

CONDICIONES DE RESERVA

Avisos importantes:

Podemos aplicar medidas adicionales y Condiciones complementarias en relación con la COVID-19. En ellas se detallan nuestros procesos de cribado y pruebas de salud antes de navegar para garantizar que no tiene COVID-19. Debe participar y seguir los procesos que ponemos en marcha, incluidos los de cribado y pruebas de salud, para evitar la propagación de la COVID-19 a bordo. Hemos mejorado las condiciones de higiene a bordo y hemos realizado cambios para que pueda mantener el distanciamiento físico necesario a bordo. Esto puede implicar que algunas instalaciones y restaurantes no estén abiertos y funcionen a capacidad plena, o que las medidas puedan cambiar de vez en cuando. Se le pedirá que permanezca confinado/a a bordo si contrae, o sospechamos que ha contraído, COVID-19. Debe tener un seguro de viaje que cubra los gastos de atención médica, cuarentena y repatriación en caso de que contraiga COVID-19. Le proporcionaremos un crédito para un crucero en el futuro si presenta síntomas de COVID-19 antes de zarpar. Podemos reembolsar la totalidad o parte de la tarifa que haya pagado por el crucero si, durante la navegación, obtiene un resultado positivo cuando se haga una prueba de COVID-19. Los gobiernos y las autoridades públicas siguen desarrollando sus políticas y cambiando sus normas, y nuestros propios procesos y procedimientos cambian en función de tales políticas. Esto significa que es posible que tengamos que hacer cambios en su viaje y/o en lo que requerimos de usted antes y durante el periodo en que navegue con nosotros. Debe cumplir con nuestra Política de salud, seguridad y conducta de los pasajeros (también llamada «Política de conducta de los pasajeros») mientras se encuentre a bordo. Tenga en cuenta también nuestra Política de Denegación de Transporte. Hemos publicado una actualización de nuestra Política de Privacidad que detalla cómo utilizaremos sus datos personales como parte de las medidas adicionales que estamos tomando en relación con la COVID-19.

Usted está leyendo las Condiciones de reserva aplicables a los cruceros de Royal Caribbean International (y cualesquier bienes y servicios relacionados reservados a través del Royal Caribbean Group). Estas Condiciones de reserva se rigen según las leyes de España y cualquier reclamación o controversia deberá resolverse por medios alternativos de resolución de controversias o con arreglo a las leyes y la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles.

Estas condiciones de reserva son aplicables a los pasajeros cuyo país de residencia principal es España. Si su País de Residencia Principal no es España, visite <https://www.royalcaribbean.com/guest-terms> para determinar las Condiciones de Reserva que se le aplican.

“País de Residencia Principal” se refiere al país en el que usted reside principalmente en el momento de hacer su reserva. Su País de Residencia Principal debe de ser indicado por usted, su agente o representante en el momento de realizar la reserva o al momento de su registro.

Si tiene alguna duda sobre las Condiciones de reserva que se aplican a su reserva (o a cualesquier bienes o servicios relacionados), le rogamos que se ponga en contacto con su agente de viajes o con su representante local de RCL.

Estas Condiciones de reserva, junto con nuestra Política de conducta de los pasajeros y cualquier otra Política o Condiciones complementarias constituyen la base de su contrato con nosotros y se aplican a su reserva. En caso de discrepancia, se aplicarán las presentes Condiciones de reserva, a menos que le

notifiquemos lo contrario. Cuando usted realiza una reserva directamente con nosotros, las partes del contrato son usted y Royal Caribbean Cruises Ltd. o RCL Cruises Ltd., según cuál de estas entidades operará el crucero («buque») en el que usted navegue (el «Transportista»).

"Transportista" incluirá: (i) el buque, o cualquier barco sustituto; sus lanchas o embarcaciones (ii) el operador, propietario, gestor y fletador del Buque; y (iii) con respecto a la parte de la excursión por tierra de cualquier CruceroTour, el operador de dicha excursión por tierra ("LTO"). Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad del Transportista establecidas en las disposiciones del presente Contrato de Billetes, así como todos los derechos, defensas e inmunidades establecidos en el mismo, se aplicarán también a determinados terceros beneficiarios designados, entre los que se incluyen las empresas matrices, subsidiarias, afiliadas y sucesoras, así como los cesionarios de todas las entidades identificadas en esta Sección; los funcionarios, directores, empleados, agentes, tripulantes y pilotos de todas las entidades identificadas en esta Sección, y cualesquiera agentes, contratistas independientes, y todos los concesionarios, médicos y personal sanitario, personal de tiendas minoristas, personal de salud y belleza, personal de gimnasio, proveedores de excursiones en tierra, operadores turísticos, constructores navales, fabricantes y diseñadores del Buque o del Transportista, y/o instaladores de todos los componentes, lanchas, accesorios, embarcaciones o instalaciones, ya sea en el mar o en tierra, pertenecientes al Buque o a cualquier buque o Transportista sustituto, o que sean propiedad de sus propietarios, operadores, gestores, agentes, fletadores, contratistas, concesionarios u otros; así como los propietarios y operadores de todas las propiedades en tierra en las que el Buque o cualquier buque sustituido o el Transporte pueda hacer escala.

Estas Condiciones de reserva, junto con nuestra Información general y la Política de conducta de los pasajeros, disponibles en www.royalcaribbean.com/esp/es o a solicitud, constituyen la base de su contrato con nosotros. Las partes del contrato son usted y Royal Caribbean Cruises Ltd. o RCL Cruises Ltd., quienes aceptarán la responsabilidad legal de la correcta ejecución del presente contrato, tal y como se establece a continuación. Se le informará sobre la identidad de la parte contratante correspondiente en el momento de la reserva y/o en su factura de confirmación. En las presentes Condiciones de reserva, «usted» y «su» hacen referencia a todas las personas nombradas en una reserva y «nosotros», «nos» y «Royal Caribbean» hacen referencia a Royal Caribbean Cruises Ltd o a RCL Cruises Ltd, según qué empresa se determine que actuará como Transportista en virtud de las presentes Condiciones de reserva. RCL Cruises Ltd. es una empresa filial inscrita en el Reino Unido que actúa como agente de ventas y *marketing* de Royal Caribbean Cruises Ltd en el Reino Unido. Su oficina de reservas local es RCL Cruises Ltd con domicilio en Building 7, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW. Si reserva unas vacaciones en crucero solamente de Royal Caribbean®, unas vacaciones en crucero con viaje en avión incluido o si crea su propio paquete de viajes con nosotros, puede tener la tranquilidad de saber que asumimos la responsabilidad de que todos los aspectos de sus vacaciones se materialicen sin problemas.

Si reserva unas vacaciones en crucero solamente en Royal Caribbean® junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados en tierra) organizados o proporcionados por una agencia de viajes o un operador turístico («organizador de viajes») con el que usted haga una reserva y no proporcionados por nosotros, su contrato para la totalidad de sus vacaciones, incluido el crucero y todos los demás servicios y gestiones, será con su organizador de viajes y no con nosotros. Se aplicarán a su contrato las Condiciones de reserva del organizador de viajes (a excepción del apartado 5.13 (c)). Asegúrese de haber obtenido una copia de dichas Condiciones de reserva de su organizador de viajes

antes o en el momento de la reserva. Tenga en cuenta que no tenemos ninguna responsabilidad ante usted en estas circunstancias. Sin embargo, en el caso de que se nos considere responsables ante usted por cualquier motivo, nuestra responsabilidad y/u obligaciones ante usted o su organizador no serán mayores ni diferentes de la responsabilidad y las obligaciones que tenemos en virtud de estas Condiciones de reserva ante los consumidores que suscriben un contrato con nosotros. En cualquier situación de este tipo, tendremos pleno derecho a basarnos en todas las defensas, exclusiones y limitaciones recogidas en las Condiciones de reserva que figuran a continuación.

La combinación de servicios de viajes que se le ofrece es un paquete en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302, tal y como se ha transpuesto al ordenamiento jurídico español por el Real Decreto-Ley 23/2018. Por lo tanto, todas las reservas se beneficiarán de todos los derechos de la UE que se apliquen a los paquetes de acuerdo con la legislación vigente en el momento de la reserva. Royal Caribbean Cruises Ltd será plenamente responsable de la correcta ejecución del paquete en su conjunto. Además, tal y como lo exige la ley, Royal Caribbean Cruises Ltd cuenta con protección para reembolsar los pagos efectuados por usted y, cuando el transporte esté incluido en el paquete, para garantizar su repatriación en caso de que se declare insolvente.

Los derechos fundamentales establecidos en la Directiva (UE) 2015/2302 están disponibles para su revisión en <https://www.royalcaribbean.com/esp/es/resources/booking-conditions>

POLÍTICA DE SALUD, SEGURIDAD Y CONDUCTA DE LOS PASAJEROS, Y OTRAS POLÍTICAS

Será condición para embarcar y permanecer a bordo de cualquiera de nuestros buques que todos los pasajeros cumplan, durante su estancia, con nuestra Política de salud, seguridad y conducta de los pasajeros («Política de conducta de los pasajeros»). Esta política tiene como fin garantizar que todos los pasajeros puedan disfrutar de unas vacaciones en crucero seguras y agradables y, como tal, la Política de conducta de los pasajeros establece los estándares de conducta que los pasajeros deben seguir durante sus vacaciones en crucero de Royal Caribbean International, incluidos los traslados desde y hacia los barcos, dentro de las terminales, mientras están a bordo, en los puertos de escala, durante las excursiones en tierra y en nuestros destinos privados. Consulte la Política de conducta de los pasajeros en www.royalcaribbean.com/gbr/en/terms-and-conditions o póngase en contacto con su oficina de reservas local para obtener más información antes de viajar.

1 RESERVA DE LAS VACACIONES

1.1 ¿CÓMO HAGO UNA RESERVA?

Para reservar las vacaciones que ha elegido, póngase en contacto con nuestro Departamento de Reservas a través del 900 374 400 * o reserve en línea en RoyalCaribbean.com/es o visite uno de nuestros agentes de viajes autorizados. Los pasajeros que compren sus vacaciones a través de nuestra página web deben asegurarse de que todos los detalles son correctos en el momento de la reserva, ya que pueden aplicarse cargos por modificación o cancelación de cualquier componente que se solicite cambiar posteriormente debido a cualquier error u omisión por parte de usted.

En el momento de la reserva, deberá pagar una fianza que variará en función de la duración del crucero:

Cruceros de 1-5 noches: 50 € por persona

Cruceros de 6-8 noches: 125 € por persona

Cruceros de más de 9 noches: 225 € por persona

Tenga en cuenta que también puede reservar un futuro crucero mientras está a bordo de uno de nuestros barcos, utilizando nuestros programas «Reservar ahora» (*Book now*) o «Reservar más tarde». (*Book Later*) Consulte con el asesor de ventas a bordo para obtener información detallada. Las condiciones se aplican a las reservas a bordo de Royal Caribbean International, así que asegúrese de comprobar detenidamente su factura en el momento de hacer la reserva. Cualquier reserva realizada a bordo estará sujeta a estas condiciones de reserva. En el momento de la reserva, deberá indicar su nombre completo, incluidos los segundos nombres, tal y como aparecen en su pasaporte, así como su fecha de nacimiento. Tenga en cuenta que cualquier pago que nos haga con una tarjeta de débito o crédito se liquidará a través de un banco de EE. UU. y, por lo tanto, el emisor de su tarjeta puede optar por aplicar una tasa de liquidación en el extranjero. Consulte las condiciones de su tarjeta de débito o crédito para obtener información más detallada. Para los pasajeros que hagan reservas a bordo de cualquiera de nuestros barcos, pueden aplicarse diferentes políticas de fianzas. En el momento de efectuar la reserva se proporcionarán todos los detalles.

*Se aplican tarifas de llamadas locales.

1.2 ¿CÓMO SE CONFIRMARÁN MIS VACACIONES?

Si las vacaciones elegidas están disponibles y usted ha completado el proceso de reserva, ha aceptado nuestras Condiciones de reserva y nosotros hemos recibido todos los pagos correspondientes, le enviaremos una Factura de confirmación a usted (si efectúa la reserva directamente) o a su Agente de viajes. Tenga en cuenta que puede que no sea posible confirmar los detalles de su vuelo en ese momento. Si es así, se le confirmarán más adelante. El contrato vinculante entre nosotros solamente entra en vigor cuando enviamos nuestra Factura de confirmación. En ese momento existirá un contrato, incluso si no podemos confirmar los pormenores de su vuelo en ese momento. La factura mostrará el saldo pendiente de pago de sus vacaciones y los datos de su vuelo (si procede y/o está disponible). Compruebe que todos los datos sean correctos en cuanto reciba la Factura de confirmación, los documentos electrónicos relativos al crucero, los billetes de avión y cualquier otro documento de su Agente de viajes o de nosotros. Si algún dato es incorrecto, deberá informar a su Agente de viajes o a nuestro Departamento de reservas (si ha reservado directamente) en un plazo de 14 días a partir del momento en que le enviemos el documento a su Agente de viajes o a usted, en el caso de todos los documentos que no sean billetes de avión y billetes electrónicos, y en un plazo de 5 días cuando se trate de billetes de avión y billetes electrónicos. Una vez emitidos los billetes de avión, deberá viajar según el itinerario en la secuencia reservada originalmente. Cualquier segmento de vuelo no utilizado invalidará el billete y el resto del itinerario se cancelará automáticamente.

1.3 ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONARLES Y POR QUÉ?

Cuando sea oportuno, se nos puede pedir que recojamos información personal relacionada con usted y sus acompañantes para transmitirla a las autoridades de inmigración de Estados Unidos, a los organismos gubernamentales equivalentes de otros países y a las compañías aéreas. Por lo tanto, debe proporcionarnos toda la información personal que le solicitemos legítimamente en el momento de

reservar su crucero o, si se le solicita más tarde, en la fecha en que le pidamos que proporcione dicha información. Esta información incluye ciertos datos que figuran en su pasaporte, la información de contacto en caso de emergencia y los datos del seguro. Le informaremos en el momento de la reserva, o tan pronto como lo sepamos, acerca de los datos exactos que son necesarios y la fecha en que los necesitamos. Al facilitarnos los datos solicitados en las presentes Condiciones de reserva, usted da su consentimiento para que compartamos sus datos personales con terceros, con inclusión, en su caso, de la transferencia de sus datos personales fuera del Espacio Económico Europeo con el fin de cumplir este contrato de vacaciones suscrito con usted. Si no nos facilita datos completos y precisos en los plazos que le indiquemos, tendremos derecho a rechazar su reserva o a considerar que su falta de cumplimiento respecto del suministro de la información en cuestión en los plazos indicados constituye una cancelación de sus vacaciones. Asimismo, si no ejercemos nuestro derecho a cancelar su reserva en estas circunstancias, usted se compromete a reembolsarnos cualquier multa, recargo u otra sanción económica en la que incurramos debido a que usted no haya facilitado datos completos y exactos dentro de los plazos que le hayamos especificado.

REGISTRO PARA LA TRAVESÍA EN CRUCERO

Le recomendamos encarecidamente que haga el registro (*check-in*) para el crucero en RoyalCaribbean.com/es a fin de presentar estos datos. Facilitar esta información por internet antes de la partida del crucero agilizará considerablemente el proceso de registro y le permitirá embarcar antes y evitar posibles retrasos y colas en la terminal de cruceros. Si no ha completado el registro en línea, deberá completar este proceso en el muelle a más tardar dos horas antes de la hora de salida publicada. Todos los pasajeros deben haber hecho el registro y estar a bordo del barco, a más tardar, 90 minutos antes de la hora de partida publicada o no se les permitirá viajar. Deberá tener a mano la referencia de la reserva y la fecha de navegación o, si ya hemos recibido esta información de usted en el momento de la reserva, verificar que los datos que tenemos sean completos y exactos. Si no tiene acceso a internet, póngase en contacto con su Agente de viajes o con nuestro Departamento de reservas, si ha reservado directamente. Ellos le aconsejarán sobre cómo se puede proporcionar 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.

RESERVAS DE VUELOS

En el momento de la emisión de las presentes condiciones, las compañías aéreas de la UE están obligadas a transmitir cierta información personal relativa a los pasajeros (principalmente, pero no exclusivamente, la información de la página de datos del pasaporte del pasajero) a las autoridades de los Estados Unidos, así como a las autoridades aplicables en otros países a los que se viaja, con antelación a la fecha que aparezca en cualquier reserva de vuelo. Si bien podemos obtener parte de la información que necesitamos de usted en el momento de la reserva, también le solicitamos que nos proporcione cierta información personal adicional dentro de plazos específicos. Le recomendamos encarecidamente que facilite los datos personales de todos los pasajeros (incluidos los nombres completos, las fechas de nacimiento y los datos del pasaporte) a través de nuestro proceso de registro por internet o lo antes posible después de realizar la reserva, ya que esto nos ayudará a garantizar que podamos emitir todos los datos precisos de vuelo dentro de los plazos que especificamos. Tendremos derecho a rechazar su reserva o a tratar la falta de suministro de dicha información dentro de los plazos especificados como una cancelación de sus vacaciones. Si no nos ha proporcionado información

completa y precisa, es posible que no se permita a usted ni sus acompañantes embarcar en el crucero ni en ningún vuelo de ida o de vuelta. En caso de que esto ocurra debido a su incumplimiento de dichas obligaciones, no podemos aceptar ninguna responsabilidad ante usted ni ninguno de sus acompañantes y no le pagaremos ninguna indemnización ni haremos ningún reembolso a usted ni a sus acompañantes en tales circunstancias, y usted será responsable de sus propios arreglos de viaje de ida y vuelta. Además, si el hecho de no proporcionar esta información da lugar a que se nos impongan multas, recargos u otras sanciones económicas, usted también será responsable de reembolsarnos los importes correspondientes. Consulte también nuestra Declaración de privacidad disponible en el sitio web.

1.4 ¿CUÁNDO SE DEBE PAGAR EL SALDO?

Debemos recibir el pago del saldo pendiente del precio total del crucero (después de deducir lo(s) importe(s) pagado(s) a cuenta) al menos 45 días antes de la fecha de salida, salvo que haya reservado con 45 días o menos de antelación, caso en el cual deberá pagar el coste total del crucero cuando realice la reserva. Si no recibimos todo el dinero que se nos debe en su totalidad y a tiempo (incluido cualquier recargo, de ser aplicable), cancelaremos sus vacaciones por falta de pago. En ese caso, tendrá que pagar los cargos por cancelación que se indican a continuación (véase el apartado 1.10). Si utiliza su tarjeta de crédito o débito para pagarnos directamente el coste del crucero, tenga en cuenta que podemos procesar esa transacción a través de un banco de EE. UU. y el emisor de su tarjeta puede optar por cobrarle una tasa de procesamiento en el extranjero. Le aconsejamos que compruebe las condiciones de dichas operaciones extranjeras con el emisor de su tarjeta antes de efectuarnos cualquier pago.

1.5 ¿QUÉ OCURRE CON EL DINERO PAGADO A UN AGENTE DE VIAJES?

Excepto en el caso de las reservas con vuelo incluido, todo el dinero que pague a cualquiera de nuestros Agentes de viajes autorizados por sus vacaciones con nosotros será retenido por el agente en su nombre hasta que emitamos nuestra Factura de confirmación. A partir de ese momento, su agente retendrá el dinero en nuestro nombre. En el caso de las reservas con vuelo incluido, todo el dinero pagado a dichos agentes autorizados por sus vacaciones con nosotros se mantendrá en nuestro nombre hasta que se nos pague o se le reembolse. Si no puede completar el proceso de registro por internet o imprimir su pase *SetSail* con código de barras, esto puede deberse a un saldo pendiente en su reserva. Si ha reservado a través de un Agente de viajes, póngase en contacto con dicho agente para que nos remita los fondos y usted pueda completar el proceso.

1.6 ¿QUÉ ESTÁ INCLUIDO EN EL PRECIO?

A menos que se indique lo contrario, todos los precios de los paquetes estándar de vuelo/crucero y de los cruceros solamente indicados en el folleto y en el sitio web son por persona en euros (€) (tasas e impuestos incluidos) y se basan en dos personas que comparten el camarote especificado. Algunos elementos de sus vacaciones variarán según el itinerario; no obstante, por lo general, el precio de un paquete estándar de vuelo/crucero incluye lo siguiente, cuando proceda: alojamiento a bordo del barco en régimen de pensión completa (se aplica una tarifa adicional por el servicio de habitaciones), entretenimiento* a bordo del barco; vuelos internacionales de ida y vuelta y vuelos de conexión según lo establecido en la factura de confirmación; alojamiento en el hotel indicado en el itinerario (en régimen de sólo habitación, a menos que se indique lo contrario), representantes en algunos aeropuertos de llegada en el extranjero en las fechas de salida estándar; e impuestos y tasas pertinentes. Los precios estándar de los paquetes de vuelo/crucero indicados en el folleto se basan en el

aeropuerto de salida español de menor precio disponible, que puede ser un aeropuerto regional, en el momento de la impresión. Para obtener más información, póngase en contacto con nuestro Departamento de reservas. Para los paquetes de sólo crucero, el precio del crucero incluye pensión completa, alojamiento, entretenimiento* a bordo del barco y los impuestos correspondientes. Todos los elementos de las vacaciones presentados están sujetos a la disponibilidad en el momento de la reserva. Si ha reservado unas vacaciones en crucero solamente, le prestaremos únicamente los servicios relacionados con el barco que se han indicado anteriormente. Para los pasajeros que han creado su propio paquete, aparte de los servicios relacionados con los servicios a bordo como se indica anteriormente, lo que se incluye será según su selección solamente. Le rogamos que compruebe siempre su factura de confirmación al recibirla para asegurarse de que incluye toda la información pertinente. Salvo que se acuerde lo contrario, el precio no incluye las tasas de salida no españolas ni la tasa de mejora de los aeropuertos (en algunos itinerarios deberá pagarse localmente); las excursiones en tierra y los gastos personales (por ejemplo, bebidas a bordo, gastos de lavandería, tratamientos de salud y belleza, peluquería, llamadas telefónicas, etc.); comidas en hoteles en tierra (a menos que se indique lo contrario); traslados por cualquier método si no se viaja en la(s) fecha(s) de salida estándar; seguro de viaje; gastos de servicio/propinas**, es decir, gastos de servicio/propinas a bordo o en tierra; cualquier otra cosa que no se mencione específicamente como incluida en el precio.

*Es posible que se cobre por algunas actividades de entretenimiento a bordo.

** Se añadirá automáticamente un cargo por el servicio de comidas a bordo y por el personal de camarote si se ha negado a pagar por adelantado este servicio en el momento de la reserva. Tenga en cuenta que si realiza cruceros consecutivos puede haber alguna duplicación en cuanto a programas, comidas y entretenimiento a bordo. El valor del suplemento se le confirmará en el momento de hacer la reserva con nosotros.

Nos reservamos el derecho de cobrar un recargo por combustible al hacer una reserva, para reflejar el coste del combustible u otras fuentes de energía. También podemos aumentar los precios para reflejar los cambios en los impuestos, tasas o tipos de cambio pertinentes. Véase el apartado 1.9 para más detalles sobre los límites de cualquier variación de precios.

1.7 ¿CÓMO PUEDO OBTENER EL PRECIO MÁS BAJO POR PERSONA?

Los precios indicados son los precios mínimos y se basan en la tarifa más baja disponible. Póngase en contacto con nuestro Departamento de reservas, con su agente de viajes o con un especialista en cruceros para obtener más información. Los precios mínimos se calculan utilizando la categoría de camarote más baja disponible, y es posible que estos precios no estén disponibles en todas las fechas de navegación indicadas. Los precios varían según el barco, el itinerario, las fechas de navegación, la categoría del camarote y, además, el aeropuerto de salida si compra un paquete estándar de vuelo/crucero. Los precios pueden cambiar en cualquier momento; le rogamos que se ponga en contacto con su agente de viajes o directamente con nuestro Departamento de reservas.

1.8 ¿QUÉ ES UNA RESERVA «GARANTIZADA» (GTY)?

Podemos (a nuestra discreción) ofrecerle la opción de hacer una reserva «Garantizada» («*Guarantee*» o GTY). Esto significa que puede reservar un camarote de un tipo de categoría mínima garantizada, (especificada por nosotros antes de la reserva) en el barco elegido. Sin embargo, la ubicación exacta del

camarote en el barco será asignada por nosotros (a nuestra discreción) y en cualquier momento hasta el momento de registro en el Puerto. Una vez asignado el camarote GTY, no podemos aceptar ningún cambio solicitado por usted. Las ventajas de un camarote GTY consisten en que, una vez confirmada su reserva, podemos (a nuestra discreción) mejorar su camarote a uno de una categoría superior a la reservada originalmente sin cargo adicional para usted. En cualquier caso, se le «garantiza» la categoría mínima de camarote que aceptamos ofrecer en el momento de la reserva. El camarote que asignemos será el adecuado para el número de pasajeros que lo ocupen y esto puede significar que se le asigne una habitación con literas superiores a las que se accede por una escalera. Las literas superiores solamente pueden ser utilizadas por pasajeros mayores de seis años, por tanto, no se recomiendan los camarotes GTY para familias jóvenes. Si tiene algún requisito específico en cuanto a su camarote, o a la ubicación del mismo, o si viaja con familiares o amigos (especialmente niños) que desee tener cerca, le sugerimos que no reserve un GTY. En ocasiones, podemos tener ofertas promocionales de GTY. Estas categorías de GTY promocionales se definen de la siguiente manera:

WS	Suite garantizada*
XB	Balcón con vista al mar garantizado
XN	Balcón con vista al vecindario garantizado
YO	Vista al océano garantizada
ZI	Interior garantizado

*La distribución y las ventajas de las suites varían según la categoría. Podemos asignarle una suite de nivel básico sin un balcón y/o que no incluye las mismas ventajas que un grado superior.

Tenga en cuenta: Si reserva dos o más cruceros consecutivos y uno o todos los cruceros están reservados en régimen de GTY, existe la posibilidad de que se le asignen camarotes diferentes en cada crucero, por lo que tendrá que cambiar de camarote el día de cambio entre sus cruceros consecutivos.

1.9 ¿CAMBIARÁ EL PRECIO?

Nos reservamos el derecho de aumentar o reducir los precios de las vacaciones no vendidas en cualquier momento. El precio de la estancia elegida se confirmará de acuerdo con el apartado 1.2 precedente. Una vez confirmado el precio de la estancia elegida en el momento de la reserva, y sin perjuicio de la corrección de errores, solamente aumentaremos o reduciremos el precio en las circunstancias que se describen a continuación. Los aumentos o reducciones de precio después de la reserva se repercutirán mediante un recargo o un reembolso. Se pagará un recargo o un reembolso (según corresponda), con sujeción a las condiciones establecidas en esta cláusula, si los costes de transporte o los derechos, impuestos o tasas a pagar por los servicios, como las tasas de aterrizaje o las tasas de embarque o desembarque en los puertos o aeropuertos, aumentan o disminuyen o nuestros costes aumentan o disminuyen como consecuencia de cualquier cambio adverso o favorable en los tipos de cambio que se han utilizado para calcular el coste de sus vacaciones. Incluso en los casos anteriores, solamente cobraremos un recargo si el importe del aumento de nuestros costes supera el 2 % del coste total de sus vacaciones (excluidos los cargos por modificación). Si cualquier recargo es superior al 8 % del coste de sus vacaciones (excluidos los cargos por modificación), y se lo comunicamos por escrito a más tardar 20

días antes del inicio de sus vacaciones, tendrá derecho a elegir una de las opciones (a), (b) y (c) que figuran en el apartado 5.5. Dispone de 14 días a partir de la fecha de emisión impresa en la factura con el recargo para indicarnos si desea elegir la opción (b) o (c), tal y como se establece en el apartado 5.5 que aparece a continuación. Si no lo hace en dicho plazo, consideraremos que ha aceptado el cambio, por lo tanto, le facturaremos dichos costes adicionales y le indicaremos el plazo para realizar dicho pago adicional. Si no nos dice que desea elegir alguna de estas opciones dentro de tal plazo, tenemos derecho a suponer que no desea hacerlo y que pagará el recargo. Cualquier recargo debe pagarse a la vez que el saldo del coste de las vacaciones o en un plazo de 14 días a partir de la fecha de emisión impresa en la factura con el recargo, lo que ocurra más tarde. Nos comprometemos a no cobrar ningún recargo en los 20 días siguientes al inicio de sus vacaciones. Tenga en cuenta que los arreglos de viaje no siempre se pagan en la moneda local y algunos cambios aparentes no afectarán al precio de sus vacaciones debido a la protección contractual y de otro tipo en vigor. Solamente se efectuará un reembolso si la disminución de nuestros costes supera el 2 % indicado anteriormente. En caso de que haya que efectuar el reembolso, le abonaremos el importe total de la disminución de nuestros costes. Nos reservamos el derecho de corregir errores tanto en los precios anunciados como en los confirmados y lo haremos tan pronto como tengamos conocimiento del error. Tenga en cuenta que ocasionalmente se producen cambios y errores. Debe comprobar el precio de las vacaciones elegidas en el momento de la reserva. Tenga en cuenta que cualquier cambio que haga en su reserva puede suponer un cambio en el precio explicado en la sección 1.11.

1.10 SI TENGO QUE CANCELAR MIS VACACIONES EN CRUCERO, ¿RECIBIRÉ UN REEMBOLSO?

Si usted o alguien que viaja con usted desea cancelar sus vacaciones, debe ponerse en contacto con nosotros (si reserva directamente) o con su agente de viajes y notificarlo por escrito por correo certificado o correo electrónico para garantizar que la carta de cancelación se reciba de forma segura. La cancelación de las vacaciones solamente se producirá en la fecha en que recibamos la notificación de cancelación por escrito. Si cancela, tendrá que pagar los cargos por cancelación que se indican a continuación y que se calculan sobre el precio total de la reserva:

Cruceros de 1-8 noches

Días antes de la salida: Gastos de cancelación (por persona que ha cancelado)

50 días o más: Sin cargo (excepto las tarifas de fianza no reembolsable*) 49-30 días Importe total de la fianza

29-8 días: 50 % del importe total

7-0 días: 100 % del importe total

Cruceros de 9 o más noches

Días antes de la salida: Gastos de cancelación (por persona que ha cancelado)

60 días o más: Sin cargo (excepto las tarifas de fianza no reembolsable*)

59-30 días: Importe total de la fianza

29-15 días: 50 % del importe total

14-0 días: 100 % del importe total

En cuanto a las salidas de vacaciones (Navidad, Año Nuevo y Semana Santa), los gastos de cancelación serán los mismos que los indicados, pero se aplicarán a las cancelaciones a 90 días o más de la fecha de salida. Paquetes aire-tierra: La cancelación o modificación del paquete aéreo-terrestre debe solicitarse siempre por escrito antes de la fecha de inicio del viaje.

*En algunas de nuestras promociones se podrá exigir, para formalizar la reserva, una fianza que, en caso de cancelación voluntaria del viaje por parte del viajero, no será reembolsable salvo que la cancelación del viaje se deba a circunstancias extraordinarias e inevitables en el destino o en las proximidades que afecten de forma significativa la realización del viaje o el transporte de los viajeros al destino. Las condiciones de cada promoción se informarán en el momento de la reserva.

Cualquier cancelación o modificación de un paquete ya confirmado conllevará gastos de cancelación y/o modificación estipulados en las condiciones de la tarifa aérea confirmada según la normativa de la compañía aérea.

Reservas con vuelos o con el Paquete «Vuela y Navega»: para los paquetes con vuelos y las reservas con promociones aéreas, los gastos de cancelación de dichos paquetes o promociones aéreas se aplicarán desde el momento de la confirmación de los vuelos asignados o desde el momento de la emisión de los billetes aéreos, y por el importe según la normativa de la compañía aérea respecto a la tarifa aérea confirmada o normativa específica de la promoción aérea previamente informada. Para los servicios de hotel y traslado, se aplicarán los mismos gastos de cancelación que se aplican al crucero.

El pasajero tiene derecho a cancelar el viaje contratado en cualquier momento antes de la salida y tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas, pero en cualquier caso, el pasajero deberá abonar los gastos de cancelación según la tabla anterior, así como los gastos de gestión, si los hubiera. En el caso de que el cliente cancele por motivos de fuerza mayor, tendrá derecho a recibir un reembolso de todas las cantidades pagadas previamente. Nota: las reservas realizadas a bordo de los barcos tienen una política de cancelación y fianza diferente a las descritas anteriormente.

Para estas reservas, las condiciones correspondientes a los gastos de cancelación se facilitarán a bordo una vez realizada la reserva y antes de su confirmación.

1.11 ¿PUEDO HACER CAMBIOS EN MI RESERVA DESPUÉS DE QUE SE HA CONFIRMADO?

Si desea realizar algún cambio en sus vacaciones confirmadas, deberá notificarlo por escrito o por teléfono lo antes posible. Si bien haremos todo lo posible por ayudarle, no podemos garantizar que podamos satisfacer dichas solicitudes. Para los pasajeros que deseen realizar una modificación importante de su reserva fuera de cualquier plazo que le notifiquemos, como cambiar el barco, la fecha de salida, los vuelos o la marca, tenga en cuenta que se aplica una tasa de transferencia de reserva. Tenga en cuenta que cualquier modificación de los hoteles, los traslados y los vuelos puede dar lugar a la pérdida del importe que se cobró en el momento de la reserva para estos componentes adicionales. Cualquier tasa de transferencia se limita a los dos primeros pasajeros de una reserva, y no se cobrará a los pasajeros adicionales de la reserva.

Tenga en cuenta que la tasa de transferencia es un importe no reembolsable, que se incluirá en los cargos por cancelación.

Tenga en cuenta que se asignará un nuevo precio a su reserva de acuerdo con las normas comerciales y de precios actualizadas y se emitirá una nueva factura de confirmación. Para todos los cambios que consideremos menores (como, a modo de ejemplo solamente, un cambio de camarote o cambios de nombre en una reserva existente) fuera del plazo notificado, se pagará una tasa de modificación por reserva junto con cualquier coste en el que incurramos y cualquier coste o cargo en el que incurra o imponga cualquiera de nuestros proveedores.

Tenga en cuenta que la tasa de modificación es un importe no reembolsable, que se incluirá en los cargos por cancelación. Los pasajeros deben tener en cuenta que los proveedores pueden no permitir que se efectúen cambios en los nombres y que puede ser necesario cancelar la reserva y volver a realizarla. En caso de cambios menores o significativos, la nueva reserva estará siempre sujeta a la disponibilidad y al pago de los cargos impuestos por el proveedor que, en algunos casos, pueden ser el coste total del billete. Dado que tanto las tasas de transferencia como de modificación no son reembolsables, recomendamos que se cobren al huésped en el momento de realizar los cambios, ya que se cargarán a la reserva como parte de cualquier cancelación. Si solicita un cambio después de cualquier fecha límite notificada, esto puede considerarse una cancelación de su reserva original y se pagarán los cargos por cancelación establecidos en las presentes condiciones. Los nuevos arreglos se considerarán, entonces, una nueva reserva. Si usted o alguna de las personas que viajan con usted no pueden realizar el viaje, por ejemplo, por razones médicas, usted/tales personas podrán ceder su lugar en la reserva a otra persona (sugerida por usted). En una situación de este tipo, siempre que se nos notifique por escrito con al menos 7 días de antelación su deseo de realizar el cambio, permitiremos el cambio de nombre. La compañía aérea y la ruta del vuelo pueden diferir de la asignación original debido a este cambio de nombre. Deberá adjuntar a la solicitud prueba documental del motivo de la transferencia de su reserva (por ejemplo, una carta de un médico, etc.). Tanto la persona que originalmente iba a viajar como la que en los hechos lo hace deben asegurarse de que la tasa de administración y cualesquier cargos/costes (véase a continuación), así como cualquier importe que todavía se deba pagar por las vacaciones, se paguen como es debido antes de que se pueda realizar cualquier cambio.

11. CANCELACIÓN POR UN HUÉSPED CON RESERVA (o «viajero»)

11.1. El viajero podrá rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje y, en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrá exigir al viajero el pago de una multa (véase Cargos por cancelación) adecuada y justificada.

El contrato puede especificar una multa estándar que sea razonable en función de la antelación con la que se vaya a realizar la cancelación del contrato y del ahorro de costes y los ingresos previstos por el uso alternativo de los servicios de viaje.

Si el contrato no prevé una multa estándar, el importe de la multa por rescisión será equivalente al precio del paquete menos el ahorro de costes y los ingresos derivados del uso alternativo de los servicios de viaje.

En estos casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el paquete, menos la multa correspondiente.

11.2. No obstante, si existen circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en sus proximidades que afecten significativamente la ejecución del viaje o el transporte de pasajeros hasta el

destino, el viajero podrá rescindir el contrato antes de su inicio sin que se aplique ninguna multa y tendrá derecho al reembolso de todos los pagos a cuenta relacionados con el viaje que hubiera realizado.

11.3. Dichos reembolsos o devoluciones se efectuarán al viajero, descontando la multa correspondiente en el caso del apartado 1 precedente, en un plazo no superior a 14 días naturales desde la finalización del contrato del paquete de viaje.

1.12 ¿NECESITARÉ UN SEGURO DE VIAJE?

Todos los pasajeros deben asegurarse de contar con un seguro de viaje personal adecuado antes de partir. Debe incluir, como mínimo, la cobertura de los gastos de cancelación por su parte y los gastos de tratamiento y asistencia médica, incluida la repatriación en caso de accidente o enfermedad. Es su responsabilidad asegurarse de que el seguro que adquiera sea adecuado y suficiente para sus necesidades particulares y adquirir un seguro adicional o alternativo si es necesario. Le recomendamos encarecidamente que se ponga en contacto con su Agente de viajes o con un corredor de seguros independiente para obtener información sobre las pólizas adecuadas. Consulte su Factura de confirmación para obtener más información sobre nuestro corredor de seguros recomendado.

2. ANTES DE SALIR DE CASA

2.1 ¿QUÉ PASA CON LOS OBJETOS VALIOSOS O IMPORTANTES?

Asegúrese de llevar todos los objetos valiosos e importantes (por ejemplo, medicamentos, joyas, objetos frágiles, documentos importantes de viaje y de otro tipo, (vídeo)cámara, ordenador portátil, teléfono móvil, etc.) en la mano, y no en el equipaje que despache. Una vez a bordo, tenga la precaución de no descuidar sus objetos de valor en su camarote ni en ningún otro lugar del barco. Hay que tener especial cuidado con estos artículos. Para su protección una vez a bordo, todos los objetos de valor e importantes deben ser depositados en el Mostrador de servicios a los pasajeros (*Guest Services Desk*) o en la minicaja fuerte de su camarote. También se aconseja encarecidamente que contrate un seguro apropiado y adecuado para proteger dichos artículos. No podemos aceptar ningún tipo de responsabilidad por los objetos de valor o importantes que no se depositen en el Mostrador de servicios a los pasajeros o en su hotel (reservado con nosotros) para su custodia. Con respecto a los objetos así depositados, el importe máximo que le pagaremos si alguno de ellos se pierde o se daña (por cualquier motivo) mientras está bajo nuestra custodia es el máximo que se paga en virtud del Convenio de Atenas (véase el apartado 5.8) en esta situación. Para que podamos ayudarle en la medida de lo posible, debe comunicarnos el problema lo antes posible. Si descubre la pérdida, el retraso o los daños mientras esté a bordo, debe informar inmediatamente al Mostrador de servicios a los pasajeros. Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño, son los siguientes: cualquier daño o retraso, que sea evidente, se nos debe notificar a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) antes o, a más tardar, en el momento de salir del barco o, en relación con otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios. Cualquier pérdida, daño o retraso, que no sea evidente, se nos debe notificar a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) dentro de los 15 días subsiguientes a su partida del barco o al final de su uso del servicio en cuestión. En caso de que no nos notifique dentro de los plazos antes citados, se puede ver afectada nuestra

capacidad para investigar la pérdida, el retraso o el daño y puede repercutir en la forma de tramitar la reclamación. En todos los casos, debe dar crédito por los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. Asimismo, debe facilitarnos los datos de cualquier cobertura de seguro pertinente que tenga. En los casos apropiados, tenemos derecho a pedirle que reduzca su reclamación por el importe recibido de cualquiera o todas las aseguradoras.

2.2 ¿HAY ALGÚN ARTÍCULO PROHIBIDO QUE NO PUEDA LLEVAR CONMIGO?

No debe llevar en ninguna maleta ni llevar a bordo ningún artículo que se considere peligroso o ilegal (por ejemplo, armas, explosivos, drogas, animales, cuchillos (ceremoniales o de otro tipo), artículos inflamables, etc.). Tampoco están permitidos a bordo los drones, los Hoverboards ni los vigilabebés. Se pueden llevar a bordo pequeñas cantidades de bebidas no alcohólicas en el equipaje de mano. No está permitido facturar bebidas no alcohólicas. Los animales de servicio acreditados están permitidos a bordo para los pasajeros con discapacidades, pero los animales de apoyo emocional no están permitidos a bordo. Además, nosotros/la compañía aérea podemos especificar otros artículos que no debe llevar consigo y podemos, además, negarnos a permitirle llevar a bordo cualquier artículo que nosotros/la compañía aérea consideremos inapropiado. Póngase en contacto con la compañía aérea pertinente para comprobar cuáles son los artículos restringidos, aunque están sujetos a cambios sin previo aviso. Si nosotros o el Capitán del barco tenemos razones para creer que cualquier camarote puede contener algún artículo o sustancia que no debería haberse ingresado a bordo, el Capitán o un oficial autorizado tiene derecho a entrar y registrar el camarote en cuestión y a confiscar cualquier artículo o sustancia del tipo descrito. Debido a las medidas de seguridad del aeropuerto, le rogamos que se asegure de que cualquier artículo afilado, incluidos, a modo meramente enunciativo, tijeras, cuchillas de afeitar, cortaúñas, pinzas, peines con púas metálicas y agujas de tejer, se coloquen en su equipaje facturado y no en su equipaje de mano.

2.3 ¿QUÉ DEBO HACER SI MIS BIENES SE PIERDEN, SE DAÑAN, O SE RETRASA SU LLEGADA DURANTE MI ESTANCIA EN EL CRUCERO?

Esta sección se aplica en relación con cualquier pérdida, daño o retraso en la llegada de los bienes que se produzca durante su estancia en el crucero o mientras sube o baja del barco o mientras utiliza cualquier servicio proporcionado u organizado por nosotros, con la salvedad de las reclamaciones en relación con cualquier artículo valioso o importante (véase la sección 2.1) o en relación con los viajes aéreos, incluido el proceso de subir o bajar del avión (véase la sección 2.4 a continuación). Es responsabilidad de nuestros pasajeros retirar todas sus pertenencias de su camarote cuando salgan del crucero. Si se deja un objeto a bordo, le ayudaremos a tratar de recuperarlo; sin embargo, si no podemos hacerlo, no nos haremos responsables y le remitiremos a su seguro de viaje para que presente una reclamación por el objeto. Tenga en cuenta que los objetos abandonados pueden ser destruidos. Debe comunicarnos el problema lo antes posible. Si descubre la pérdida, el retraso o los daños mientras esté a bordo, debe informar inmediatamente al Mostrador de servicios a los pasajeros.

Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño, así como el importe máximo que pagaremos nosotros o el proveedor en cuestión, son los siguientes:

- Cualquier daño o retraso, que sea evidente, se nos debe notificar a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) antes o, a más tardar, en el momento de abandonar el barco o, en relación con otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios.

- Cualquier pérdida, daño o retraso, que no sea evidente, se nos debe notificar a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) dentro de los 15 días subsiguientes a su partida del barco o al final de su uso del servicio en cuestión. Si puede demostrar que el daño, el retraso o la pérdida fueron culpa nuestra o del proveedor de un servicio que acordamos organizar como parte de sus vacaciones, le indemnizaremos por la pérdida o el daño que pueda demostrar que ha sufrido como consecuencia de tal daño, retraso o pérdida, con sujeción al Convenio de Atenas. Sin embargo, el máximo que tendremos que pagarle por cualquier daño, retraso o pérdida en estas circunstancias es el máximo que se paga con respecto al equipaje del camarote en virtud del Convenio de Atenas. Lo mismo ocurrirá cuando los bienes se dañen, retrasen o pierdan mientras no estén a bordo o subiendo o bajando del barco, sino utilizando otros servicios (aparte del transporte aéreo) que formen parte de las vacaciones que hemos acordado proporcionar por contrato. En todos los casos, debe dar crédito por los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. Asimismo, debe facilitarnos los datos de cualquier cobertura de seguro pertinente que tenga. En los casos apropiados, tenemos derecho a reducir su reclamación por el importe recibido de cualquiera o todas las aseguradoras.

2.4 ¿QUÉ DEBO HACER SI MIS BIENES SE PIERDEN, SE DAÑAN, O SE RETRASA SU LLEGADA DURANTE MIS VIAJES EN AVIÓN?

Cualquier daño, destrucción, retraso o pérdida sufrida durante cualquier viaje en avión (incluido el proceso de subir y bajar del avión) debe ser notificarse a la compañía aérea en el momento en que se detecte o, en cualquier caso, por escrito dentro de los 7 días siguientes a la finalización del vuelo en cuestión (en caso de daño, destrucción o pérdida) o dentro de los 21 días siguientes a la puesta a disposición de usted del equipaje (en caso de retraso). Los pasajeros con vuelos reservados a través de Royal Caribbean International® también deben ponerse en contacto con nuestro equipo de Servicios para pasajeros a bordo, que podrá ayudarles. El importe máximo que nosotros o la compañía aérea tendremos que pagarle en caso de daño, destrucción, retraso o pérdida de equipaje o bienes es el importe máximo que se paga según el convenio o reglamento internacional pertinente. Únicamente seremos responsables de los viajes aéreos que se hayan reservado como parte de un paquete estándar de vuelo/crucero o de un paquete que usted haya creado que incluya servicios de vuelo. Para la mayoría de los vuelos internacionales, se aplicará el Convenio de Montreal de 1999. Cuando se aplique el Convenio de Montreal de 1999, el importe máximo que nosotros o la compañía aérea tendremos que pagarle en la actualidad por la pérdida, destrucción, daño o retraso del equipaje es el máximo pagadero en virtud del Convenio. Ni nosotros ni la compañía aérea estaremos obligados a pagar ninguna indemnización en caso de retraso que afecte al equipaje si nosotros o la compañía aérea podemos demostrar que la compañía aérea tomó todas las medidas que podían razonablemente exigirse para evitar el retraso o que era imposible que la compañía aérea o sus empleados tomaran tales medidas. En caso de daño, destrucción, retraso o pérdida de equipaje, si nosotros o la compañía aérea demostramos que el daño, la destrucción, el retraso o la pérdida fueron causados por o han contribuido a ellos la negligencia u otra acción u omisión ilícita de la persona que reclama la indemnización, o de la persona de la que deriva sus derechos, ni nosotros ni la compañía aérea seremos responsables del daño, la destrucción, el retraso ni la pérdida, en la medida en que dicha negligencia o acción u omisión ilícita haya causado o contribuido al daño, la destrucción, el retraso o la pérdida. Con sujeción a lo anterior, nosotros y la compañía aérea solamente seremos responsables de la destrucción, pérdida o daño del equipaje facturado si el suceso que causó la destrucción, pérdida o daño tuvo lugar a bordo de la

aeronave o durante cualquier periodo en el que el equipaje facturado haya estado a cargo de la compañía aérea. Sin embargo, ni nosotros ni la compañía aérea seremos responsables si, y en la medida en que, la pérdida, la destrucción o el daño sea consecuencia de cualquier defecto, calidad o vicio inherentes al equipaje. En el caso del equipaje no facturado, incluidos los objetos personales, nosotros y la compañía aérea seremos responsables solamente si el daño se produjo por culpa de la compañía aérea o de sus empleados o agentes. Algunas compañías aéreas tienen restricciones de peso, así como del número de piezas para el equipaje facturado. Por favor, compruebe con las compañías aéreas pertinentes el equipaje permitido exacto, ya que en la mayoría de los casos, sobrepasar estos límites conllevará cargos adicionales. En todos los casos, debe dar crédito por los pagos recibidos de cualquier compañía aérea u otro proveedor en relación con su reclamación. Asimismo, debe facilitarnos los datos de cualquier cobertura de seguro pertinente que tenga. En los casos apropiados, tenemos derecho a pedirle que reduzca su reclamación por el importe recibido de cualquier aseguradora.

2.5 ¿QUÉ EQUIPAJE ESTÁ PERMITIDO?

El máximo de equipaje permitido para los pasajeros que embarcan en nuestros buques es de 90 kg por huésped; sin embargo, las compañías aéreas también imponen su propio límite para el equipaje, que usted también debe cumplir, y que suele ser inferior al límite del crucero. Siempre hay restricciones en cuanto a la cantidad, el tamaño y el peso del equipaje que puede llevar en cualquier vuelo, en particular cuando utilizamos servicios no regulares. Le recomendamos encarecidamente que consulte directamente con su compañía aérea para confirmar el límite de equipaje permitido, ya que varía de una compañía aérea a otra, y pueden aplicarse tasas por exceso de equipaje. En algunos casos, el peso máximo del equipaje puede limitarse a tan solo 15 kg. Todos los límites de equipaje permitido están sujetos a variaciones por parte de la compañía aérea en cuestión y es posible que la compañía aérea le cobre costes adicionales por exceso de equipaje. Tenga en cuenta que si navega en un crucero transatlántico de Ocean Voyages y ha reservado un paquete de crucero y vuelo, el equipaje que se le permitirá llevar será el mínimo, según lo especifique la compañía aérea. Recientemente, muchas compañías aéreas han reducido el número de piezas de equipaje facturado gratuitas que se pueden llevar en los vuelos transatlánticos. Consulte con su compañía aérea para obtener información más detallada. Tenga en cuenta que nos reservamos el derecho de aplicar estrictamente la limitación de equipaje permitido.

2.6 ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE PASAPORTE, VISADO Y VACUNACIÓN PARA MIS VACACIONES?

2.6.1 La agencia tiene la obligación de proporcionar información sobre las formalidades sanitarias exigidas para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y será responsable de la exactitud de la información proporcionada.

2.6.2 El viajero deberá obtener los documentos de viaje necesarios, incluidos el pasaporte y el visado y las formalidades sanitarias. Correrán por su cuenta todos los daños y perjuicios que puedan derivarse de la falta de dicha documentación y, en particular, los gastos ocasionados por la interrupción del viaje y su posible repatriación.

2.6.3 En caso de que la agencia acepte la solicitud del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos incluidos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como los

gastos de gestión de los trámites necesarios ante la representación diplomática o consular correspondiente.

En tal caso, la agencia será responsable de los daños y perjuicios que le sean imputables.

2.7 ¿EXISTEN REQUISITOS SANITARIOS FORMALES?

Póngase en contacto con su médico de cabecera para que le asesore y le indique los requisitos sanitarios más actualizados para todos los destinos de su crucero al menos ocho semanas antes de su viaje y de nuevo en los 14 días previos al viaje. Para garantizar una navegación sin problemas de salud, pedimos a los pasajeros que rellenen un cuestionario en el puerto para confirmar si padecen o presentan síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal u otras enfermedades que se transmiten fácilmente de persona a persona. También podemos exigir una prueba de vacunación o pruebas de enfermedades infecciosas, incluida la COVID-19. Disponemos de un servicio médico en todos nuestros barcos para asistirle si se siente mal durante el crucero. Le recomendamos encarecidamente que acuda al centro médico si se siente mal, especialmente en caso de cualquier enfermedad gastrointestinal, como diarrea o vómitos, o síntomas de la COVID-19, como tos, pérdida del sentido del gusto o del olfato. En tales circunstancias, póngase en contacto con el centro médico inmediatamente y siga los consejos o instrucciones que le dé el personal médico. Cuando sea necesario, si su afección se considera contagiosa, se le podrá confinar en su camarote para evitar que la enfermedad se propague a otros pasajeros a bordo. El incumplimiento de las instrucciones del personal médico del barco es contrario a nuestra Política de salud, seguridad y conducta de los pasajeros y podría dar lugar a su expulsión del barco en el siguiente puerto de escala. Para conocer todos los detalles de nuestros protocolos de la COVID-19, nuestras Condiciones de reserva suplementarias y nuestra Política de conducta de los pasajeros, que se incorporan en las presentes condiciones, consulte www.royalcaribbean.com/es/terms-and-conditions o póngase en contacto con su Agente de viajes. El Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC) o el sitio web del gobierno español ofrecen información general sobre las vacunas exigidas para viajar y una lista de comprobación de la salud en los viajes. Puede ponerse en contacto con su asesor sanitario o farmacia para que le asesoren sobre otras medidas preventivas y sobre el tratamiento de cualquier enfermedad preexistente mientras esté en el extranjero.

El estatus legal y la reglamentación de algunos medicamentos prescritos o adquiridos en España pueden ser diferentes en otros países. Por ejemplo, en los EAU, algunos medicamentos prescritos y de venta libre se consideran sustancias controladas y no pueden introducirse en el país sin permiso previo del Ministerio de Salud de los EAU. En el caso de las vacaciones en Europa, necesita una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) para recibir la asistencia sanitaria que sea necesaria durante su visita a un país del EEE o Suiza de forma gratuita o a un coste reducido. Si tiene una tarjeta TSE, podrá recibir asistencia médica en un país de la UE, pero no es una alternativa a un seguro de viaje adecuado, que le recomendamos encarecidamente que obtenga en cuanto haga la reserva.

Royal Caribbean International® recibe con gusto a las pasajeras embarazadas, pero no aceptará pasajeros que vayan a entrar en su 24ª semana de embarazo al comienzo o en cualquier momento de su viaje en crucero o en sus vacaciones en crucero con estancias en tierra. Consulte nuestro sitio web para obtener información más detallada. Para garantizar una navegación sin problemas de salud, pedimos a los pasajeros que rellenen un cuestionario en el puerto para confirmar si padecen o presentan síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal u otras enfermedades que se transmiten fácilmente de persona a persona. Disponemos de un servicio médico en todos nuestros barcos para asistirle si se

siente mal durante el crucero. Le recomendamos encarecidamente que acuda al centro médico si se siente mal, especialmente en caso de cualquier 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. Cuando sea necesario, si su afección se considera contagiosa, se le podrá confinar en su camarote para evitar el contagio de la enfermedad a otros pasajeros a bordo. El incumplimiento de las instrucciones del personal médico del barco es contrario a nuestra Política de conducta de los pasajeros y podría dar lugar a su expulsión del barco en el siguiente puerto de escala. Para obtener información detallada sobre de la Política de conducta de los pasajeros, que se incorpora en estas condiciones, consulte

<https://www.royalcaribbean.com/esp/es/resources/booking-conditions?country=ESP>

2.8 ¿QUÉ PASA SI NO PUEDO VIAJAR?

En caso de que desee transferir su reserva a otra persona, deberá notificarlo por escrito al menos 7 días antes de la fecha de salida. En el caso de que se produzca un aumento de los costes al realizar dichos cambios, por ejemplo, tasas de cancelación y nueva reserva de vuelos, cargos administrativos u otros cargos o costes derivados de dicha transferencia, tanto usted como la otra parte serán responsables conjuntamente de pagar dichas tasas, cargos o costes.

3. DEL AVIÓN AL PUERTO

3.1 ¿CÓMO LLEGO A MI CRUCERO?

TODOS LOS VUELOS ESTÁN SUJETOS A LAS SIGUIENTES CONDICIONES

Todos los vuelos están sujetos a la disponibilidad y a las condiciones de transporte de la compañía aérea correspondiente, que pueden consultarse en el sitio web específico de la compañía aérea o están disponibles a solicitud. Estas condiciones establecen sus derechos y obligaciones, que deberá cumplir. En caso de que incurramos en gastos debido a su incumplimiento de las Condiciones de transporte, nos reservamos el derecho de repercutir dichos gastos a usted. Las fechas de sus vuelos de ida y vuelta se comunicarán en el momento de la reserva; sin embargo, es posible que los horarios y/o el itinerario de los vuelos no aparezcan en su factura de confirmación. Los horarios de los vuelos que aparezcan en su factura de confirmación son orientativos y están sujetos a cambios. Su factura de confirmación mostrará los últimos horarios previstos. Los horarios reales de los vuelos aparecerán en la página de detalles aéreos de los documentos electrónicos relativos al crucero, que deberá leer detenidamente en cuanto los reciba. Es posible que no podamos informarle de los horarios y el itinerario de sus vuelos para las reservas realizadas con más de 10 meses de antelación. Tenga en cuenta que el vuelo que usted ha reservado puede que no sea la ruta más directa y también puede incluir múltiples escalas previas al destino, que pueden exigir desembarcar del avión. En caso de que los pasajeros viajen juntos pero con diferentes números de reserva, no podemos garantizar que podamos reservar el mismo itinerario de vuelo, ya que está sujeto a disponibilidad. Esta información se facilitará en cuanto estemos en condiciones de hacerlo. El contrato entre nosotros comenzará a existir cuando enviemos la Factura de confirmación, aunque no podamos proporcionar los horarios de los vuelos. No se pueden garantizar los horarios de los vuelos ni las compañías aéreas que aparecen en su Factura de confirmación, y están sujetos a cambios. Aunque nos esforzamos por reservar las mejores conexiones entre vuelos, es posible

que haya esperas en los aeropuertos de conexión. No siempre estamos en condiciones de confirmar la ruta, el servicio (regular o no regular), la compañía aérea, el tipo de avión o el aeropuerto de destino que se utilizará en relación con cualquier vuelo incluido en sus vacaciones. Cuando esta información se proporciona en el momento de la reserva o posteriormente, está sujeta a cambios (incluida la sustitución de los servicios aéreos regulares por vuelos no regulares y/o la reorientación del viaje aéreo debido a la retirada o el cambio de los servicios aéreos regulares o su falta de disponibilidad). Los cambios de este tipo no le darán derecho a cambiar ni a cancelar otros arreglos sin pagar nuestros cargos normales. En cualquier caso, los horarios reales de los vuelos serán los que figuren en sus billetes, que se le remitirán aproximadamente cuatro semanas antes de la salida. Por tanto, debe leer sus billetes con mucho detenimiento tan pronto como los reciba para confirmar que los horarios de los vuelos son correctos. Es posible que los horarios de los vuelos se modifiquen incluso después de que se hayan enviado los billetes; si esto ocurre, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible. Cualquier modificación de su vuelo u otros detalles estará sujeta a la disponibilidad en el momento pertinente e implicará costes y cargos adicionales en los que hayamos incurrido o que hayan sido impuestos por las compañías aéreas u otro proveedor. Si sus billetes de avión han sido emitidos, también se aplicarán las multas estándar por cancelación impuestas por las compañías aéreas. En algunos casos, dichas multas pueden ser equivalentes al coste total del billete. Si desea viajar en una determinada compañía aérea o ruta de vuelo o si su fecha de salida y/o llegada difiere de la del paquete estándar con vuelo incluido, es posible que sea necesario pagar los costes y cargos adicionales en los que incurramos o que impongan las compañías aéreas.

3.2 ¿QUÉ CLASE DE ASIENTO/BILLETE DE AVIÓN SE HA RESERVADO?

A menos que reserve y pague una mejora, volará en clase económica. Le recomendamos encarecidamente que haga el registro con antelación si tiene una preferencia de asiento concreta, ya que no tenemos control sobre la asignación de asientos (usted tendrá que pagar directamente a la compañía aérea si le cobran un recargo) y es posible que solamente le permitan seleccionar sus asientos una vez que hayan recibido el pago íntegro y hayan emitido los billetes de avión. Los vuelos suelen estar llenos, su elección de asientos puede no estar disponible y es posible que no se puedan obtener asientos contiguos. A nuestra discreción, organizaremos tarifas especiales para grupos con algunas compañías aéreas (asignaciones) y, en algunos de estos casos, cabe la posibilidad de que no pueda reservar previamente sus asientos: se le asignarán cuando se registre en línea o en el aeropuerto. En los asientos de la fila de salida del avión solamente podrán viajar pasajeros que estén en plena forma y sean aptos para ello. Por lo tanto, los asientos de las salidas de emergencia se asignarán exclusivamente a discreción de la compañía aérea en el momento del registro. Algunos viajes implican cambiar de avión. Cuando sea aplicable y estemos en condiciones de notificarlo, esta información aparecerá en su Factura de confirmación. Los vuelos utilizados en combinación con nuestros cruceros pueden estar basados en tarifas especiales y es posible que no se adopte la ruta más directa. Los vuelos pueden hacer al menos una escala para repostar y/u otra escala, y es posible que esto no aparezca en su factura de confirmación. Los vuelos serán de servicio regular o no regular. La mayoría de las compañías aéreas prohíben fumar en el avión. Nosotros/la compañía aérea nos esforzaremos por satisfacer cualquier solicitud de servicio(s) especial(es) como requisitos dietéticos especiales, recogida y ayuda o asistencia para personas en silla de ruedas, pero, lamentablemente, ni nosotros ni la compañía aérea podemos garantizar que accederemos a su solicitud. Algunas solicitudes de asistencia médica y de comidas especiales pueden conllevar un recargo, que se facturará de manera acorde. Para cualquier requisito

especial, envíe un mensaje de correo electrónico a infocliente.es@rccl.com o llame al 900 374 400 *. Cualquier solicitud de esta naturaleza debe comunicarse en el momento de la reserva. El hecho de no atender una solicitud especial por cualquier motivo no supondrá un incumplimiento del contrato. Las compañías aéreas pueden negarse a transportar, a su discreción, a pasajeros con determinadas afecciones médicas. Debe proporcionar detalles de todas las afecciones médicas y físicas que sufra usted, y/o cualquier miembro de su grupo en el momento de la reserva. Véanse también los apartados 4.3, 5.2 y 5.6. No garantizamos que los pasajeros que viajan dentro del mismo grupo puedan confirmarse en los mismos vuelos. La posibilidad de reservar los asientos con antelación y de realizar el registro en línea varía según las compañías aéreas y la clase de billete. Visite el sitio web de su compañía aérea para obtener información más detallada.

*Se aplican tarifas de llamadas locales.

3.3 ¿QUÉ SUCEDE SI QUIERO MEJORAR LA CATEGORÍA DE MIS VUELOS?

Con sujeción a la disponibilidad en el momento pertinente y al pago de la diferencia de precio que corresponda, puede mejorar la categoría de su vuelo. Si le interesa mejorar la categoría de su vuelo a un destino anunciado, notifíquelo a reservas en el momento de hacer la reserva y le proporcionaremos los detalles en ese momento o transmitiremos su solicitud al departamento de Mar/Aire (*Air Sea*). El paquete de mejora puede diferir del paquete de mejora ofrecido por la compañía aérea.

3.4 ¿QUÉ PASA SI MI VUELO SE RETRASA?

Lamentablemente, a veces se producen retrasos en los vuelos. Si esto sucede, la compañía aérea en cuestión puede proporcionarle un refrigerio y, si es necesario, puede ofrecerle alojamiento para pasar la noche en función de la duración prevista del retraso, la hora del día y el aeropuerto en cuestión.

Cuando haya reservado unas vacaciones de Vuelo/Crucero (*Fly/Cruise*), no podremos aceptar ninguna responsabilidad respecto de cualquier retraso que se deba a cualquiera de las razones establecidas en la sección 5.7 de estas condiciones de reserva (incluido el comportamiento de cualquier pasajero en el vuelo que, por ejemplo, no facture o embarque a tiempo). Le rogamos que tenga en cuenta lo siguiente: Si su vuelo se cancela o retrasa, su billete de avión se rebaja de categoría o la compañía aérea le deniega el embarque en circunstancias que le darían derecho a reclamar una indemnización a la compañía aérea en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004 - Reglamento sobre denegación de embarque de 2004, debe reclamar a la compañía aérea la indemnización que le corresponde. Todos los importes que reciba o tenga derecho a recibir de la compañía aérea en cuestión en virtud de tal Reglamento representan el importe total de su derecho a la indemnización o a cualquier otro pago derivado de dicha cancelación, retraso, rebaja de categoría o denegación de embarque. Esto incluye cualquier decepción, angustia, inconveniente o efecto sobre cualquier otro arreglo que tuviera. El hecho de que un retraso le dé derecho a cancelar su vuelo no le da derecho, automáticamente, a cancelar cualquier otro arreglo, aunque tales arreglos se hayan hecho junto con el vuelo. No asumimos ninguna responsabilidad con respecto a la realización de ningún pago a usted en relación con el Reglamento de denegación de embarque ni con respecto a la cancelación o el retraso de un vuelo, la rebaja de categoría de un billete de avión o la denegación de un embarque, ya que el importe total de su derecho a cualquier indemnización u otro pago (como se ha mencionado anteriormente) está cubierto por las obligaciones de la compañía aérea en virtud del Reglamento de denegación de embarque. Si, por cualquier motivo, usted no presenta una reclamación contra la compañía aérea y la presenta contra nosotros, deberá, en

el momento del pago de cualquier indemnización a usted, hacernos una cesión completa de los derechos que tiene contra la compañía aérea en relación con la reclamación que da lugar a ese pago de indemnización.

3.5 ¿CUÁNDO RECIBIRÉ EL CERTIFICADO RELATIVO AL SEGURO DE INSOLVENCIA?

Si reserva un paquete vacacional de vuelo/crucero con nosotros directamente a través de nuestra página web en España, le proporcionaremos una Factura de confirmación e información sobre el seguro de insolvencia por correo electrónico, tan pronto como haya reservado. Cuando usted reserve unas vacaciones de vuelo/crucero a través de un Agente de viajes, su Agente de viajes le proporcionará la información sobre el seguro de insolvencia, ya sea en nuestro nombre o por cuenta propia. Solicite dicho documento y guárdelo junto con sus documentos de viaje cuando viaje.

4. A BORDO

4.1 ¿CUÁL ES EL RÉGIMEN DE COMIDAS?

En todos los barcos, puede elegir entre varias opciones de asientos para las comidas en el restaurante principal. Le rogamos que solicite su asiento preferido y el tamaño de la mesa en el momento de la reserva. No aceptamos reservas condicionadas a que su asiento preferido esté o pase a estar disponible antes de la salida. Si cancela porque su asiento preferido no está disponible (se haya confirmado o no en el momento de la reserva), se aplicarán nuestros gastos de cancelación estándar. No se pueden garantizar las solicitudes de asiento. Encontrará la confirmación de su número de mesa en su camarote, al inicio del crucero. Los horarios de las comidas pueden variar ligeramente en los días de puerto debido a las salidas de las excursiones en tierra. «*My Time Dining*» (sin reserva de asientos) se ofrece en toda la flota y ofrece a los pasajeros flexibilidad a la hora de la cena. Puede decidir la hora en la que quiere cenar entre las 18:00 y las 21:30 (puede variar según el itinerario) cada noche; sin embargo, al igual que sucede en un restaurante normal, le recomendamos encarecidamente que haga una reserva para garantizar el mejor servicio y evitar posibles esperas. También puede reservar el horario de la cena antes del inicio del crucero a través de la sección «Ya reservado» («*Already Booked*») de nuestro sitio web. «*My Family Time Dining*» está disponible a bordo de determinados barcos solamente para el horario de cena más temprano (varía según el barco y la navegación). Esto ofrece a los niños un servicio acelerado durante el primer turno del comedor. Una vez que han terminado, son trasladados a «*Adventure Ocean*» que solamente está disponible para los pasajeros de entre tres y once años en las fechas de la navegación. Si desea reservar cualquiera de estas opciones, póngase en contacto con su Agente de viajes o, si ha reservado directamente con nosotros, llame a nuestro departamento de servicio de reservas a través del 900 374 400*, y con gusto le ayudarán. Todas las opciones gastronómicas están sujetas a la disponibilidad en el momento pertinente. Las disposiciones relativas al comedor mencionadas anteriormente son correctas para los barcos en funcionamiento en la fecha de emisión de estas condiciones. Tenga en cuenta que los nuevos barcos que comiencen a navegar después de la fecha de emisión de estas condiciones pueden tener disposiciones diferentes en lo relativo a la cena. Si tiene intención de hacer su reserva en un barco que navegará por primera vez después de la publicación de estas condiciones, llámenos cuando se acerque la fecha de salida para actualizar las disposiciones relativas a las comidas.

*Se aplican cargos de llamadas locales.

4.2 ¿QUÉ PASA CON LAS DIETAS ESPECIALES?

Royal Caribbean International® puede ofrecer comidas a bordo para las siguientes dietas especiales: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sodio y baja en colesterol. Otras dietas especiales, como las comidas *kosher* y sin lactosa, pueden estar disponibles previa solicitud. Nuestras comidas *kosher* son similares a las de las compañías aéreas y vienen preenvasadas. La comida *kosher* y otras solicitudes de comidas especiales pueden no ser del mismo nivel ni tener la misma variedad que la comida proporcionada en el menú general y deben solicitarse con antelación a la navegación, de conformidad con lo establecido en el punto 4.3 siguiente. Aparte del restaurante principal, no se aceptan solicitudes de comidas que cumplan con requisitos dietéticos específicos o que sean aptas para personas con determinadas intolerancias alimentarias en ningún restaurante a bordo. Le rogamos que presente sus requisitos alimentarios por escrito con el mayor detalle posible sobre sus necesidades particulares, tal como se indica en el punto 4.3 a continuación. Haremos todo lo posible para satisfacer las solicitudes razonables, aunque no podemos garantizar que podamos cumplir con los requisitos. Solicite más información a su Agente de viajes. Aunque podemos aceptar solicitudes de requisitos dietéticos específicos y tomar nota de las intolerancias alimentarias, esto se limita al restaurante principal de cada barco. No podemos garantizar ni aceptar la responsabilidad de que la comida servida en cualquier otro establecimiento de comida a bordo del barco pueda satisfacer requisitos dietéticos específicos e intolerancias alimentarias. Royal Caribbean International® no proporciona comida para bebés, pero se puede comprar por adelantado en la sección de «Noticias y Ofertas/Tienda de Regalos» («*News & Offers/Shop Gifts*») de nuestra página web y luego se le entregarán a bordo.

4.3 ¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE SERVICIOS/REQUISITOS ESPECIALES?

Intentamos ayudar a los pasajeros con discapacidades y movilidad reducida haciendo esfuerzos razonables para atender a aquellos con necesidades de servicios/asistencia especiales. Para las personas discapacitadas o las personas con movilidad reducida, trataremos de garantizar un viaje cómodo entre los aeropuertos, muelles y a bordo, poniéndonos en contacto con las compañías aéreas, los agentes portuarios, los hoteles, las empresas de transporte y, por supuesto, con nuestros barcos, para tomar todas las medidas razonables y necesarias de asistencia por motivos médicos genuinos. Asimismo, nos esforzamos también por satisfacer las necesidades dietéticas especiales por motivos religiosos y/o médicos, por ejemplo, comidas sin gluten o sin productos lácteos o *kosher*. Le rogamos que nos comunique por escrito, en el momento de hacer la reserva, cualquier requisito especial que pueda tener antes de hacer la reserva, por ejemplo, el transporte de cualquier aparato médico especial, animales de asistencia, sillas de ruedas, asistencia en el aeropuerto/puerto/a bordo o relacionada con el alojamiento en el barco o en el hotel. También le proporcionaremos, con su primera factura de confirmación, un formulario de «Necesidades especiales de los pasajeros» («*Guest Special Needs*») (también disponible en nuestro sitio web) que le pedimos que rellene y nos devuelva a más tardar 90 días antes del viaje, ya que esto le da la oportunidad de considerar e informarnos detalladamente de cualquier requisito especial que pueda tener por escrito. Basándonos en la información que nos proporcione sobre cualesquier necesidades especiales que pueda tener, evaluaremos la idoneidad del viaje en función de tales necesidades, ya que tenemos la obligación legal de garantizar su seguridad razonable mientras esté a nuestro cargo. Si consideramos que, debido a sus necesidades especiales, las vacaciones que ha reservado no son adecuadas, 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 las posibles alternativas. Para todos los posibles pasajeros que estén pensando en hacer un crucero con Royal Caribbean, no duden en ponerse en contacto con nosotros antes de hacer la reserva para informarnos de cualquier necesidad especial. Así podremos darle asesoramiento de manera informal si consideramos que el crucero que ha elegido es adecuado. Tenga en cuenta que cualquier información personal sensible que nos proporcione se tratará con la más estricta confidencialidad. En caso de que no podamos proporcionar el apoyo adecuado o los servicios solicitados, le avisaremos lo antes posible. La solicitud/información puede enviarse por correo electrónico a infocliente.es@rccl.com. Si sus necesidades cambian después de la reserva o se da cuenta de que necesita asistencia según lo descrito anteriormente, debe notificárnoslo inmediatamente y haremos todo lo razonablemente posible para ayudarle en ese momento.

4.4 ¿SE PUEDE GARANTIZAR QUE SE ACCEDERÁ A UNA SOLICITUD ESPECIAL?

Lamentablemente, no. Aunque Royal Caribbean International® y nuestros proveedores harán todo lo posible por satisfacer las solicitudes especiales razonables, no podemos garantizar que Royal Caribbean International® ni que cualquier proveedor puedan hacerlo. El hecho de no atender cualquier solicitud especial por motivos legítimos no supondrá un incumplimiento del contrato. Si una petición 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 pagará *in situ*. La confirmación de que se ha tomado nota de una solicitud especial y se ha transmitido al proveedor, o la inclusión de la solicitud especial en su Factura de confirmación o en cualquier otra documentación, no es una confirmación de que se vaya a satisfacer la solicitud. A menos que lo acordemos específicamente por escrito en el momento de la reserva, no podemos aceptar ninguna reserva que esté condicionada a la satisfacción de una solicitud especial. Dichas reservas se tratarán como reservas normales sujetas a los comentarios anteriores sobre solicitudes especiales.

4.5 CONSUMO DE ALCOHOL A BORDO

La edad mínima para el consumo de cualquier bebida alcohólica en los barcos de Royal Caribbean International® depende de la ubicación del barco al inicio del itinerario del crucero, pero puede cambiar durante la navegación según lo exijan las leyes locales. Para los barcos procedentes de Europa, Asia, Australia y Sudamérica, la edad mínima para el consumo de alcohol es de dieciocho (18) años. Para los barcos con origen en Norteamérica, la edad mínima para el consumo de alcohol es de veintiún (21) años. En los complejos turísticos privados de la costa, como Labadee y CocoCay, y en los puertos de Estados Unidos y Canadá, la edad mínima para beber alcohol es de veintiún (21) años. Nos reservamos el derecho de modificar la edad mínima sin previo aviso cuando la legislación local así lo exija o cuando lo consideremos conveniente o necesario. Si un huésped que no tiene la edad mínima para consumir alcohol a bordo cumple años durante un itinerario de crucero y pasa a tener la edad mínima para consumir alcohol, debe notificarlo al Mostrador de servicios a los pasajeros y proporcionar una prueba en forma de pasaporte para dejar constancia de su edad de modo que el Mostrador de servicios a los pasajeros pueda actualizar sus datos y permitirle comprar alcohol a bordo. Tenga en cuenta que en las aguas territoriales de algunos países de su itinerario o en función del puerto de embarque, las tiendas de a bordo pueden estar cerradas o pueden imponerse restricciones a algunos artículos disponibles para la compra o añadirse un IVA adicional en función de las normas de IVA del país en cuestión. Se aplican restricciones y esta política está sujeta a cambios sin previo aviso. Los pasajeros pueden subir a bordo,

solamente el día de embarque, 2 botellas (75cl) de vino o champán para consumir en su camarote. Cuando se consuma en cualquier restaurante, bar o sala del barco, se aplicará una tasa de descorche de 15 dólares por botella. Las bebidas alcohólicas que se compran en los puertos de escala o en las tiendas de a bordo se almacenarán en el barco y se entregarán en los camarotes de los pasajeros el último día del crucero. El personal de seguridad puede inspeccionar los envases (botellas de agua, botellas de refresco, enjuague bucal, equipaje, etc.) y se deshará de los envases que contengan alcohol. Si un huésped viola cualquier política relativa al alcohol se le podrá aplicar la Política de conducta de los pasajeros de Royal Caribbean International® hasta e incluyendo el momento del desembarque. No se devolverá el alcohol a los clientes que no tengan la edad mínima exigida para su consumo. De acuerdo con nuestra Política de conducta de los pasajeros, a los pasajeros que infrinjan cualquier política relativa al alcohol (que consuman en exceso, que proporcionen alcohol a personas menores de la edad indicada anteriormente, que adopten una conducta irresponsable o que intenten ocultar artículos con alcohol en los controles de seguridad y/o de equipaje o en cualquier otro momento) se les podrá obligar a desembarcar o se les podrá impedir el embarque, y los infractores deberán correr con los gastos en que se incurra. Royal Caribbean International® se reserva el derecho de revocar o de otro modo restringir los privilegios de consumo de alcohol de cualquier huésped, independientemente de su edad. Las políticas adicionales para grupos se encuentran en los Apéndices de la Guía del Agente de Viajes y se aplican sin excepción. Las restricciones de edad reglamentarias aplicables se aplican mientras el barco esté en el puerto y hasta que el barco entre en aguas internacionales.

4.6 EXCURSIONES EN TIERRA Y ACTIVIDADES RELACIONADAS

Tenga en cuenta que las Políticas y Procedimientos sobre la COVID-19 del transportista pueden imponer ciertas restricciones a las excursiones en tierra en relación con la participación, la ubicación, el momento, los lugares y las personas con las que un huésped puede entrar en contacto, así como restricciones en cuanto al número de pasajeros que pueden bajar a tierra. El huésped entiende y acepta que el Transportista puede, por motivos de salud y a su entera discreción, prohibir al Pasajero el desembarco en cualquier puerto de escala y/o limitar el número de pasajeros que pueden desembarcar.

A nuestro leal saber y entender, la información relativa a las excursiones en tierra en nuestros sistemas y documentación es correcta en el momento de su emisión. Nuestras descripciones pueden referirse a actividades que están disponibles en los puertos que usted visite. Tenga en cuenta que estas excursiones son propiedad de operadores locales, que son terceros independientes, y están gestionadas por ellos. No tenemos ninguna responsabilidad sobre dichas actividades, ya que no tenemos ninguna participación en su organización, supervisión ni control. Estas actividades son proporcionadas por operadores locales totalmente independientes de nosotros y nosotros actuamos como agentes de tales operadores. No forman parte del contrato que usted suscribe con nosotros, ni siquiera cuando le sugerimos operadores/centros concretos y/o le ayudamos a reservar dichas actividades de cualquier manera, a menos que se reserven expresamente como parte de su paquete de vacaciones.

Los acuerdos que celebre directamente con los proveedores en relación con las excursiones en tierra son entre usted y los operadores locales, y no forman parte de su contrato con nosotros, independientemente de que podamos proporcionarle asistencia práctica para reservar dichas actividades o incluso hacer la reserva en su nombre. En consecuencia, no podemos aceptar ninguna responsabilidad, ya sea contractual, extracontractual o de otro tipo, en relación con tales actividades.

Las excursiones en tierra pueden implicar o exigir un esfuerzo físico, o conllevar un grado de riesgo o peligro, por lo que debe evaluar detenidamente si la excursión en tierra es adecuada para usted. Es su responsabilidad hacer todas las averiguaciones necesarias sobre cualquier excursión y/o actividad en tierra en la que tenga intención de participar y hacer las consultas pertinentes a los operadores externos de la misma para asegurarse de que se ha preparado con la vestimenta adecuada para la excursión/actividad, incluida cualquier vestimenta necesaria para terrenos difíciles/peligrosos, esfuerzo físico durante largos periodos, y/o condiciones climáticas extremas.

Por lo tanto, no podemos garantizar que las excursiones en tierra estén disponibles de manera general o para los pasajeros con discapacidades; póngase en contacto con nosotros o con su agente de viajes para obtener información sobre excursiones específicas.

En algunas excursiones en tierra, que han sido evaluadas como adecuadas, puede haber arreglos especiales para los pasajeros con movilidad reducida o con discapacidad. Para obtener más detalles, incluyendo los costes por tales arreglos especiales, envíe un mensaje de correo electrónico a shorexaccess@rccl.com con información detallada sobre cualquier requisito especial. En su caso, indique también las dimensiones de la silla de ruedas/scooter, el peso y el tipo de batería. Los viajes que implican vuelos, eventos especiales, transporte por tierra y estancias en hoteles pueden suponer un coste para nosotros y pueden estar sujetos a gastos de cancelación.

No podemos garantizar y no hacemos ninguna declaración en cuanto a la exactitud de cualquier información dada por nosotros o por los operadores locales en relación con tales actividades ni sobre los centros turísticos/zona/lugar que usted visite de manera general (excepto cuando tenga que ver con los servicios que formarán parte de su contrato) ni de que cualquier excursión o actividad particular que no forma parte de nuestro contrato se llevará a cabo, ni de la forma en que se llevará a cabo, ya que estos servicios son ajenos a nuestro control.

Si considera que alguna de las actividades mencionadas, que no forman parte de nuestro contrato, es vital para el disfrute de sus vacaciones, escríbanos inmediatamente y le daremos la información más actualizada de la que dispongamos. Si recibimos información sobre cualquier modificación importante de la información de los centros turísticos/zonas y/o de las actividades externas que pueda razonablemente afectar a su decisión de reservar unas vacaciones con nosotros, le comunicaremos esta información en el momento de la reserva, aunque no podemos garantizar que lo hagamos.

A pesar de lo anterior, usted reconoce y acepta que la propia naturaleza de las actividades recreativas de la excursión en tierra en la que participa puede ser peligrosa, con riesgos y peligros inherentes y que pueden producirse lesiones personales (y a veces la muerte), y está dispuesto/a asumir y aceptar todos los riesgos de lesiones personales o muerte que puedan surgir. Los peligros y riesgos potenciales asociados con estas actividades pueden incluir, entre otros, terrenos difíciles y peligrosos, esfuerzo físico durante largos periodos, condiciones climáticas extremas, incluidos cambios repentinos e inesperados, y dificultades de evacuación en caso de lesión.

Al utilizar, participar, contratar o reservar una excursión en tierra, usted acepta estos riesgos y acuerda que ni Royal Caribbean International® [Celebrity Cruises], ni el Transportista, ni sus empleados, administradores, agentes, contratistas ni terceros operadores asumen ninguna responsabilidad respecto de ninguna reclamación que usted, sus dependientes o sus representantes legales (excepto cuando hayamos sido negligentes) presente por incumplimiento de un contrato, de una ley o de una obligación

legal que cause lesiones personales o la muerte, pérdida o daño directo/indirecto o consecuente, incluido, a modo meramente enunciativo, pérdidas económicas (como lucro cesante o pérdida de uso de capital o de ingresos o de otro tipo), o por cualquier pérdida o daño punitivo, ejemplar, cuantificable o suplementario, independientemente de que dicha responsabilidad sea contractual, extracontractual o en el marco de la equidad, dimanante de su suministro de las excursiones en tierra.

Al utilizar, participar, contratar o reservar una actividad recreativa, usted reconoce, acepta y entiende que las advertencias de riesgo recogidas anteriormente constituyen una «advertencia de riesgo» a efectos de cualquier legislación pertinente.

Nota: cualquier controversia o reclamación dimanante de una excursión en tierra debe presentarse contra el operador local de la excursión, sin embargo, si tal controversia o reclamación se hace contra una entidad contratante de Royal Caribbean, debe presentarse ante los tribunales españoles, que tendrán jurisdicción exclusiva sobre dicha controversia o reclamación, de conformidad con las leyes de España.

Lanchas

En algunos puertos, el barco anclará en alta mar y utilizará embarcaciones más pequeñas con capacidad para unas 100 personas (conocidas como lanchas auxiliares) para transportar los pasajeros a la orilla. Los pasajeros se dirigirán a una plataforma de embarque desde la que subirán a la lancha auxiliar. Ocasionalmente y debido a razones operacionales, es necesario que pasemos de un puerto de escala a una lancha auxiliar. Tenga en cuenta que los pasajeros embarcan, viajan y desembarcan de las lanchas auxiliares a riesgo propio.

Los servicios de licitación son proporcionados por terceros independientes y Royal Caribbean International no los opera, supervisa o controla de ninguna manera. En consecuencia, no podemos garantizar que las lanchas auxiliares estén disponibles o sean adecuadas para los pasajeros en general o si están disponibles y son adecuadas para los pasajeros con discapacidades o movilidad reducida. Royal Caribbean International no se responsabiliza de ninguna enfermedad, lesión o muerte de ningún pasajero, ni de ningún daño o pérdida de equipaje u otras posesiones personales de ningún pasajero que surja o esté relacionado con el viaje y el desembarco en las lanchas, ya que estos servicios no están bajo nuestro control.

Usted está obligado a seguir todas las instrucciones que le dé el personal de las embarcaciones. Si causa daños a la embarcación o a su mobiliario, o al equipo, o a cualquier otra propiedad en la embarcación, o a cualquier otro pasajero, será totalmente responsable de dichos daños e indemnizará a Royal Caribbean International por todos los costes o reclamaciones que se produzcan.

4.7 ASISTENCIA

Si tiene dificultades durante sus vacaciones y necesita ayuda con los servicios sanitarios, las autoridades locales o la asistencia consular, llámenos al (800) 443-5789 + para obtener información (desde el extranjero, pueden aplicarse tarifas adicionales). Royal Caribbean puede cobrar una tarifa razonable por dichos servicios. A bordo, diríjase al Mostrador de servicios a los pasajeros (*Guest Services Desk*) o al Centro médico (*Medical Centre*).

5. INFORMACIÓN ADICIONAL

5.1 ¿QUÉ PASA SI VIAJO CON UN GRUPO?

Consulte con su Agente de viajes o con nosotros directamente para obtener información sobre depósitos, pagos, cancelaciones y otros datos. Los términos y condiciones para quienes viajan en grupo pueden ser diferentes a los que se aplican a las reservas individuales.

5.2 ¿CUÁLES SON LAS CONDICIONES RELATIVAS A LOS PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES?

Debe asegurarse de que está en condiciones médicas y físicas de viajar, y de que el viaje no representará un peligro para usted ni para nadie. En el momento de la reserva (o tan pronto como sea posible si la afección surge después de la reserva) debe informar a su Agente de Viajes (o a nosotros, si ha reservado directamente) por escrito de cualquier asistencia o necesidad que tenga en relación con el alojamiento, los asientos o los servicios durante sus vacaciones, incluida la asistencia médica o la necesidad de llevar aparatos médicos al crucero. También le pedimos que nos notifique acerca de cualquier enfermedad o condición física para la que pueda o vaya a necesitar tratamiento o atención médica durante sus vacaciones o que pueda o vaya a afectar sus vacaciones de alguna manera (incluido el uso de cualquier servicio o instalación por su parte). Tras recibir esta información, podremos prepararnos de manera acorde y hacer todos los esfuerzos razonables para que pueda viajar con nosotros de una manera segura. Por favor, facilite toda la información posible. A excepción de lo que se indica a continuación, nuestros barcos tienen un número limitado de camarotes de fácil acceso, equipados con características diseñadas para ayudar a los pasajeros con problemas de movilidad u otra discapacidad, a quienes pueden resultarles incómodos los camarotes normales. Los pasajeros que reserven estos camarotes deben firmar y remitir el «Formulario de Necesidades especiales de los pasajeros» («*Guest Special Needs Form*») que les proporcionamos a fin de que podamos asegurarnos de que solamente se asignan a aquellos pasajeros que tengan una necesidad médica real. Nos reservamos el derecho de reasignar a los pasajeros a un camarote estándar cuando no exista una verdadera necesidad médica de un camarote de fácil acceso, o de cancelar la reserva, con el fin de garantizar lo anterior. Para obtener más información, póngase en contacto con su agente de viajes o con nuestro equipo de reservas. Tenga en cuenta que algunos puertos de escala pueden no tener la infraestructura necesaria para proporcionar acceso o transporte accesible para desembarcar. Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas deben llevar su propia silla de ruedas plegable. Es posible que algunas zonas del barco les resulten inaccesibles. Si desea llevar una silla de ruedas motorizada o un *scooter* a bordo, debe informar a nuestro departamento de Servicios especiales por correo electrónico a infocliente.es@rccl.com en el momento de la reserva para facilitar la información sobre las dimensiones, ya que se puede aplicar una limitación de tamaño y es posible que no podamos atender esta solicitud. En algunas condiciones (por ejemplo, el uso de embarcaciones auxiliares o algunas excursiones en tierra) en determinados puertos de escala, es posible que los pasajeros con sillas de ruedas no puedan bajar a tierra. Los pasajeros afectados por una discapacidad o enfermedad deben ser autosuficientes o viajar con alguien que pueda proporcionar toda la asistencia necesaria. Lamentamos tener que reservarnos el derecho de no permitir que nadie viaje de acuerdo con el Reglamento de la UE 1177/2010. Esto incluye una denegación a fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la legislación internacional, de la Unión 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, el desembarque o el transporte de un huésped de forma segura o viable desde un punto de vista operativo. Basándonos en la información que

nos proporcione sobre cualesquier necesidades especiales que pueda tener, evaluaremos la idoneidad del viaje en función de tales necesidades, ya que tenemos la obligación legal de garantizar su seguridad razonable mientras esté a nuestro cargo. Si consideramos que, debido a sus necesidades especiales, las vacaciones que ha reservado no son adecuadas, 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 las posibles alternativas. Para todos los posibles pasajeros que estén pensando en hacer un crucero con Royal Caribbean, no duden en ponerse en contacto con nosotros antes de hacer la reserva para informarnos sobre cualquier necesidad especial. Así podremos darle asesoramiento de manera informal, si consideramos que el crucero que ha elegido es adecuado. Tenga en cuenta que cualquier información personal sensible que nos proporcione se tratará con la más estricta confidencialidad.

5.3 ¿HAY RESTRICCIONES DE EDAD?

En nuestros barcos que zarpan desde puertos de Europa, Asia, Sudamérica, Australia o Nueva Zelanda, ninguna persona menor de dieciocho (18) años (un «menor») puede navegar en ningún crucero o tener un camarote por su cuenta, a menos que esté acompañada por su madre o padre, un tutor legal o una persona autorizada* que sea mayor de dieciocho (18) años de edad. Tenga en cuenta que para cualquiera de nuestros barcos que naveguen desde un puerto de Estados Unidos o Canadá, la edad mínima para la política anterior será de veintiún (21) años. *En el caso de los menores de dieciocho (18) años al inicio de la navegación que no viajen con al menos uno de sus padres o un tutor legal, se deberá presentar una autorización por escrito para viajar emitida por el padre, la madre o el tutor legal. Los menores que viajen con uno o más adultos que no sean el padre, la madre o un tutor legal deberán presentar (a) el pasaporte válido del menor, (b) todos los visados aplicables y (c) *cuando el menor tenga menos de dieciocho (18) años, una carta original con valor de declaración legal o certificada por notario firmada por al menos el padre, la madre o el tutor legal del menor. En los casos en que se requiera dicha carta, la carta deberá autorizar al adulto que viaje a llevar al menor o a los menores en el crucero especificado y deberá autorizar al adulto que viaje a supervisar al menor, a firmar las renunciaciones aplicables relativas a actividades deportivas y a permitir cualquier tratamiento médico que deba administrarse al menor y que, en opinión del médico tratante, deba llevarse a cabo sin demora. A cambio del pago de una tarifa, un abogado, un notario o un fedatario público pueden certificar legalmente una carta. Si no se presenta dicha documentación, no se permitirá que el menor o los menores en cuestión suban al barco o realicen el crucero. Royal Caribbean International® no será responsable de ningún coste, gasto o pérdida en que incurra como consecuencia de ello el menor afectado, la(s) persona(s) que paga(n) el crucero (si no es el propio menor), ni las personas que viajen con el menor que decidan no continuar con las vacaciones debido a la falta de presentación de la carta de autorización, según lo establecido anteriormente. Nota: el padre, la madre o el tutor legal que viajen con un niño que tenga un apellido diferente al del padre, la madre o tutor legal deberán presentar una prueba oficial (como un certificado de nacimiento completo/certificado de matrimonio/documentos de divorcio) que demuestre que es el padre, la madre o el tutor legal de los menores en cuestión. También se requiere prueba de la tutela legal cuando un menor viaje con su tutor legal. Las parejas casadas cuya edad mínima sea de dieciséis años (se requiere una prueba de matrimonio en el momento de la reserva) podrán reservar camarotes individuales. Los menores de edad solamente podrán ocupar los camarotes individuales cuando dichos camarotes sean adyacentes (directamente enfrente o al lado) al camarote del padre, de la madre o del tutor legal del menor. Algunas instalaciones a bordo aplican restricciones según la edad de los pasajeros. Las personas que utilicen el *Elemis AquaSpa* deben ser mayores de 18

años. Los detalles completos sobre las instalaciones a bordo con restricciones de edad se encuentran en el Programa Diario («*Daily Program*»), disponible en el Mostrador de servicios a los pasajeros. La edad mínima para que los bebés puedan navegar es de seis (6) meses a partir de la fecha de navegación, en general, y de doce (12) meses a partir de la fecha de navegación para los viajes transatlánticos/transpacíficos, y para los cruceros por Hawai, Australia, determinados cruceros por Sudamérica y otros cruceros seleccionados. A efectos de esta política, para viajar en cualquier crucero que vaya a estar tres o más días consecutivos en el mar se exigirá que los bebés tengan 12 meses de edad el primer día del crucero/viaje. La salud y la seguridad de nuestros pasajeros es nuestra prioridad número uno. Por lo tanto, teniendo en cuenta las limitaciones de las instalaciones médicas a bordo, los equipos y el personal, la empresa no puede aceptar renuncias, exenciones o solicitudes de excepciones a esta política.

5.4 ¿QUÉ PASA CON LOS EMBARQUES ADELANTADOS O RETRASADOS Y LOS CAMBIOS DE ITINERARIO?

Lamentablemente, no podemos garantizar que los barcos harán escala en todos los puertos anunciados o que seguirán todas y cada una de las partes del itinerario. Los itinerarios pueden cambiar de vez en cuando, tanto antes como después de la salida del barco. Royal Caribbean International® y el capitán del barco tienen derecho a omitir o sustituir cualquier o cualesquier puerto(s), hacer escala en cualesquier puerto(s) adicional(es), cambiar el orden de las escalas, cambiar la hora de llegada, salida o tiempo de permanencia en cualquier puerto de escala, desviarse del itinerario anunciado de cualquier manera o sustituir el barco. En la medida de lo posible, se le informará de cualquier cambio significativo en su itinerario confirmado antes de su salida (véase la sección 5.5). Puede que sea necesario realizar cambios después de la salida en el último itinerario confirmado para su crucero por diversas razones, como las condiciones climáticas y marítimas imperantes, emergencias de los pasajeros, prestación de asistencia a otras embarcaciones y la imposibilidad de que el barco opere a su velocidad normal debido a problemas mecánicos o técnicos imprevistos. Naturalmente, haremos todo lo posible para evitar cualquier cambio que tenga un efecto negativo significativo en su último itinerario confirmado. Sin embargo, no podemos aceptar ninguna responsabilidad en caso de cualquier cambio que resulte de circunstancias ajenas a nuestro control (véase la sección 5.10) o que no tenga un efecto negativo significativo.

5.5 ¿ES POSIBLE CAMBIAR O CANCELAR MIS VACACIONES?

Ocasionalmente, tenemos que realizar cambios y corregir errores en nuestras condiciones o en el folleto y otros detalles tanto antes como después de que las reservas hayan sido confirmadas. En casos muy excepcionales, tenemos que cancelar reservas confirmadas. Es posible que nos exijan que llevemos a cabo obras de mantenimiento/construcción en la embarcación que usted ha elegido, o que se nos exija que cumplamos con órdenes gubernamentales u oficiales que afecten a nuestros servicios. Cuando las obras puedan perjudicar gravemente sus vacaciones, se lo notificaremos con la mayor antelación posible. Ocasionalmente, también podemos vernos obligados a cancelar un crucero consecutivo (*back-to-back cruise*) en EE. UU. debido a las restricciones legales locales que nos impiden permitirle viajar de tal modo, pero nos esforzaremos por avisarle con prontitud después de su reserva si es necesario (véase P&R ¿Qué sucede con los cruceros consecutivos?). Siempre hacemos todo lo posible por evitar cambios y cancelaciones, sin embargo, debemos reservarnos el derecho a hacerlo. Si tenemos que hacer un cambio significativo o una cancelación, se lo comunicaremos lo antes posible. Cuando se trate de cambios significativos, si hay tiempo para hacerlo antes de la salida, le ofreceremos la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones:

A. aceptar el cambio en los arreglos.

B. comprar un viaje alternativo con nosotros, de un nivel similar al reservado originalmente, si está disponible. Le ofreceremos al menos unas vacaciones alternativas de nivel equivalente o superior por la que no se le pedirá que pague más que el importe de las vacaciones originales, si el huésped ya ha pagado el importe íntegro. Si estas vacaciones son realmente de menor coste que las originales, le devolveremos la diferencia de precio. Si no desea aceptar las vacaciones específicas que le ofrecemos, puede elegir cualquier otra de las vacaciones que ofrecemos y estén disponibles en ese momento. Deberá pagar el precio correspondiente de dichas vacaciones. Esto significará que pagará más si las vacaciones son más caras o que recibirá un reembolso si son más baratas.

C. cancelar o aceptar la cancelación, caso en el cual, recibirá el reembolso de todo el dinero que nos haya pagado, en los 14 días siguientes a dicha cancelación.

Tenga en cuenta que las opciones anteriores no están disponibles cuando los cambios realizados son menores.

¿QUÉ ES UN CAMBIO SIGNIFICATIVO? (Modificación del contrato)

La agencia organizadora solamente puede modificar las condiciones del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio utilizando un soporte duradero y de forma clara, comprensible y destacada.

Si, antes del inicio del viaje, la agencia organizadora se ve obligada a introducir cambios sustanciales en alguna de las características principales de los servicios de viaje o no puede satisfacer alguna de las exigencias especiales del viajero previamente aceptadas, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, deberá informar al viajero sin demoras, de forma clara, comprensible, destacada y utilizando un soporte duradero, y la comunicación deberá contener:

- Los cambios sustanciales propuestos y, en su caso, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado, se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por tanto, opta por rescindir el contrato sin que se aplique una multa; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el paquete sustitutivo ofrecido y su precio.

El viajero puede optar por aceptar la modificación propuesta o rescindir el contrato sin que se aplique una multa. Si el viajero decide rescindir el contrato, podrá aceptar un paquete sustitutivo ofrecido por la agencia organizadora o por la agencia minorista. El viaje sustitutivo debe ser, si es posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo da lugar a un viaje de menor calidad o menor coste, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En caso de que el viajero opte por rescindir el contrato sin que se aplique una multa o no acepte el paquete sustitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará todos los pagos realizados por el viaje en un plazo no superior a catorce días naturales desde la fecha de rescisión del contrato.

5.6 ¿SE ME PUEDE DENEGAR EL VIAJE?

Si, en nuestra opinión razonable o en la opinión razonable del capitán del barco o del médico, usted no es apto/a, o parece no ser apto/a, para viajar por cualquier motivo, o si representa un riesgo o peligro para usted mismo/a o un peligro para los demás o se comporta de manera tal que causa o puede causar peligro, trastorno o angustia a cualquier tercero o peligro para la propiedad, tenemos derecho, sin previo aviso, a negarle el viaje en cualquier barco y a poner fin a sus vacaciones en crucero en cualquier momento. En ese caso, se le dejará en cualquier puerto o lugar en el que el barco haga escala sin que nosotros incurramos en ninguna responsabilidad. Tendrá que pagar cualquier coste, gasto o pérdida que sufra como consecuencia de ello, y no le pagaremos ninguna indemnización ni le realizaremos ningún reembolso. Una vez que se haya puesto fin a sus vacaciones de esta manera, no tendremos ninguna otra responsabilidad ante usted. También podemos solicitarles a cualesquier pasajeros que lleguen a registrarse y muestren síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal u otras enfermedades que se contagien fácilmente de persona a persona que reprogramen su crucero. Esto se hace previa consulta con el personal médico a efectos de garantizar una navegación sin problemas sanitarios. El mismo derecho a negarnos a permitirle viajar o utilizar cualquier servicio se aplica cuando usted no es apto/a, o parece no ser apto/a, para viajar o si de otro modo adopta una conducta inapropiada, según lo establecido anteriormente, durante cualquier otra parte de sus vacaciones. Si no ha notificado debidamente que necesitará asistencia con cualesquier necesidades de acuerdo con la sección 5.2 y de acuerdo con el Reglamento de la UE 1177/2010, nos reservamos el derecho de denegarle el viaje. Véase también el apartado 1.3.

Le rogamos que nos informe sobre cualesquier necesidades especiales que pueda tener para que podamos aconsejarle sobre la idoneidad de las vacaciones seleccionadas. Tenga en cuenta que cualquier información personal sensible que nos proporcione se tratará con la más estricta confidencialidad. Si consideramos que, debido a sus necesidades especiales, las vacaciones que ha elegido pueden no ser adecuadas, le asesoraremos lo antes posible después de que nos haya facilitado información sobre sus necesidades y evaluaremos las posibles alternativas.

En todos los barcos de Royal Caribbean International®, nos comprometemos a proporcionar a cada huésped unas vacaciones de crucero excelentes. Para asegurarnos de que usted y las personas con las que viaje reciban exactamente eso, hemos desarrollado un conjunto de Políticas de salud, seguridad y conducta de los pasajeros que están disponibles a bordo. Importante: cualquier infracción de cualquiera de las Políticas para pasajeros de Royal Caribbean International® implicará una medida correctiva adecuada, incluida la confiscación de materiales o artículos inadecuados y la expulsión del huésped del barco o la denegación de su viaje o la cancelación de futuras reservas de cruceros. Estas políticas están sujetas a cambios sin previo aviso y sin responsabilidad para Royal Caribbean International®. Royal Caribbean International® es libre de adoptar normas adicionales no recogidas en estas políticas.

5.7 ¿CUÁL ES SU RESPONSABILIDAD EN CUANTO A LOS PASAJEROS?

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.8 que figura a continuación, nos comprometemos a garantizar que los preparativos de las vacaciones que hayamos acordado realizar, llevar a cabo o proporcionar, según corresponda, como parte de nuestro contrato con usted, se realicen, lleven a cabo o proporcionen con un nivel de idoneidad y cuidado razonables. Esto significa que, con sujeción a las presentes condiciones de reserva, aceptaremos la responsabilidad si, por ejemplo, usted fallece o sufre lesiones personales o si las vacaciones que ha contratado no se proporcionan según lo prometido o resultan deficientes como consecuencia de la falta de idoneidad o cuidado por parte de nosotros, nuestros empleados, agentes o proveedores a la hora de realizar, poner en práctica o proporcionar, según sea el caso, los arreglos relativos a las vacaciones contratadas por usted. Si desea presentar una reclamación contra nosotros, será su responsabilidad demostrar que no se ha aplicado un nivel de idoneidad y cuidado razonables. Además, solamente seremos responsables de los actos u omisiones de nuestros empleados, servidores o agentes si en el momento del presunto acto u omisión estaban actuando legítimamente y desempeñando funciones o servicios conforme a nuestras instrucciones específicas, y dentro del curso de su empleo o su contratación por nosotros.

No seremos responsables de ninguna lesión, enfermedad, muerte, pérdida (por ejemplo, pérdida de disfrute), daño, gasto, coste u otra suma o reclamación de ningún tipo dimanante de cualquiera de las siguientes situaciones:

- La acción o las acciones y/o la omisión o las omisiones de la(s) persona(s) afectada(s) o de cualquier integrante de su grupo de acompañantes; o
- La acción o las acciones y/o la omisión o las omisiones de un tercero no relacionado con la prestación de los servicios relativos a sus vacaciones que fuera(n) imprevisible(s) o inevitable(es); o
- Un acontecimiento o circunstancia que nosotros o el proveedor de los servicios no hayamos podido prever o evitar incluso tomando todas las precauciones razonables; o
- La acción o las acciones y/o la omisión o las omisiones de cualquier persona o cualesquier personas que, en el momento del presunto acto u omisión, no estuviera(n) actuando legítimamente ni desempeñando funciones o servicios conforme a nuestras instrucciones específicas, y dentro del curso de su empleo o su contratación directamente por nosotros; o
- «fuerza mayor», tal como se define en la sección 5.10.

No podemos aceptar ningún tipo de responsabilidad respecto de daños, pérdidas, gastos u otro(s) importes(s) de cualquier tipo que 1) sobre la base de la información que usted nos haya proporcionado en relación con su reserva antes de que la aceptáramos, no hubiéramos podido prever que sufriría o incurriría en los mismos en caso de que incumpliéramos nuestro contrato con usted; o 2) no se haya producido debido al incumplimiento de contrato u otro tipo de incumplimiento por nuestra parte o por parte de nuestros empleados o, cuando seamos responsables de ellos, de nuestros proveedores.

Tampoco asumimos responsabilidad respecto de ningún tipo de pérdidas comerciales. No asumimos responsabilidad alguna respecto de servicios que no formen parte del paquete de vacaciones. Entre ellos se incluyen, por ejemplo, cualesquier servicios o instalaciones adicionales que el hotel o cualquier otro proveedor acepte proporcionarle cuando los servicios o instalaciones no estén anunciados en nuestro folleto o en el sitio web, y no hayamos aceptado organizarlos. Además, independientemente del texto que figure en nuestro sitio web, en cualquiera de nuestros folletos o en cualquier otro lugar, nos comprometemos únicamente a aplicar el nivel de idoneidad o cuidado razonable antes descrito, 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 han prestado correctamente. Si los servicios concretos que dieron lugar a la reclamación o queja cumplían con las normas, leyes y reglamentos locales aplicables a tales servicios en ese momento, los servicios se considerarán correctamente prestados, aunque los servicios no cumplan con las leyes y reglamentos del Reino Unido que se habrían aplicado si tales servicios se hubieran prestado en el Reino Unido. La excepción a esta regla es que la reclamación o queja se refiera a la ausencia de un elemento de seguridad que podría llevar a un viajero razonable a negarse a realizar las vacaciones en cuestión.

5.8 ¿CUÁL ES EL LÍMITE DE SU RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS?

Mientras esté a bordo de nuestros barcos podrá participar en actividades recreativas. Usted reconoce y acepta que la propia naturaleza de las actividades recreativas en las que participa puede ser peligrosa, con riesgos y peligros inherentes y que pueden producirse lesiones personales (y a veces la muerte), y acepta asumir y aceptar todos los riesgos de lesiones personales o muerte que puedan surgir. Al utilizar, participar, contratar o reservar cualquier actividad recreativa, usted acepta estos riesgos y acuerda que ni Royal Caribbean International® [Celebrity Cruises], ni el Transportista, ni sus empleados, administradores, servidores ni agentes asumen ninguna responsabilidad respecto de ninguna reclamación que usted, sus dependientes o sus representantes legales puedan presentar por negligencia, incumplimiento de contrato o de una ley o de una obligación legal que cause lesiones personales o la muerte, ninguna pérdida o daño directo/indirecto o consecuente, incluidas, a modo meramente enunciativo, pérdidas económicas (como lucro cesante o pérdida de uso de capital o de ingresos o de otro tipo), o por cualquier pérdida o daño punitivo, ejemplar, cuantificable o suplementario.

Al utilizar, participar, contratar o reservar cualquier actividad recreativa a bordo, usted reconoce, acepta y entiende que las advertencias de riesgo recogidas anteriormente constituyen una «advertencia de riesgo» a efectos de cualquier legislación pertinente.

Usted reconoce, acepta y comprende que Royal Caribbean International® o RCL Cruises Ltd no son responsables en modo alguno de las acciones, inacción, omisiones, negligencia o conducta indebida dolosa o deliberada de terceros independientes, incluidos, a modo meramente enunciativo, cualquier proveedor independiente de embarcaciones auxiliares, excursiones y/o actividades en tierra, y usted está de acuerdo en asumir y aceptar todos los riesgos de lesiones personales o muerte que puedan suponer, y por las presentes renuncia al derecho de presentar una reclamación contra Royal Caribbean International® o RCL Cruises Ltd, sus empleados, administradores, agentes, contratistas y terceros operadores por cualquier lesión personal o muerte, independientemente de cómo surja, dimanante de

tales actividades. Todos los participantes que participen en tales actividades recreativas lo hacen bajo su propia responsabilidad. El límite de responsabilidad de Royal Caribbean International® o RCL Cruises Ltd para cualquier actividad de excursiones en tierra se describe en la sección 4.6 de estas Condiciones de reserva.

Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad de la empresa de transportes que se describen en este contrato, e incluso todos los derechos, defensas e inmunidades que se describen aquí, también se aplican a y benefician a ciertos designados beneficiarios externos que incluyen la sociedad controlante, sucursales, filiales y sucesores y cesionarios de todas las entidades que se identifican en esta cláusula; los directores, empleados, tripulación y pilotos de todas las entidades que se identifican en esta cláusula, y cualquier agente, contratista independiente, y todos concesionarios, médicos y enfermedades, personal minorista, de salud y belleza o de fitness, proveedores de excursiones en tierra, operadores turísticos, constructores de buques, fabricantes o diseñadores del barco o de transporte, y/o instaladores de todas las partes componentes, lanchas, accesorios, navíos o instalaciones, tanto si se proveen en el agua o en tierra, que se pertenece al barco o cualquier barco o transporte sustituto, o que se posee o se maneja por sus dueños, manejadores, gestionados, agentes, alquiladores, contratistas, concesionarios u otros; así como también los dueños y manejadores de todas las casas de la orilla donde se podría hacer escala el barco o cualquier barco o transporte sustituto. Las disposiciones del Convenio relativo al Transporte de Pasajeros y sus Equipajes por Mar de 1974, complementadas y/o modificadas por cualquier otra legislación aplicable que esté en vigor cuando sea oportuno, incluido, a modo meramente enunciativo, el Reglamento (CE) nº 392/2009 (en conjunto, el «Convenio de Atenas»), se aplican a su crucero, así como al proceso de embarque y desembarque. En el caso de cualquier reclamación que implique la muerte o lesiones personales o retraso, pérdida o daños al equipaje, la única responsabilidad que asumimos ante usted es la que se deriva del 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 supere los límites previstos por el Convenio de Atenas. Cualquier reclamación cubierta por el Convenio de Atenas debe hacerse dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Atenas. El Convenio de Atenas limita el importe máximo que nosotros, como transportista, tenemos que pagar si se nos considera responsables en caso de muerte o daños personales y en caso de reclamaciones relacionadas con el equipaje y los objetos de valor. Cuando cualquier reclamación o parte de una reclamación (incluidas las reclamaciones por muerte o lesiones personales) se refiera o se base en cualquier plan de viaje (incluido el proceso de subir y/o bajar del transporte en cuestión) proporcionado por cualquier transportista que ofrezca transporte aéreo, ferroviario o de carretera o cualquier estancia en un hotel, el importe máximo de la indemnización que tendremos que pagarle será limitado. El importe máximo que tendremos que pagarle por tal reclamación o por tal parte de una reclamación si se nos considera responsables ante usted por cualquier motivo equivaldrá, salvo que se establezca expresamente lo contrario en las Condiciones de reserva, al importe máximo que tendría que pagar el transportista o el hotelero en cuestión en virtud del Convenio o Reglamento Internacional que se aplique a los planes del viaje o a la estancia en el hotel en cuestión (por ejemplo, el Convenio de Varsovia, con o sin enmiendas, y el Convenio de Montreal para los viajes internacionales por vía aérea y/o, para las compañías aéreas con una licencia de explotación concedida por un país de la UE, el Reglamento CE nº 889/2002 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas para los viajes nacionales e internacionales por aire). Tenga en cuenta que cuando un transportista o un hotel no estén obligados a efectuarle ningún pago a usted en virtud del Convenio o Reglamento Internacional aplicable con respecto a una reclamación o parte de una reclamación,

nosotros tampoco estaremos obligados a efectuarle un pago a usted por tal reclamación o parte de la misma. Al realizar cualquier pago, tenemos derecho a deducir cualquier dinero que haya recibido o tenga derecho a recibir del transportista o del hotelero por la queja o reclamación en cuestión. A solicitud, podemos proporcionarle copias de los convenios y reglamentos internacionales aplicables. Si ha reservado con nosotros un crucero junto con un vuelo internacional o un traslado en vuelo regional, consulte también la sección 3.4. Los límites máximos actuales que se aplican en virtud del Convenio de Atenas en caso de que hayamos tenido responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por un incidente marítimo es de 250.000 DEG (aproximadamente 310.000 €), a menos que el incidente haya sido causado por un acto de guerra, fenómeno natural, guerra civil, terrorismo o cualquier otra excepción establecida en el Convenio de Atenas. En caso de que se determine que hemos sido negligentes, este límite se incrementa a 400.000 DEG (aproximadamente 496.000 €). El límite de nuestra responsabilidad por muerte y daños personales por incidentes no relacionados con el transporte marítimo está limitado a 400.000 DEG (aproximadamente 497.000 €). En el caso de nuestra responsabilidad por daños y pérdida de equipaje, cuando el equipaje se haya depositado en el barco, el importe se limita a 3.375 DEG (aproximadamente 4.193 €) y por daños y pérdida de equipaje de cabina se limita a 2.250 DEG (aproximadamente 2.795 €).

5.9 ¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UNA QUEJA?

En el caso poco probable de que tenga un motivo para quejarse mientras esté de viaje, debe notificarlo inmediatamente al Mostrador de servicios a los pasajeros a bordo del barco y al proveedor del servicio o de los servicios en cuestión (si no somos nosotros). Esto tiene por fin darnos la oportunidad de abordar e intentar resolver cualquier problema que usted plantee. Cualquier queja verbal debe expresarse por escrito y entregarse al proveedor y a nosotros lo antes posible. Si un problema no puede resolverse a su satisfacción y desea hacer un seguimiento a su regreso, debe ponerse en contacto con nuestro equipo de Relaciones con el Cliente:

Correo electrónico: crelations.es@rccl.com

Teléfono: 900 374 400

Correo postal: Ronda de Sant Pere, 25 (1º-1ª) 08010 Barcelona, España (W8261585G)

Tenga en cuenta que podemos tramitar la correspondencia enviada por correo electrónico con mayor rapidez que la enviada por correo postal.

5.9.1 Derecho aplicable

El presente contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo dispuesto en las presentes condiciones generales y en la normativa autonómica vigente y aplicable, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

5.9.2 Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales a las que tenga derecho, el viajero podrá realizar reclamaciones por escrito por incumplimiento o mala ejecución del contrato a la agencia minorista y/o a la organizadora de las agencias, minorista y/u organizadora a las direcciones postales y/o de correo electrónico facilitadas por las agencias de viajes a tal efecto.

2. En un plazo máximo de 30 días, la agencia deberá responder por escrito a las quejas presentadas.

5.9.3 Resolución alternativa de controversias

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán solicitar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para encontrar por sí mismos una solución al conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor puede dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo competente. El conflicto puede someterse a arbitraje si la agencia frente a la que se presenta la reclamación se ha adherido previamente al sistema arbitral de consumo (caso en el cual, la agencia lo notificará debidamente al consumidor) o si la agencia, a pesar de no estar adherida, acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

Las reclamaciones sobre intoxicación, lesiones, fallecimiento o sospechas razonables de delitos no pueden someterse al arbitraje de consumo.

En el caso de que se proceda al arbitraje de consumo, el laudo dictado por el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo será definitivo y vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a un sistema de resolución alternativa de controversias o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, deberán informar al viajero sobre esta circunstancia antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

5.9.4 Acciones judiciales

1. Si el litigio no se somete al arbitraje de consumo, el viajero puede presentar una acción judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescribirán al cabo de dos años.

5.10 ¿QUÉ PASA CON LAS CIRCUNSTANCIAS AJENAS A SU CONTROL?

Salvo que indiquemos específicamente lo contrario en las presentes condiciones, no podemos aceptar ninguna responsabilidad ni pagar ninguna indemnización cuando sus vacaciones y/o cualquier otro servicio que hayamos prometido organizar o prestar no puedan proporcionarse en absoluto, o según lo prometido, o cuando usted sufra cualquier daño o pérdida (según se describen más detalladamente en la cláusula 5.7 precedente) como consecuencia de circunstancias ajenas a nuestro control («fuerza mayor»). Cuando hablamos de circunstancias ajenas a nuestro control, nos referimos a cualquier acontecimiento que nosotros o el proveedor del servicio en cuestión no podríamos haber previsto ni evitado incluso después de haber tomado todas las precauciones razonables. Es probable que tales acontecimientos incluyan la guerra o la amenaza de guerra, actos terroristas o amenazas de tales actos,

revueltas o disturbios civiles, conflictos sindicales, desastres naturales o nucleares, incendios, condiciones climáticas adversas, riesgos sanitarios, epidemias, dificultades mecánicas (que no podríamos haber previsto o evitado a pesar de nuestras exhaustivas revisiones mecánicas normales), la falta de disponibilidad de puertos e instalaciones auxiliares; la incapacidad de los operadores de cruceros para llevar a cabo los cruceros como consecuencia directa o indirecta de la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea (incluida la pérdida o la restricción de los derechos de transporte o de tránsito o del derecho de los operadores de cruceros a acceder a los puertos y/o a las instalaciones auxiliares) y todas las circunstancias similares que sean ajenas a nuestro control. Si, en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, no podemos garantizar su regreso a casa en la fecha prevista tras sus vacaciones en crucero, Royal Caribbean International se hará cargo del alojamiento necesario durante un periodo no superior a tres noches por viajero. Dichos límites pueden variar en el caso de personas con movilidad reducida, pasajeras embarazadas y personas con necesidades médicas específicas que nos hayan comunicado sus necesidades al menos 48 horas antes del viaje. Asimismo, si existen circunstancias inevitables y extraordinarias que nos impiden completar el viaje, y se lo notificamos sin demora indebida antes de que comience el viaje combinado, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted, salvo el reembolso del importe pagado por las vacaciones en un plazo de 14 días. No se considerará que nos hemos retrasado indebidamente en avisarle de la cancelación (i) 20 días antes del inicio del viaje en el caso de viajes de más de seis días, (ii) 7 días antes del inicio del viaje en el caso de viajes de entre dos y seis días y (iii) 48 horas antes del inicio del viaje en el caso de viajes de menos de dos días.

5.11 VALIDEZ DEL FOLLETO

Debe asegurarse de que utiliza un folleto actualizado al reservar sus vacaciones. No aceptamos ninguna responsabilidad por los errores o la información incorrecta o inexacta obtenida de un folleto no actualizado.

5.12 ¿QUÉ OTRAS CONDICIONES SE APLICAN A MIS VACACIONES?

Las compañías aéreas, los hoteles, los alojamientos, las empresas de alquiler y nuestros otros proveedores cuentan con sus propias 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 o de otro proveedor hacia usted, a menudo de acuerdo con los Convenios Internacionales. Nuestros proveedores podrán suministrarle copias.

5.13 ¿SE MANTIENE EN CONDICIONES SEGURAS MI DINERO?

A. Vacaciones estándar de vuelo/crucero y paquete creado por el viajero (*Build Your Own Package*) (con vuelos)

Tanto Royal Caribbean Cruises Ltd («RCCL») como RCL Cruises Ltd cuentan con un seguro de insolvencia. Esto significa que si compra unas vacaciones en crucero con vuelo incluido de Royal Caribbean International® y nos declaramos insolventes (algo muy poco probable), nuestro seguro garantiza que usted no quedará desamparado/a en el extranjero y se encargará de reembolsarle el dinero que nos haya pagado por una reserva anticipada. Recibirá una Factura de confirmación de nuestra parte en la que le confirmaremos sus acuerdos y su protección en virtud de nuestro seguro de insolvencia.

Si ha reservado unas vacaciones en crucero con vuelo incluido de Royal Caribbean International® a través de uno de nuestros agentes de viajes autorizados, todo el dinero que haya pagado por esa reserva estará protegido por las disposiciones anteriores, independientemente de que dicho agente de viajes se declare insolvente antes o después de que hayamos emitido nuestra factura de confirmación. En este caso, se le pedirá que pague cualquier saldo pendiente (si lo hubiera) directamente a nosotros (o a cualquier otro agente de viajes designado por nosotros) de acuerdo con estas condiciones de reserva para poder recibir sus vacaciones. Si ha reservado unas vacaciones en crucero con vuelo incluido de Royal Caribbean International® a través de uno de nuestros agentes de viajes autorizados, dicho agente de viajes deberá entregarle una factura de confirmación emitida por nosotros que demuestre que hemos organizado los vuelos así como la parte del crucero de sus vacaciones. Cuando un agente de viajes actúe como nuestro agente para realizar una reserva, cualquier pago de dinero que usted haya efectuado al agente de viajes y este haya aceptado se mantendrá en su nombre en todo momento, pero sujeto a la obligación del agente de viajes de pagarnos dichos fondos a nosotros mientras continuemos en funcionamiento como empresa. Si nuestra empresa entra en quiebra, todo el dinero que tenga en ese momento el agente de viajes que actúe como nuestro agente, o que el agente de viajes posteriormente acepte de usted, estará y seguirá estando en manos de ese agente de viajes en su nombre, sin ninguna obligación de pagarnos ese dinero. Si nosotros, o los proveedores identificados en su factura de reserva, no podemos prestar los servicios indicados (o una alternativa adecuada) por razones de insolvencia, nuestros aseguradores de insolvencia podrán realizar un pago (o conceder una prestación) en virtud de nuestra póliza.

B. Vacaciones en crucero solamente más otros servicios organizados por su agente de viajes o turoperador

Puede reservar unas vacaciones en crucero de Royal Caribbean International® junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados en tierra) que hayan sido organizados o proporcionados por un agente de viajes o un turoperador («organizador de viajes») con el que realice la reserva. En esta situación, cuando el agente de viajes le proporcione un paquete de vacaciones que incorpore servicios de terceros, su contrato para la totalidad de sus vacaciones, incluido el crucero y todos los demás servicios y arreglos de este tipo, será con su organizador de viajes y no con Royal Caribbean International®. Sus vacaciones no estarán protegidas por nuestra fianza. En cambio, debe comprobar que su organizador de viajes tenga sus propios acuerdos de garantía financiera para proteger todos los fondos que usted pague a tal organizador por sus vacaciones y para repatriarlo si ya está en el extranjero (si procede) en caso de que pase a ser insolvente. Deberá recibir una Factura de confirmación emitida por el organizador de viajes donde conste que dicho organizador es responsable de proporcionar todos los elementos de sus vacaciones. En caso de insolvencia del organizador de viajes antes de que hayamos recibido el pago íntegro de tal organizador correspondiente al elemento de crucero solamente de sus vacaciones, se podrá cancelar su reserva de crucero solamente y no tendremos ninguna obligación de proporcionarle ese crucero, ni ningún reembolso o indemnización. En tales circunstancias, deberá solicitar una compensación a través de los acuerdos de garantía financiera (si los hubiera) que el organizador de viajes haya establecido. Cuando un agente de viajes actúe como nuestro agente para realizar una reserva, cualquier pago de dinero que usted haya efectuado al agente de viajes y este haya aceptado se mantendrá sujeto a la obligación del agente de viajes de pagarnos dichos fondos a nosotros mientras continuemos en funcionamiento como empresa. Si nuestra empresa

entra en quiebra, todo el dinero que tenga en ese momento el agente de viajes que actúe como nuestro agente, o que el agente de viajes posteriormente acepte de usted, se mantendrá sin ninguna obligación de pagarnos ese dinero.

5.14 EXACTITUD DE LOS PRECIOS Y FOLLETOS

Las políticas y procedimientos de Royal Caribbean International® cambian continuamente. En el momento de la emisión e impresión, todos los datos del folleto eran correctos. Tenga en cuenta que la información y los precios que aparecen en el folleto pueden haber cambiado cuando usted reserve sus vacaciones. Aunque se hace todo lo posible para garantizar la exactitud del folleto y de los precios en el momento de la impresión, lamentablemente, a veces se producen errores. Por lo tanto, debe asegurarse de comprobar todos los detalles de las vacaciones elegidas con su agente de viajes o con nosotros si reserva directamente, en el momento de la reserva. Antes de confirmar su reserva, le notificaremos y solicitaremos su consentimiento respecto de cualquier variación en las condiciones de reserva publicadas, incluidos los cambios en la fianza o el coste del viaje.

5.15 GRUPOS DE INTERÉS COMÚN Y VIAJES DE INMERSIÓN

De vez en cuando podemos tener varios grupos de interés común a bordo que asisten, por ejemplo, a convenciones, conferencias, seminarios, cursos de formación, competiciones, torneos o vacaciones especializadas, como cursos de cocina o baile. Estos grupos pueden tener lugar en las fechas en las que usted navegue con nosotros. Aunque prevemos que esto no afectará el funcionamiento normal cotidiano del barco, puede haber ocasiones en las que algunas instalaciones no estén disponibles mientras estos grupos estén a bordo. Algunas salidas se venden en mayor número en el mercado regional del país para ese itinerario, por lo que puede haber una gran mayoría de pasajeros de esa región en esa salida, como nuestras salidas en China, que se venderán en su mayoría en el mercado chino. Estos viajes se conocen como viajes de inmersión, lo que significa que el producto se adaptará al mercado local a bordo en cuanto al idioma, la comida y el entretenimiento. Sin embargo, a bordo de todos nuestros barcos siempre se utilizará el idioma inglés, junto con el idioma local, para los anuncios, programas y menús a bordo.

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

A los efectos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), y de la Ley de protección de datos del Reino Unido (*UK Data Protection Act*), de 2018 (el «Reglamento de Protección de Datos»), RCL Cruises Ltd es un Responsable del tratamiento de datos. Para procesar su reserva, necesitamos recopilar ciertos datos personales sobre usted. Estos datos incluirán, si procede, los nombres y direcciones de los miembros del grupo, los datos de la tarjeta de crédito/débito u otros datos de pago y los requisitos especiales, como los relacionados con cualquier discapacidad o enfermedad que pueda afectar los planes de vacaciones elegidos, y cualquier restricción dietética que pueda revelar sus creencias religiosas. 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 proporcionárselos a terceros con el fin de llevar a cabo sus vacaciones. Necesitamos transmitir sus datos personales a las empresas y organizaciones que necesitan conocerlos para poder ofrecerle sus vacaciones (por ejemplo, la compañía

aérea, el hotel, el operador del barco, otro proveedor, la empresa de la tarjeta de crédito/débito o el banco). También es posible que se nos exijan tales divulgaciones, ya sea por ley o por terceros aplicables, como en el caso de la Inmigración, y las mismas solamente se harán si lo permite el Reglamento de Protección de Datos o el Reglamento General de Protección de Datos (según corresponda) y cualquier legislación asociada. Dichas empresas, organizaciones y terceros pueden estar fuera de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Liechtenstein si sus vacaciones van a tener lugar o involucrar a proveedores fuera de estos países y tomaremos medidas para garantizar que su información personal se mantenga segura, de conformidad con las normas de privacidad europeas (EEE). Todos los datos que nos proporcione en relación con su reserva (incluidos los relativos a cualquier discapacidad o enfermedad o a sus creencias religiosas) se mantendrán de forma confidencial, pero podrán ser divulgados a terceros si es necesario para prestarle servicios a usted, por ejemplo, traslados a través de puertos aéreos o terrestres. En general, tiene derecho a preguntarnos (por carta o correo electrónico) qué datos suyos se conservan o tratan, con qué fin y a quién se han divulgado o pueden divulgarse. Podemos tener derecho a cobrar una tarifa para responder a dicha solicitud. Nos comprometemos a responder a su solicitud en un plazo de 40 días a partir de la recepción de su solicitud por escrito y de los honorarios. En algunas circunstancias limitadas, tenemos derecho a rechazar su solicitud. Si cree que alguno de sus datos personales, que estamos tratando, es inexacto o incorrecto, póngase en contacto con nosotros inmediatamente.

Para conocer todos los detalles de nuestra política de privacidad, visite RoyalCaribbean.co.uk/privacy. Allí también encontrará información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros.

CCTV (CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN)

También podemos utilizar CCTV para controlar las imágenes de todos los barcos de Royal Caribbean International® con el fin de prevenir la delincuencia y salvaguardar la seguridad de nuestros pasajeros; normalmente conservamos estas imágenes durante un periodo máximo de tres meses. Para obtener más información, póngase en contacto con Royal Caribbean International®.

CÓDIGOS DE LOS BARCOS

Adventure of the Seas®	AD	Allure of the Seas®	AL
Anthem of the Seas®	AN	Brilliance of the Seas®	BR
Enchantment of the Seas®	EN	Explorer of the Seas®	EX
Freedom of the Seas®	FR	Grandeur of the Seas®	GR
Harmony of the Seas®	HM	Independence of the Seas®	ID
Jewel of the Seas®	JW	Liberty of the Seas®	LB

Mariner of the Seas®	MA	Navigator of the Seas®	NV
Oasis of the Seas®	OA	Odyssey of the SeasSM	OY
Ovation of the Seas®	OV	Quantum of the Seas®	QN
Radiance of the Seas®	RD	Rhapsody of the Seas®	RH
Serenade of the Seas®	SR	Symphony of the SeasSM	SY
Vision of the Seas®	VI	Voyager of the Seas®	VY
Wonder of the Seas	WN		

Nota: las marcas comerciales están registradas en Estados Unidos y/o en territorios donde opera Royal Caribbean International.

CRUISINGPOWER

CruisingPower.co.uk es nuestro sitio web de agentes de viajes especializados en cruceros, fácil de usar. Es una fuente central de información de Royal Caribbean International®, que le proporciona herramientas para comercializar y vender cruceros con facilidad y profesionalidad. Servicio de ayuda a la distribución electrónica (*E-Distribution Helpdesk*) (Soporte para las herramientas de reserva automatizada para agentes de viajes)

Datos para obtener una contraseña o cualquier otra ayuda con las herramientas de reserva automatizada:

Horario de 09:00 a 17:30, de lunes a viernes

Correo electrónico: comercial.es@rccl.com

DATOS DE LA EMPRESA

Royal Caribbean Cruises Ltd con nombre comercial Royal Caribbean International® es una empresa liberiana con sede en Miami, Florida, EE. UU. RCL Cruises Ltd es una empresa filial de Royal Caribbean Cruises Ltd en el Reino Unido que opera algunos barcos de Royal Caribbean International. RCL Cruises Ltd es el agente de ventas y *marketing* en el Reino Unido de los productos de la marca Royal Caribbean International. Datos del domicilio social en el Reino Unido:

RCL Cruises Ltd (sociedad número 07366612), inscrita en el Registro Mercantil (*Companies House*) de Inglaterra y Gales con domicilio social en Building 7, The Heights, Brooklands, Surrey, KT13 0XW.

MARCAS COMERCIALES Y DE SERVICIO

Una lista no exhaustiva de marcas comerciales y de servicio de Royal Caribbean Cruises Ltd. incluye

Royal Caribbean, Adventure of the Seas[®], Allure of the Seas[®], Anthem of the Seas[®],

Brilliance of the Seas[®], Enchantment of the Seas[®], Explorer of the Seas[®], Freedom of the Seas[®], Grandeur of the Seas[®], Harmony of the SeasSM, Independence of the Seas[®], Jewel of the Seas[®], Liberty of the Seas[®], Majesty of the Seas[®],

Mariner of the Seas[®], Navigator of the Seas[®], Oasis of the Seas[®], Odyssey of the SeasSM,

Ovation of the Seas[®], Quantum of the Seas[®], Radiance of the Seas[®], Rhapsody of the Seas[®], Symphony of the Seas[®], Serenade of the Seas[®], Vision of the Seas[®], Voyager of the Seas[®], Wonder of the Seas

Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, Golf Ahoy!, Latté-tudes,

royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass[®].

Perfect Day y CocoCay son marcas comerciales de Royal Caribbean.

El contenido de estas condiciones sustituye a todas las ediciones anteriores. Aunque se hace todo lo posible para garantizar la exactitud de las condiciones en el momento de su publicación, lamentablemente, a veces se producen errores y la información puede haber cambiado desde la fecha de publicación.

WOW es una marca comercial de Royal Caribbean International[®]

Estamos comprometidos con la formación continua y, para ello, a veces grabamos las llamadas telefónicas.

Marcas registradas en Estados Unidos y en determinados territorios a nivel mundial.

© 2022 Royal Caribbean International[®] Todos los derechos reservados.

Fecha de emisión: 3 de abril de 2023.