorismo o cualquier otra excepción establecida en el Convenio de Atenas. Cuando se demuestre que hemos actuado con negligencia, este límite aumentará a 400.000 DEG (aproximadamente 500.000 euros). El límite de nuestra responsabilidad por muerte y lesiones personales por incidentes no relacionados con el transporte marítimo se limita a 400.000 DEG (aproximadamente 500.000 euros). En el caso de nuestra responsabilidad por daños y pérdida de equipaje, cuando el equipaje o los bienes se depositen en el Buque, el límite de nuestra responsabilidad es de 3.375 DEG (aproximadamente 4.200 euros) y en el caso de daños y pérdida de equipaje de camarote, el límite es de 2.250 DEG (aproximadamente 2.800 euros), salvo que se acuerde lo contrario en la sección 2.1. Virgin Voyages se beneficiará plenamente de cualquier ley aplicable que prevea la limitación y/o exoneración de responsabilidad (incluyendo, sin limitación, la ley y/o las leyes del pabellón del buque con respecto a/o la limitación global de los daños recuperables del Transportista). Ninguna disposición de las presentes Condiciones de Transporte tiene por objeto limitar o privar a la Compañía y al Transportista de dicha limitación o exoneración de responsabilidad legal o de otro tipo. Nuestro servidor y/o agentes se beneficiarán plenamente de todas las disposiciones relativas a la limitación de responsabilidad. Si se presenta alguna reclamación contra nosotros en cualquier jurisdicción en la que las exenciones y limitaciones aplicables incorporadas en las Condiciones de Transporte se consideren legalmente inaplicables, entonces no seremos responsables por muerte, lesión, enfermedad, daño, retraso u otra pérdida o perjuicio a cualquier persona o propiedad que surja de cualquier causa de cualquier naturaleza que no se haya demostrado que ha sido causada por nuestra propia negligencia o culpa.

4.9 NOTIFICACIÓN DE QUEJAS En el improbable caso de que tenga motivos para quejarse durante su viaje, deberá notificarlo inmediatamente a **Shipboard Sailor Services** o a su agente de viajes si se encuentra a bordo del buque y al proveedor del servicio o servicios en cuestión (si no somos nosotros). Esto es para asegurar que tenemos la oportunidad de abordar y tratar de resolver el problema. Cualquier queja verbal deberá presentarse por escrito y entregarse al proveedor de los servicios (si procede) y a nosotros lo antes posible. Si un problema no puede resolverse a su satisfacción y desea hacer un seguimiento del mismo a su regreso, o existe alguna falta de conformidad que perciba en la realización del viaje reservado a través de Virgin Voyages, póngase en contacto con nuestros Servicios Shoreside Sailor en nuestra página Contáctenos o por teléfono en el 0203 003 4919 o por correo postal: 1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation FL USA 33324, Attn: Sailor Services o su Agente de Viajes. Tenga en cuenta que podemos tramitar la correspondencia enviada por correo electrónico con mayor rapidez que la enviada por correo postal. Deberá facilitarnos su número de reserva y todos los detalles de su reclamación en un plazo de 28 días a partir de su regreso de vacaciones, a menos que se aplique un plazo diferente a su reclamación (véanse las secciones 2.1, 2.3, 2.4 y 5.8). Sólo aceptaremos reclamaciones del nombre principal de una reserva. Si su reclamación se presenta en nombre de otros miembros de su grupo de viaje, sus nombres completos y los números de referencia de la reserva deberán figurar claramente en la correspondencia, junto con una declaración en la que le autoricen a tramitar la reclamación en su nombre. Si no sigue este sencillo procedimiento de reclamación, su derecho a reclamar la indemnización que le correspondería puede verse afectado o incluso perderse. Sólo podemos pagarle una indemnización si se cumplen las siguientes condiciones: si se lo pedimos, la persona o personas afectadas deben transferirnos todos los derechos que tengan contra el proveedor o quienquiera que sea responsable de su reclamación y queja. Si no podemos resolver su reclamación, puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la Comisión Europea en <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Esta plataforma ODR es un medio para registrar su reclamación con nosotros; no determinará cómo debe resolverse su reclamación.

Las presentes Condiciones de Transporte se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación [inglesa]. Sin embargo, esto no excluye ningún derecho legal obligatorio que usted pueda tener en su país de residencia, donde no se nos permite excluir tales como una cuestión de derecho. Los tribunales [ingleses] tendrán jurisdicción, pero esto no afecta a su capacidad para presentar una reclamación en su país de residencia, donde tiene este derecho.

4.10 CIRCUNSTANCIAS FUERA DE NUESTRO CONTROL En caso de circunstancias inevitables o extraordinarias tales que no podemos garantizar su regreso puntual a casa tras sus vacaciones de Crucero, Virgin Voyages se hará cargo del alojamiento necesario durante un periodo no superior a tres noches por viajero. Dichos límites podrán variar en el caso de personas con movilidad reducida, viajeras embarazadas y personas con necesidades médicas específicas que nos hayan informado de sus necesidades al menos 48 horas antes del viaje. Si la legislación de la Unión Europea en materia de derechos de los pasajeros (tal y como se describe en el Reglamento sobre viajes combinados) relativa a su modo de transporte de ida y vuelta establece un periodo de alojamiento más largo que el mencionado anteriormente, o si dicha legislación no permite al transportista limitar sus obligaciones según lo descrito anteriormente en caso de circunstancias inevitables o extraordinarias, se aplicarán en su lugar los límites establecidos en dicha legislación. Asimismo, si circunstancias inevitables o extraordinarias nos obligan a cancelar su reserva, y se lo notificamos sin demora indebida antes del inicio de sus vacaciones, no tendremos ninguna responsabilidad frente a usted, salvo el reembolso del importe pagado por las vacaciones en un plazo de 14 días. No se considerará que hemos tardado indebidamente en avisarle de la cancelación 7 días antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de entre 2 y 6 días de duración, y 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de 2 días de duración.

4.11 EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN Y LOS PRECIOS Aunque hacemos todo lo posible por garantizar la exactitud de la información y los precios del sitio web, lamentablemente pueden producirse errores. Por lo tanto, debe asegurarse de comprobar el precio y todos los demás detalles de los servicios elegidos con nosotros, tanto en el momento de la reserva como cuando reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva.

4.12 OTRAS CONDICIONES DE SUS VACACIONES Las compañías aéreas, los hoteles, los alojamientos, las empresas de alquiler y nuestros demás proveedores tienen sus propios términos y condiciones, que se aplicarán a sus vacaciones. Le recomendamos encarecidamente que las consulte. Algunas de estas condiciones pueden limitar o excluir la responsabilidad de la compañía aérea u otro proveedor hacia usted, a menudo de conformidad con los Convenios Internacionales. Nuestros proveedores le facilitarán copias de las mismas.

4.13 PROTECCIÓN DE SUS TARIFAS/PROTECCIÓN CONTRA LA INSOLVENCIA

A. Reservado.

B. Vacaciones en crucero. Si somos el organizador de su viaje combinado, estamos obligados a garantizar el dinero que nos pague y su repatriación (si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros) en caso de insolvencia. Hemos organizado una protección financiera completa para su viaje combinado a través del Kammarkollegiet sueco mediante un bono de garantía de viaje. Puede ponerse en contacto con el Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suecia, +46-(0)8-700 08 00 email: registratur@kammarkollegiet.se website: <https://www.kammarkollegiet.se>) en caso de insolvencia de Virgin Voyage.

C. Vacaciones sólo Crucero más Otros Servicios Organizados por su Organizador de Viajes Puede reservar unas vacaciones sólo Crucero de Virgin Voyages junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados terrestres) organizados o proporcionados por un Agente de Viajes. En este caso, el Organizador de todo su paquete, incluido el Crucero y todos los demás servicios y disposiciones, será su Agente de Viajes y no Virgin Voyages. Sus vacaciones no estarán protegidas por nuestro seguro de insolvencia. En su lugar, deberá comprobar que su Agencia de Viajes cuenta con sus propios mecanismos de seguridad financiera para proteger todo el dinero que usted pague por su viaje combinado y para repatriarle si ya se encuentra en el extranjero (si procede) en caso de insolvencia. Deberá recibir una Confirmación por correo electrónico emitida por la Agencia de Viajes que demuestre que ésta es responsable de proporcionar todos los elementos de su viaje combinado. En caso de insolvencia de la Agencia de Viajes antes de que hayamos recibido el pago íntegro de la misma por el elemento de sólo Crucero de su viaje combinado, su reserva de sólo Crucero podrá ser cancelada y no tendremos obligación alguna de proporcionarle dicho Crucero, ni reembolso o compensación alguna. En tales circunstancias, deberá solicitar una compensación a través de los acuerdos de garantía financiera (si los hubiere) que haya suscrito la Agencia de Viajes.

5.15 GRUPOS DE INTERÉS COMÚN De vez en cuando podemos tener a bordo varios grupos de interés común que asisten, por ejemplo, a convenciones, conferencias, seminarios o vacaciones especializadas. Estos grupos pueden tener lugar en las fechas en las que usted navega con nosotros. Aunque prevemos que esto no afectará al funcionamiento normal del Barco, puede haber ocasiones en las que ciertas instalaciones no estén disponibles para usted mientras estos grupos estén a bordo.

5.16 CESIÓN DE RECLAMACIONES En caso de que usted o cualquier otra persona en cuyo nombre haya efectuado una reserva tenga una reclamación legal directa contra un proveedor, en relación con una reserva, por un reembolso, compensación u otra pérdida o daño, y nosotros acordemos pagarle dicha suma (ya sea como resultado de una obligación legal concurrente que tengamos con usted o de otro modo), usted acepta que, una vez efectuado dicho pago, nos cederá sus derechos, títulos, intereses y beneficios sobre dichas reclamaciones legales a petición nuestra. Usted acepta que no cederá ni transferirá de ningún otro modo ninguno de sus derechos legales o reclamaciones contra nosotros que se deriven o estén relacionados con su reserva o con las presentes Condiciones de Transporte, salvo que se permita lo contrario en las presentes Condiciones de Transporte.

5. NOTIFICACIONES DE SINIESTROS

Todas las notificaciones al Transportista deberán enviarse a:

Virgin Voyages
1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation, FL, EE.UU.
33326 Attn: Departamento Jurídico

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Recopilaremos, utilizaremos, procesaremos y divulgaremos su información personal de conformidad con nuestro [Aviso de privacidad](#) y en pleno cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos vigente en cada momento, en particular, con [el Reglamento UE nº 2016/679](#) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos), y con su transposición a la legislación nacional de cada Estado del EEE (el "Reglamento de protección de datos"). Virgin Voyages es un controlador de datos. Con el fin de procesar y gestionar su reserva, necesitamos recopilar ciertos datos personales de usted y de los demás miembros de su grupo. Estos datos incluirán, en su caso, los nombres y direcciones de los miembros del grupo de viaje, los datos de pago y los requisitos especiales, como los relacionados con cualquier discapacidad o condición médica que pueda afectar a los planes de vacaciones elegidos, y cualquier restricción dietética. También es posible que necesitemos recopilar otros datos personales, como su nacionalidad, ciudadanía, sexo y datos del pasaporte, además de los datos mencionados anteriormente, para facilitarlos a terceros con el fin de llevar a cabo sus vacaciones y cuando así lo exija la ley. La base jurídica del tratamiento es, por tanto, la ejecución de nuestra relación contractual. Además, y si usted da su consentimiento, Virgin Voyages también podrá procesar su información personal para enviarle material promocional que pueda ser de su interés.

Necesitamos comunicar sus datos personales a las empresas y organizaciones que necesitan conocerlos para poder proporcionarle sus vacaciones (por ejemplo, su hotel, el Barco, otros proveedores, la compañía de la tarjeta de crédito/débito). También podemos vernos obligados, ya sea por ley o por terceros aplicables (como las autoridades de inmigración), a realizar dichas revelaciones. Cuando usted transmite estos datos, los está transmitiendo a Virgin Voyages. Estamos ubicados en Estados Unidos. Todos los datos que nos facilite en relación con su reserva (incluidos los relativos a cualquier discapacidad o condición médica) se mantendrán confidenciales, pero podrán compartirse con terceros que puedan encontrarse fuera del EEE en caso necesario para prestar los servicios que solicite, por ejemplo, traslados a través de puertos aéreos o terrestres, cuando así lo exija la ley y según se establezca en nuestro [Aviso de Privacidad](#). Usted tiene derechos en relación con sus datos personales; por ejemplo, puede preguntarnos qué datos suyos se están conservando o tratando y con qué fines. También tiene derechos de acceso y modificación de los datos personales, así como el derecho a solicitar la limitación del tratamiento, la portabilidad de sus datos o a oponerse al tratamiento. También puede retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, así como presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. Si cree que alguno de los datos personales que estamos tratando es inexacto o incorrecto, [póngase en contacto con nosotros](#) inmediatamente. Si desea más información, visite nuestro [Aviso de privacidad](#) o envíe un correo electrónico a nuestro [Responsable de privacidad](#).

POLÍTICAS DE CONDUCTA, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS HUÉSPEDES DE VIRGIN VOYAGES

Tal y como se utiliza en las siguientes políticas, "usted" y "su" se refieren a todas las personas mencionadas en una reserva y "nosotros", "nos", "nos" y "Virgin Voyages" se refieren a Virgin Cruises Intermediate Limited.

1. Por razones de seguridad, nuestros agentes podrán registrarle a usted, su camarote, su equipaje y sus pertenencias, con o sin previo aviso, cuando existan motivos razonables para ello.

2. Nos reservamos el derecho a confiscar cualquier artículo transportado o contenido en cualquier Equipaje que, a nuestra entera discreción, consideremos peligroso o que suponga un riesgo o inconveniente para la seguridad del Buque o de las personas a bordo.

3. Tanto nosotros como el Capitán del buque nos reservamos el derecho, sin responsabilidad alguna, de denegarle el pasaje, desembarcarle, ponerle en cuarentena, negarle el servicio de bebidas alcohólicas o confinarle en un camarote o en cualquier otra zona, si su estado físico o mental, o su comportamiento, o el estado físico o mental o el comportamiento de cualquier persona a su cargo, se considera, en opinión exclusiva del Capitán y/o del médico de a bordo, que constituye un riesgo para su propia salud o bienestar, o el de cualquier otro Huésped, miembro de la tripulación o persona, o para la seguridad del buque. El comportamiento indisciplinado, abusivo o agresivo hacia otros Huéspedes o la tripulación no será tolerado y podrá ser motivo también de desembarco. El incumplimiento de una orden de cuarentena constituye una infracción grave de la política y puede acarrear consecuencias, como la prohibición permanente de participar en futuros cruceros.

4. Podremos negarnos a transportarle o desembarcarle en cualquier puerto si usted ha cometido un delito que implique depravación moral, si puede padecer una enfermedad contagiosa o infecciosa, mala salud, o cuya presencia, en opinión del Capitán, pueda ser perjudicial para la salud, comodidad o seguridad de cualquier otro Invitado, miembro de la tripulación o persona, o que, en opinión del Capitán, pueda ser excluido de desembarcar en destino por las autoridades de inmigración u otras autoridades gubernamentales.

5. Si usted es retenido a bordo o en otro lugar en cualquier etapa o en destino debido a cuarentena, reglamentos portuarios, legislación vigente aplicable, enfermedad u otra causa, todos los gastos relacionados con dicha retención correrán por su cuenta.

6. Tenemos una política de "tolerancia cero" hacia cualquier actividad o comportamiento ilegal por su parte o por parte de la tripulación a bordo. Usted reconoce además que nuestra política es informar de los incidentes de actividad o comportamiento ilegal a las autoridades policiales competentes.

7. Cualquier Huésped de 21 años o más que intente o compre alcohol para cualquier Adulto Menor de 21 años cuando se encuentre en aguas interiores o en el mar territorial de cualquiera de los Estados Unidos será considerado infractor de esta política. El Invitado acepta que el Transportista tiene derecho a desembarcar a cualquier Invitado que infrinja esta política, incluido el Adulto Menor de 21 años, así como a los adultos que viajen con un Adulto Menor de 21 años que infrinja esta política.

8. Le informamos de que hay cámaras (y quizás termógrafos, véase la sección 2.7) por todo el barco, que vigilan el barco por motivos de seguridad. Nuestro equipo de seguridad lleva cámaras corporales para grabar las respuestas de seguridad. Es posible que se utilice software de reconocimiento facial en los sistemas de cámaras y termógrafos del buque.

9. Mascotas, Animales de Servicio, Animales de Apoyo Emocional. Salvo a nuestra entera discreción, no se permiten mascotas ni otros animales a bordo del Buque, excepto los Animales de Servicio. Un animal de servicio es un perro adiestrado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Le rogamos que nos notifique, al menos 21 días antes de la fecha de salida, su intención de llevar un animal de servicio, y usted se compromete a aceptar toda la responsabilidad por cualquier gasto, daño, pérdida o lesión relacionados con dicho animal de servicio o causados por él. Muchos puertos de escala tienen estrictos requisitos de entrada para animales, y usted debe asegurarse de que su Animal de Servicio cumple con todos los requisitos de cada destino. No nos hacemos responsables de su incapacidad para visitar un puerto de escala debido a su incumplimiento de dichos requisitos de entrada. Los animales de apoyo emocional, por su definición, no son animales de servicio y, por lo tanto, no están permitidos a bordo.

10. Artículos prohibidos. Está prohibido poseer armas de fuego, explosivos, materiales inflamables, otros artículos peligrosos, drones, armas, tijeras puentiagudas o sustancias controladas no sujetas a prescripción médica. Dichos objetos deberán entregarse al Capitán en el momento del embarque. En cualquier circunstancia y a la entera discreción del Capitán (o del personal del buque delegado), cualquier artículo considerado inapropiado podrá ser rechazado a bordo del Buque o confiscado, destruido o entregado a las autoridades. Usted no tendrá derecho a reclamar por pérdidas, daños o inconvenientes ocasionados por ello.

11. Usted garantiza que no llevará a bordo del Buque ningún bien o artículo con fines de intercambio o comercio, ni contrabando, ni bienes o artículos que de otro modo puedan infringir las leyes aduaneras del país desde el que embarca el Buque o de cualquier otro Estado portuario visitado por el Buque durante el transcurso del Crucero. Usted acepta indemnizar a Virgin Voyages por cualesquiera multas, derechos, impuestos u otras sanciones en que pueda incurrir como consecuencia de cualquier artículo traído a bordo por el Invitado. Usted no estará obligado a pagar, ni tendrá derecho a recibir, ninguna contribución de avería gruesa con respecto a ningún bien que lleve consigo en el Buque.

12. No se permite solicitar bienes o servicios de ningún tipo.

13. Política de no fumadores. Queda terminantemente prohibido fumar en todas y cada una de sus formas, incluidos, entre otros, cigarrillos, puros, cigarrillos electrónicos y vaporizadores personales, en los camarotes, incluidos los balcones, y en todas las demás zonas a bordo, excepto en las específicamente designadas. Cualquier infracción de esta política constituirá, a nuestra entera discreción, un incumplimiento sustancial del presente Contrato. En tal caso, perderá todos sus derechos en virtud del presente Contrato, incluido el derecho a permanecer a bordo. Por lo tanto, debemos reservarnos el derecho de desembarcarle en cualquier puerto, según determinemos, por violación de esta política. No seremos responsables de ningún reembolso u otra compensación o daños y perjuicios de ningún tipo si usted es desembarcado en virtud de esta disposición, o si debe desembarcar porque otro Invitado que viaja con usted es desembarcado. Asimismo, acepta que cualquier infracción de la política de no fumadores también nos ocasionaría daños y perjuicios, incluidos, entre otros, la pérdida de la buena voluntad de otros Huéspedes, ingresos, limpieza, mantenimiento y/u otros costes. Usted reconoce expresamente la dificultad de determinar el importe de dichos daños y, por lo tanto, acepta que una estimación razonable de los daños por cualquier infracción de la política de no fumadores es de 1.000 USD. Usted autoriza un cargo por este importe, así como los gastos de repatriación (incluido el billete de avión) contra su cuenta de cargos a bordo por cualquier violación de la política de no fumadores.

14. Si usted es transportado más allá de su puerto de desembarque por cualquier motivo no imputable a nosotros, deberá pagar por cualquier mantenimiento adicional o transporte extra. En todos y cada uno de los casos descritos en esta cláusula, usted

no tendrá derecho a ningún reembolso de tarifa, crédito o compensación de ningún tipo.

DERECHOS CLAVE EN VIRTUD DE LA DIRECTIVA SOBRE VIAJES COMBINADOS (Directiva 2015/2302 de la UE) (SEGÚN SU APLICACIÓN EN EL DERECHO NACIONAL DE CADA ESTADO DEL EEE)

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre hay al menos un operador que es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- A los viajeros se les facilita un número de emergencia o los datos de un punto de contacto donde pueden ponerse en contacto con el Organizador del Viaje. Si Virgin Voyages es su Agencia de Viajes, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra página [Contáctenos](#) (que es el medio preferido) o llamándonos al 0203 003 4919, o llamando al número de Emergencia una vez a bordo del Buque.
- Los viajeros pueden transferir el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y posiblemente sujeto a costes adicionales. Lo permitimos hasta 48 horas antes de la salida.
- El precio del viaje combinado sólo podrá incrementarse si aumentan los costes específicos (por ejemplo, el precio del combustible), y si así se prevé expresamente en el contrato, y en cualquier caso a más tardar 20 días antes del inicio del viaje combinado. Si el aumento del precio supera el 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá rescindir el contrato. Si el organizador se reserva el derecho a un aumento del precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si se produce una disminución de los costes correspondientes. Virgin Voyages no añadirá un recargo por combustible ni aumentará el precio de un paquete de sólo crucero. Sólo aumentaremos el precio de un paquete complementario ampliado en caso de que lo hagan los proveedores de servicios externos, y siempre dentro de los límites de la normativa sobre viajes combinados.
- Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar ninguna tasa de rescisión y obtener el reembolso íntegro de cualquier pago si alguno de los elementos esenciales del viaje combinado, aparte del precio, sufre una modificación significativa. Si antes del inicio del viaje combinado el operador responsable del mismo lo cancela, los viajeros tienen derecho al reembolso y a una indemnización cuando proceda.
- Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar ninguna tasa de rescisión antes del inicio del viaje combinado en caso de circunstancias excepcionales, por ejemplo, si en el lugar de destino hay graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado.
- Además, los viajeros pueden rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado a cambio de una tasa de rescisión adecuada y justificable.
- Si, tras el inicio del viaje combinado, elementos significativos del mismo no pueden prestarse según lo acordado, deberán ofrecerse al viajero alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán rescindir el contrato sin abonar ninguna tasa de rescisión, cuando los servicios no se presten de conformidad con el contrato y ello afecte sustancialmente a la realización del viaje combinado y el organizador no ponga remedio al problema.
- Los viajeros también tienen derecho a una reducción del precio o a una indemnización por daños y perjuicios, o a ambas cosas, cuando los servicios de viaje no se prestan o se prestan de forma incorrecta.
- El organizador debe prestar asistencia si el viajero se encuentra en dificultades. Virgin Voyages lo hace a través de nuestro número de emergencia a bordo, o poniéndose en contacto con nosotros a través de nuestra página de [Contacto](#).
- Si el organizador o el minorista se declaran insolventes, se reembolsarán los pagos. Si el organizador o, en su caso, el minorista se declara insolvente después del inicio del viaje combinado y si el transporte está incluido en el viaje combinado, se garantiza la repatriación de los viajeros. Virgin Voyages ha suscrito una protección contra la insolvencia a través del Kammarkollegiet sueco mediante una fianza de garantía de viaje. Puede ponerse en contacto con el Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suecia, +46-(0)8-700 08 00 correo electrónico: registratur@kammarkollegiet.se sitio web: <https://www.kammarkollegiet.se>).

Versión: 31 mayo 2024