

Condiciones generales

1. Cómo solicitar tu reserva

Para reservar tu crucero, contacta con tu agencia de viajes. En el momento de formalizar tu inscripción, tu agencia de viajes te solicitará hacer un pago en función de la duración del crucero.

Cruceros de 1-5 noches	100 Euros por persona
Cruceros de 6-8 noches	250 Euros por persona
Cruceros de + 9 noches	450 Euros por persona

2. Cómo se confirmará tu reserva

Si el crucero seleccionado está disponible, enviaremos una oferta a tu agente de viajes. Si la oferta es de tu conformidad, tu agente de viajes te requerirá un pago a cuenta para aceptar la reserva. En el momento en que tu agente de viajes nos devuelva la oferta con tu conformidad y se efectúe el pago a cuenta, tu reserva quedará confirmada y se establece un contrato vinculante entre Nosotros y Tú. Tan pronto como recibas la factura proforma de confirmación de reserva, los detalles del seguro (si lo contrataste) y cualquier otro documento de tu agente de viajes, por favor asegúrate de que toda la información sea correcta. Si alguna información no es correcta, debes notificarlo inmediatamente a tu agente de viajes, ya que después es posible no poder realizar cambios. Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad si existen fallos en cualquier documento (incluyendo la factura proforma de confirmación) si tú no lo has notificado a tu agente de viajes en el período de 14 días desde el envío de todos los documentos y de 5 días para el billete del crucero.

Si utilizas tu tarjeta de crédito o de débito para abonarnos directamente el crucero, debes tener presente que la transacción podría procesarse a través de un banco de los Estados Unidos y el emisor de tu tarjeta podría optar por cargarte una comisión por procesamiento en el extranjero. Te recomendamos que, antes de realizarnos pago alguno, consultes con el emisor de tu tarjeta los términos y condiciones relativos a este tipo de transacciones extranjeras.

3. Información que debes facilitar

A partir del 1 de Enero de 2004 entró en vigor una nueva legislación de seguridad en los Estados Unidos de América. La legislación nos obliga a facilitar determinada información personal y otras informaciones sobre nuestros pasajeros a las autoridades de inmigración de los Estados Unidos de América. Deberás facilitar los datos relevantes en el momento de realizar la reserva de tu crucero no más tarde de 70 días antes de la salida de tu país. Esta información incluye datos personales, pasaporte, contactos en caso de emergencia y detalles de tus pólizas de seguro. Te informaremos en el momento de la reserva, o tan pronto como nos sea posible de los datos requeridos. Puedes visitar nuestra página web en www.royalcaribbean.es y clicar en "Check-In Online" para facilitar la información en línea. Solamente deberás tener tu número de reserva y la fecha de salida.

En el caso que ya hayas facilitado la información en el momento de efectuar la reserva, podrás verificar que los datos que tenemos sean correctos. En el caso de que no tengas acceso a internet, tu agente de viajes te informará de cómo puedes facilitar y comprobar la información. Puede ser que nuestros procedimientos se modifiquen, en cuyo caso te informáramos en el momento de realizar la reserva o lo antes posible después de realizar la reserva. Si no facilitas la información requerida enteramente y detalladamente, es probable que no se te permita embarcar. No podemos aceptar ninguna responsabilidad frente a esta situación y no podremos devolvarte ni compensarte económicamente. Serás responsable de tu viaje de ida y vuelta en dicha situación. Si el hecho de no facilitar cierta información que te ha sido requerida resulta en una demanda o multa impuesta a nosotros, serás el responsable de reembolsárnosla. Por favor, consulta también la Declaración de Privacidad.

4. Pago total de tu reserva

Debemos recibir el pago del saldo pendiente sobre el precio total del crucero (después de haber deducido la/s cantidad/es pagada/s a cuenta) como mínimo 45 días antes de la fecha de salida, a menos que hayas hecho la reserva con 45 días o menos de antelación, en cuyo caso debes pagar el coste total del crucero en el momento de hacer la reserva. Si no hemos recibido el importe total del crucero en la fecha debida, tenemos derecho a asumir que deseas cancelar tu viaje. En este caso, tendrás que pagar gastos de cancelación, según se expresa más adelante (véase 8).

Si utilizas tu tarjeta de crédito o de débito para abonarnos directamente el crucero deberás hacer el pago total de la misma y, debes tener presente que la transacción podría procesarse a través de un banco de los Estados Unidos y el emisor de tu tarjeta podría optar por cargarte una comisión por procesamiento en el extranjero. Te recomendamos que, antes de realizarnos pago alguno, consultes con el emisor de tu tarjeta los términos y condiciones relativos a este tipo de transacciones extranjeras.

5. Importes pagados a tu agencia de viajes

Todo el dinero que le pagues a tu agente de viajes en concepto de tu crucero, será retenido por el agente de viajes hasta que recibamos dicho dinero. Royal Caribbean Cruises España S. L. no se responsabiliza de cantidades que entregues a tu agencia de viajes y que nosotros no hayamos recibido.

6. Los precios incluyen

Todos los precios de este folleto son por persona en Euros, y están basados en 2 personas por camarote. El precio del mismo incluye la pensión completa, alojamiento, entretenimiento a bordo del barco*, las tasas de puerto y embarque (*algunas actividades de entretenimiento pueden tener un cargo adicional, en cuyo caso se detalla el importe de la actividad en el programa de a bordo). El precio no incluye las excursiones en tierra y gastos personales como bebidas, gastos de lavandería, tratamientos de salud y belleza, llamadas telefónicas, traslados al/del barco, seguro de viaje, servicio a bordo (propinas) y cualquier servicio/producto que no esté especificado como incluido en el precio. El precio no incluye el servicio a bordo (lo que generalmente se conoce de forma errónea como "propinas" y que está destinado exclusivamente al personal de servicio). Para tu comodidad, al efectuar tu reserva se te añadirá de forma automática la opción de prepagar dicho concepto. Si no deseas acogerte a la opción de prepagar el servicio, deberás comunicarlo a tu agente de viajes antes de aceptar la reserva y entendemos que asumes el compromiso de hacerlo efectivo a bordo. También tenemos el derecho a incluir suplemento por carburante una vez la reserva ha sido confirmada y hasta 20 días antes de la salida, con un máximo del 15% sobre el precio del crucero. Para mayor detalle, ver apartado de alteraciones al precio confirmado (véase 7).

Las siguientes Condiciones Generales son la base de tu contrato con Royal Caribbean Cruises Limited de Miami, la cual lleva a cabo transacciones comerciales como Royal Caribbean Cruises España, S.L. Todas las reservas y todas las personas de la reserva están sujetas a dichas condiciones generales, en las que los términos "Tú/s" y "Su/s" hacen referencia a todas las personas mencionadas en la reserva.

7. Alteraciones sobre el precio confirmado

Te garantizamos que no vamos a subir el precio de tu crucero confirmado una vez que hayamos recibido el importe completo del precio del crucero. Sin embargo, podemos subir o bajar los precios de cruceros no vendidos en cualquier momento. El precio del crucero que hayas elegido será confirmado en el momento de hacer la reserva. Después de que tu reserva haya sido confirmada, pero antes de haber recibido el pago del importe completo, solamente subiremos el precio si se produjese una subida en el coste de alguno de los transportes incluidos en el precio y/o de algunas de las tarifas, impuestos o cobros a pagar por cualquier servicio (por ejemplo, tasas de puerto o cobros de cualquier tipo), o si la tasa de cambio de alguna moneda utilizada para calcular el coste de tu viaje cambiase, de tal modo que cualquier servicio que forme parte de tu viaje fuese más caro.

Sólo se podrá revisar el precio siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del crucero. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del crucero a las variaciones:

- De los tipos de cambio aplicados al crucero.
- Coste del transporte, incluido el coste del carburante.
- De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de cruceros que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del crucero, se pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.

El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

No te podremos reembolsar o reducir el precio del viaje si nuestros costes bajan por cualquier motivo.

8. Gastos de cancelación

Si tú o cualquier persona que viaje contigo desea cancelar la reserva, debes avisar por escrito inmediatamente a tu agente de viajes, para que pueda informarnos al respecto. Tu viaje será cancelado a partir de la fecha en que recibamos el aviso de cancelación por escrito de tu agente de viajes. Tendrás que pagar los siguientes gastos de cancelación. Las primas de seguros y cobros por cambios no pueden ser reembolsados en caso de cancelación.

Cruceros de 1-8 noches	Cruceros de 9 o más noches	Gastos de cancelación
Días antes de la salida	Días antes de la salida	(por persona cancelada)
49-30 días	59-30 días	Importe total del depósito
29-8 días	29-15 días	50% del importe total
7-0 días	14-0 días	100% del importe total

Para las salidas en fechas festivas (Navidad, Año Nuevo y Semana Santa) los gastos de cancelación serán los mismos que se indican pero aplicables a cancelaciones a partir de 90 días de la fecha de salida.

El pasajero tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado pero en cualquier caso deberá abonar: los gastos de gestión, los de cancelación, si los hubiere, y una penalización, excepto en casos de fuerza mayor, consistente en el 5% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días tres y diez, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor o usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

9. Solicitud de cambios en su reserva

Sujeto a disponibilidad, puedes solicitar cambios en tu reserva hasta 30 días antes de la fecha de salida. No se te cobrará nada por el cambio a condición de que lo notifiques a tu agente de viajes antes de que hayas aceptado en firme la reserva. La notificación debe hacerse por escrito haciendo constar el nombre y la edad de la persona que solicitas te sustituya y confirmando que te harás cargo de los importes pendientes, si los hubiere, así como un gasto administrativo de 30 Euros. Después de esta fecha, puedes pedir cambios a través de tu agente de viajes hasta un máximo de 15 días antes de la salida. Nos esforzaremos en intentar satisfacer tu solicitud de cambio, aunque no podemos garantizarte que seamos capaces de efectuar los cambios que nos solicitas.

Si solicitas un cambio dentro de los 30 días anteriores a la salida, lo consideraremos como cancelación de su reserva original y aplicaremos gastos de cancelación, según lo estipulado en el apartado anterior (véase 8). Los cambios se considerarán como una nueva reserva.

Si tú o cualquiera de las personas que viajan contigo no puede realizar el crucero, podéis ceder gratuitamente vuestro lugar a otra persona (seleccionada por ti que reúna todas las condiciones requeridas para el viaje). En este caso, siempre y cuando nos haya avisado por escrito con al menos 30 días de antelación de su deseo de realizar este cambio, te permitiremos el cambio de nombre y te cobraremos 30 Euros en concepto de gastos administrativos. Tanto la persona que iba a viajar originalmente como la que viajará, deben asegurarse de que todo gasto administrativo, cobro, coste o cualquier cantidad que no haya sido pagada todavía, sean pagados según previsto.

10. Seguro de viaje

Todos los pasajeros deberán disponer de un seguro de viaje personal y apropiado antes de la salida. Recomendamos encarecidamente que contrates una póliza que cubra los gastos de cancelación y que puedas suscribir en el momento de efectuar la reserva con la Compañía Europea de Seguros. Si no deseas contratar la póliza que ofrecemos, ya sea porque consideras que no es adecuada a tus necesidades, porque prefieres tener una mayor cobertura, o por cualquier otro motivo, rogamos contrates por tu cuenta un seguro que cubra todos los riesgos del viaje y los gastos de cancelación. Asegúrate de haber leído tu póliza seleccionada antes de salir y llévala contigo durante todo el viaje.

11. Precios

Los precios que aparecen en este folleto forman parte de nuestro programa de precios fluidos. El "Precio Desde" es el mínimo aplicable para cada categoría y varía según la disponibilidad de camarotes en el momento de efectuar la reserva. Consulta el mejor precio disponible en cada momento con tu agente de viajes o en nuestra página web: www.royalcaribbean.es

Para disponer de la máxima capacidad de elección de categorías y camarotes en la salida que te interese, aconsejamos reservas con la máxima antelación posible.

El precio puede variar según el barco, itinerario, fecha de salida y categoría del camarote.

Royal Caribbean Cruises España S.L. se reserva el derecho de ofertar un mismo crucero a precios inferiores a los publicados, sea por oferta de última hora o por cualquier otra razón. Estas ofertas o descuentos están sujetos a disponibilidad de camarotes y categorías y los servicios comprendidos en el precio son exclusivamente los especificados en la oferta.

12. Camarote garantizado

De vez en cuando podemos ofrecerte lo que nosotros llamamos una reserva en camarote garantizado. Esto significa que puedes reservar un camarote de un tipo de categoría garantizada en el barco que elijas. Sin embargo, el número de camarote que te corresponda y su situación en el barco lo designaremos nosotros en cualquier momento hasta que realices el embarque en el puerto. Cuando el camarote garantizado te sea asignado no aceptaremos ningún cambio.

La ventaja de reservar un camarote garantizado es que, una vez confirmado, podemos asignarte a nuestra discreción un camarote de categoría superior a la que originalmente hayas reservado sin ningún cargo adicional. En cualquier caso te garantizaremos la categoría mínima que hayamos acordado en el momento de efectuar la reserva.

Ocasionalmente, también disponemos de ofertas promocionales de camarotes garantizados.

En estas promociones se pueden clasificar 4 categorías garantizadas:

W - Suite; X - Camarote con balcón; Y - Camarote exterior; Z - Camarote interior.

13. Objetos valiosos e importantes

Por favor, asegúrate de llevar a mano todos los objetos valiosos e importantes (medicamentos, joyas, objetos frágiles, documentos importantes de viaje y de cualquier otro tipo, cámaras, ordenador, etc.). Recomendamos no guardarlos en las maletas o dejarlos en un lugar no seguro en tu camarote o a bordo del barco. Presta especial atención a esos objetos. Para su protección, una vez hayas embarcado, deposita todos los objetos valiosos e importantes en el mostrador de atención al pasajero, o si estuviese disponible, en la minicaja fuerte de tu camarote.

Te recomendamos contratar un seguro adecuado para proteger dichos objetos. No podemos aceptar responsabilidad alguna por ningún objeto valioso o importante que no haya sido depositado en el mostrador de atención al pasajero para su salvaguarda. Para los objetos que hayan sido depositados en el mostrador de atención al pasajero, lo máximo que tendremos que pagarte en caso de pérdida o daño (por cualquier razón) de dicho objeto, es el máximo estipulado en la Convención de Atenas en esta situación (en la actualidad son aproximadamente 1.475 € por pasajero, por crucero).

14. Objetos no permitidos a bordo

No debes guardar en tu equipaje ni traer a bordo ningún objeto que no sea apropiado o que esté especificado como peligroso o ilegal (por ejemplo, armas de fuego, explosivos, drogas, animales, materiales inflamables, etc.). Además, podemos especificar otros objetos que no debes traer contigo, y podemos no permitirte traer a bordo cualquier objeto que consideremos inadecuado. Si tanto nosotros como el Capitán del barco tuviéramos algún motivo para creer que en algún camarote existen objetos o sustancias que no deberían estar a bordo, el Capitán o un oficial autorizado tiene derecho a entrar y buscar en el camarote los objetos/sustancias en cuestión, para confiscarlos.

Nota: Asegúrate de dejar en el equipaje a facturar cualquier objeto punzante y/o cortante, incluyendo y no limitando tijeras, hojas de afeitar y agujas de coser y de tejer. Debido a las nuevas medidas de seguridad de los aeropuertos recomendamos no llevar tales objetos en el equipaje de mano.

15. Pérdida, retraso o daños en el equipaje

Para que podamos ayudarte, debes informarnos del problema tan pronto como te sea posible. Si te das cuenta de la pérdida, retraso o daño a bordo, debes informar y presentar una reclamación inmediatamente al Oficial del mostrador de atención al pasajero. Los plazos de tiempo para notificar cualquier pérdida, retraso o daño, son los siguientes:

- Durante tu crucero, mientras embarcas o desembarcas, o mientras estés usando algún servicio proporcionado o gestionado por nosotros.
- Todo daño o retraso que sea aparente debe sernos notificado (y al proveedor del servicio en cuestión si no somos nosotros), antes de la salida, o lo más tarde en el momento de salida del barco, o para los otros servicios, mientras estés utilizándolos o al final de su utilización.
- Toda pérdida, daño o retraso que no sea aparente debe sernos notificado (y al proveedor del servicio en cuestión si no somos nosotros), dentro de los 15 días posteriores a la salida del barco o al final de su utilización del servicio en cuestión.

Si puedes demostrar que el daño, retraso o pérdida ocurridos han sido culpa nuestra o del proveedor de un servicio que hemos acordado gestionar como parte de tu viaje, y que no ha sido culpa tuya, te compensaremos por la pérdida o el daño que puedas demostrar, sufrido como resultado de dicha culpabilidad, compensación que será realizada de conformidad con la Convención de Atenas.

Sin embargo, el máximo que tendremos que pagarte por cualquier daño, retraso o pérdida en estas circunstancias es el máximo pagado con respecto al equipaje de camarote según la Convención de Atenas (en la actualidad, aproximadamente 1.100 Euros por pasajero, por crucero).

Asegúrate de obtener copia del escrito de reclamación por pérdida, retraso o daño en el equipaje.

16. Límite de equipaje

Aunque las limitaciones de equipaje para el crucero son de 90 Kg. por pasajero, te recomendamos que verifiques las limitaciones de equipaje en vuelos u otros medios que vayas a utilizar. Recuerda que en general, en los aviones la franquicia en clase turista está limitada a 20 Kg. por persona en trayectos europeos y dos maletas por persona en vuelos transatlánticos.

17. Documentación – Requisitos de pasaporte y visados

Rogamos consultes con tu agente de viajes los requisitos necesarios de pasaporte, visados y formalidades sanitarias necesarias para tu viaje. Comprueba la validez de tus documentos antes de la

salida. Recomendamos para tu mayor seguridad, que tu pasaporte tenga una validez mínima de 6 meses, hasta la finalización de tu viaje.

Deberás asegurarte que exactamente el mismo nombre que figura en tu pasaporte, aparezca en tus billetes de viaje. Si hubiera alguna diferencia podrían denegarte el acceso a tu vuelo. Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad en caso de que sea denegada tu entrada para realizar cualquier vuelo o en cualquier país o incluso en las dificultades que puedas tener o costes en que puedas incurrir como resultado de no tener un pasaporte aceptable o los visados requeridos.

Todos los daños que puedan derivarse por falta de documentación necesaria serán por tu cuenta, incluidos los gastos de anulación por desistimiento y los producidos por la interrupción o no inicio del viaje, y los derivados de tu eventual repatriación.

Nota importante: todos los documentos de viaje (Pasaporte, DNI, NIE, Visados, etc) deben ser válidos y vigentes en las fechas del viaje. Documentos que hayan expirado, en trámite de renovación o solicitud (con resguardo oficial), NO se consideran documentos válidos y conllevan la denegación de embarque.

18. Requisitos específicos de salud y embarazo

Royal Caribbean da la bienvenida a mujeres embarazadas a bordo de sus barcos, pero no aceptará el embarque de pasajeros que estén en su vigésima cuarta (24) semana de embarazo, durante el inicio del crucero, o en cualquier momento durante el desarrollo del mismo.

19. Vuelos con retraso

Lamentablemente, los vuelos ocasionalmente llevan retraso. En este caso, las líneas aéreas pueden ofrecerte un aperitivo y, si es necesario, alojamiento nocturno, dependiendo de la duración del retraso, el tipo de tarifa aérea aplicada, la hora del día y el aeropuerto en cuestión. Recomendamos, especialmente en los vuelos transatlánticos, que preveas la salida, al menos con un día de antelación a la fecha de embarque del crucero ya que en caso de perder el vuelo y no poder embarcar a tiempo por las razones que sean, se considerará como no presentación, incurriendo en los gastos de cancelación sin derecho a ningún reembolso.

20. Turnos de comida

Podrás elegir entre dos turnos en el restaurante. Por favor, solicita el turno que prefieras, así como la capacidad de la mesa, en el momento de hacer la reserva. Las plazas son asignadas según el orden de solicitud, por lo que te aconsejamos que hagas la reserva tan pronto como te sea posible, a fin de evitar decepciones. No podemos aceptar reservas hechas bajo condición de disponibilidad de tu turno de comedor preferido antes de la salida. Si cancelas el viaje debido a que el turno de comedor que prefieres no está disponible (haya sido confirmado o no cuando hiciste la reserva), aplicaremos los gastos de cancelación habituales. No podemos garantizar las solicitudes de turno o mesa para las comidas. El número de su mesa será confirmado al embarcar, al comienzo del crucero. Los horarios de las cenas pueden variar ligeramente los días en que el barco esté atracado en puerto, debido a las salidas de las excursiones en tierra.

My time dining (turno abierto): Este sistema horario de cena se ofrece en todos los barcos de la flota de Royal Caribbean, como opción alternativa a los turnos tradicionales. Tú puedes solicitar tu preferencia para cenar cada noche en el restaurante principal entre las 18:00 h y las 21:30 h. Para disfrutar de esta opción es imprescindible haber abonado el servicio a bordo (propinas) por anticipado.

21. Comidas especiales

Royal Caribbean puede disponer a bordo de menús en las siguientes dietas especiales: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sodio y baja en colesterol. También puede ofrecer, bajo petición cursada mínimo tres semanas antes del inicio del crucero, menús en las siguientes dietas: comidas kosher, comidas sin gluten y comidas sin lactosa.

Nota: las comidas kosher están pre-empaquetadas y solamente están disponibles para la cena en el restaurante principal. Rogamos especifiques tus requerimientos dietarios por escrito, proporcionando el máximo detalle posible. Consulta más información a tu agente de viajes.

22. Peticiones especiales

Si tienes una petición especial, por favor, proporcióname información detallada por escrito a tu agente de viajes en el momento de hacer tu reserva. Si bien nos esforzaremos por atender las peticiones especiales, lamentamos no poder garantizar que nosotros o el proveedor podamos concederlas. El no conceder una petición especial por cualquier razón no conllevará una ruptura de contrato. Si una petición especial puede ser concedida solamente a un coste adicional, dicho coste te será facturado antes de la salida o será pagado localmente. A menos que así lo hayamos acordado específicamente por escrito a la hora de hacer la reserva, no podemos aceptar ninguna reserva que haya sido hecha con la condición de que se conceda una petición especial. Dichas reservas serán tratadas como reservas "normales", sujetas a lo estipulado anteriormente relativo a las peticiones especiales.

23. Consumo de bebidas alcohólicas a bordo

No serviremos bebidas alcohólicas a menores de 21 años. Sin embargo, en cruceros que se inician en Europa y Sudamérica, los pasajeros de 18 a 20 años, pueden consumir vino y cerveza si sus padres o tutores presentan una autorización escrita permitiéndoles beber a bordo.

Nota: no está permitido el embarque de bebidas alcohólicas para su consumo a bordo.

24. Reservas de grupo

Por favor, consulta a tu agente de viajes en relación con pagos, cancelaciones y otra información. Los términos y condiciones aplicables a reservas de grupos son diferentes de los aplicables a reservas individuales.

25. Pasajeros con necesidades especiales

Debes asegurarte que seas capaz de viajar, y que dicho viaje no vaya a ponerte en peligro ni a ti ni a ninguna otra persona. Cuando hagas la reserva (o tan pronto como te sea posible si el problema médico se produce después de haber hecho la reserva), debes informar a tu agente de viajes por escrito acerca de cualquier problema médico o físico que requiera o pueda requerir tratamiento o atención médica durante tu viaje, o que afecte o pueda afectar a tu viaje de cualquier manera (incluyendo el uso que podrás hacer de cualquier servicio o instalación).

Por favor, proporciona tanta información como sea posible.



Algunos de nuestros barcos tienen camarotes designados para pasajeros con discapacidad física, y éstos están indicados en los planos de cubierta correspondientes. Los pasajeros que usan una silla de ruedas deben traer su propia silla de ruedas plegable, y encontrarán que ciertas áreas del barco les serán inaccesibles. Algunas situaciones (por ejemplo, el uso de embarcaciones auxiliares) pueden imposibilitar que los pasajeros con sillas de ruedas puedan desembarcar en ciertos puertos de escala. Los pasajeros que padezcan una discapacidad deben valer por sí mismos o viajar con alguien que pueda proveer toda la ayuda necesaria. Sentimos tener que reservar el derecho de rechazar a un pasajero que, en nuestra razonable opinión, no sea apto para viajar, o requiera o pueda requerir más asistencia que la que cualquier compañero de viaje, o nosotros mismos, podemos proporcionar razonablemente.

26. Restricciones de edad

Desde el 1 noviembre 2008, la edad mínima para poder embarcar en nuestros cruceros es de seis (6) meses, desde la fecha del crucero y de doce (12) meses, en el caso de los cruceros Transatlánticos, Transpacíficos, Hawai, determinados cruceros por Sudamérica y otros itinerarios. La salud y la seguridad de nuestros pasajeros es nuestra máxima prioridad. En consecuencia, teniendo en cuenta las limitaciones del centro médico a bordo, tanto en equipamientos como en personal, no podemos aceptar ninguna responsabilidad, hacer excepciones o renunciarnos a esta política.

Mayoría de edad: Royal Caribbean considera mayoría de edad a partir de 21 años. No se permite viajar solos en un camarote a menores de 21 años, a menos que vayan acompañados por el padre, madre o tutor de 21 años o mayor. En el caso de matrimonios y ambos menores de 21 años, pero mayores de 18, se requerirá un certificado de matrimonio en el momento de realizar la reserva. Les rogamos tomen en cuenta que los padres o tutores legales viajando con menores de edad que tengan un apellido diferente al de los padres o tutores legales, tendrán que exhibir una prueba oficial (a modo de ejemplo, certificado de nacimiento, documentos de divorcio, etc.) para justificar que son los padres o guardias legales de los menores de edad. En el caso de adultos que viajen con menores de 18 años y no sean sus padres o guardias legales, tendrán que presentar una carta notarial firmada por al menos uno de los padres o guardias legales. Dicha carta notarial permitirá al adulto viajar con el menor de 18 años y supervisar tratamiento médico. A bordo hay algunas instalaciones en las que se limita la entrada por edad del pasajero. En el programa diario encontrarás información acerca de las restricciones de edades para entrar en determinadas instalaciones. La edad del pasajero en el momento de embarcar determinará su estatus para el resto del crucero. Royal Caribbean no acepta reservas para grupos de estudiantes. Rogamos consultes a tu agente de viajes acerca de la política de reservas para grupos. Nota: No está permitido el topless en ningún barco de la flota de Royal Caribbean Internacional.

27. Cambios en el itinerario del crucero

Lamentamos no poder garantizar que los barcos hagan escala en cada puerto anunciado, ni que cumplan el itinerario anunciado. Tanto nosotros como el Capitán del barco tenemos el derecho de omitir cualquier puerto(s), hacer escala en cualquier puerto(s) adicional(es), desviarnos de cualquier manera del itinerario anunciado o sustituir un barco o puerto. Además, tampoco seremos responsables del incumplimiento de los horarios de llegada o salida mostrados en este folleto para cualquier puerto(s) de escala. Normalmente, los cambios del itinerario son para proteger el interés y la seguridad de nuestros pasajeros.

28. Cancelación o cambio del crucero

Ocasionalmente, puede ser necesario realizar cambios en los cruceros, y aún con menor frecuencia, cancelar cruceros o reservas. Tenemos el derecho, antes o después de haber confirmado tu reserva, de cambiar los detalles de tu crucero y del folleto en cualquier momento. También tenemos el derecho de cancelar reservas confirmadas. Una vez que tu reserva haya sido confirmada, nos comprometemos a notificar a tu agente de viajes de cualquier cambio significativo o cancelación tan pronto como sea razonablemente posible. En este caso, te ofreceremos la elección de las posibilidades siguientes, si existe el suficiente tiempo antes de la salida. Para cambios significativos y cancelaciones, puedes:

- Aceptar los cambios que te hemos notificado.
- Comprar un crucero alternativo a través de nosotros, de precio y nivel comparable, si está disponible. Si el crucero alternativo es más caro, pagarás la diferencia, y si es más barato, te devolveremos el importe de la diferencia.
- Aceptar la cancelación del crucero, en cuyo caso recibirás un reembolso completo de todo el dinero que nos hayas pagado.

Si tenemos que hacer un cambio significativo o cancelar después de la fecha en la que debes pagar el saldo final del coste de tu viaje, te pagaremos además una compensación según la tabla que se indica a continuación sujeta a las excepciones siguientes. No podemos pagar compensación alguna ni aceptar responsabilidad alguna (además de ofrecer las opciones mencionadas anteriormente), cuando el cambio o cancelación se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Además, la compensación no será pagada si tenemos que cancelar debido a falta del número mínimo de personas en el crucero que has seleccionado. En este caso, recibirás una notificación con un mínimo de 4 semanas de antelación a la fecha de salida.

Fecha de notificación a tu agente de viajes de la cancelación o cambio significativo (días antes de la salida)	Compensación por persona
Más de 60 días	Nada
De 60 a 15 días	15%
De 14 a 3 días	10%
48 horas	25%

Por favor, ten en cuenta que en todos los casos, nuestra responsabilidad máxima al hacer un cambio significativo o cancelar está limitada a ofrecerte las opciones mencionadas anteriormente, y si es aplicable, los pagos en compensación mencionados. Lamentamos no ser responsables por ningún coste o gasto que se pueda presentar como resultado de un cambio o cancelación. No se pagará compensación alguna por cambios menores. Éstos no te dan derecho a cancelar o cambiar de crucero sin pagar nuestros cargos normales y/o de cancelación.

Por favor, asegúrate de informar a tu agente de viajes de qué opción prefieres en caso de un cambio significativo o cancelación, tan pronto como sea posible. Si no recibimos noticias de tu agente de viajes dentro de los 3 días siguientes a nuestra notificación, tenemos derecho a asumir que deseas aceptar los cambios en caso de cambio significativo, o deseas recibir un reembolso completo de todo el dinero pagado en caso de cancelación.

Si nos vemos obligados a ello debido a razones fuera de nuestro control y creemos que así debemos hacerlo en interés de todos nuestros clientes, podemos llevarte de vuelta al puerto de embarque antes del fin de tu crucero. En esta situación tan sumamente inusual, no podemos hacer ningún reembolso (excepto si lo obtenemos de alguno de nuestros proveedores), ni pagar compensación alguna o ser responsables de costes o gastos que se te hayan presentado como resultado.

29. Posibilidad de rechazo como pasajero

Si en nuestra opinión razonable, o la opinión razonable del Capitán o médico del barco, no eres o pareces no ser capaz de viajar por cualquier razón, o si pareces suponer un riesgo o peligro para ti mismo o para los demás, tenemos derecho a negarte el viaje en cualquier barco y a terminar tu crucero en cualquier momento. Te dejaremos en cualquier puerto o lugar en el que el barco haga escala sin responsabilidad alguna de nuestra parte. Tendrás que pagar todos los costes, gastos o pérdidas sufridos como resultado, y no te pagaremos compensación o reembolso alguno. Una vez que se haya terminado tu viaje de esta manera, no tendremos ninguna responsabilidad para contigo. El mismo derecho a no permitirte viajar o utilizar los servicios es aplicable si no eres o no pareces ser capaz de viajar, o te comportas de manera incorrecta según lo estipulado anteriormente, durante cualquier otra parte de tu viaje.

Si decidimos no permitirte viajar debido a que no nos has informado como es debido de tu discapacidad o condición física o mental que requiera atención especial, solamente se te reembolsará el precio del crucero que hayas pagado.

IMPORTANTE: La violación de las Normas de Comportamiento del Pasajero de Royal Caribbean justifica la acción correctiva apropiada, incluyendo la confiscación de materiales u objetos indebidos y el desembarque del pasajero. Estas normas están sujetas a cambios sin previo aviso y sin responsabilidad alguna por parte de Royal Caribbean. Royal Caribbean es libre de adoptar medidas adicionales no estipuladas en las normas de comportamiento del pasajero.

30. Reclamaciones

En el caso improbable de que tengas motivos de queja durante el crucero, debes notificarnos inmediatamente, y también al proveedor del/de los servicio(s) en cuestión (si no somos nosotros). Si el problema no puede ser resuelto satisfactoriamente y deseas presentar una reclamación, debes hacerlo por escrito, con tu número de referencia de reserva y detalles completos de tu motivo de queja en un plazo que no exceda los 28 días posteriores a tu regreso del viaje. Lamentablemente, no podemos aceptar responsabilidad por ninguna queja o demanda que no haya sido notificada en su totalidad de conformidad con este simple procedimiento.

31. Responsabilidad de Royal Caribbean

Aseguramos que todas las partes del crucero que hayamos acordado gestionar como parte de nuestro contrato contigo, serán ofrecidas correctamente. No aceptamos responsabilidad por muerte, daño personal, deficiencia u omisión de alguna de las partes del viaje que sea causada por falta ajena a nosotros o de nuestros agentes o proveedores. Con "falta" nos referimos a un error nuestro o de nuestros agentes o proveedores (según aplique) al no proporcionar las habilidades y cuidados necesarios cuando se ofrezca el servicio en cuestión. Si deseas presentar una reclamación es tu responsabilidad demostrar que no se han proporcionado las habilidades y cuidados necesarios al ofrecer el servicio.

No podemos aceptar responsabilidad por daño, enfermedad, muerte, pérdida (incluyendo pérdida de disfrute), perjuicio, gasto, coste o cualquier otra demanda o reclamación de cualquier descripción o características, resultante de alguno de los siguientes casos:

- por culpa de la persona afectada o de algún miembro(s) de su grupo o
- por culpa de una persona, firma o empresa u otro organismo que no estuviese involucrado en tu viaje, que no podríamos haber previsto o evitado o
- por un suceso o circunstancias que nosotros o el proveedor del/de los servicio(s) en cuestión no pudiéramos haber previsto o evitado ni siquiera después de haber tomado todas las precauciones necesarias.
- por culpa de cualquier persona que no estuviese desempeñando un trabajo acordado por nosotros en el momento en cuestión.

Además, no aceptamos responsabilidad si no disfrutas de tus vacaciones o sufres algún contratiempo por alguna razón que no mencionaste al hacer la reserva o por algún problema que sufras no resultante de cualquier parte de nuestro contrato o falta nuestra o, si las pérdidas, gastos, costes u otra suma en que hayas incurrido tienen relación con cualquier negocio.

Por favor, ten en cuenta que no podemos aceptar responsabilidad por cualquier servicio que no forme parte de nuestro contrato. Esto incluye, por ejemplo, cualquier servicio o instalación adicional que tu hotel o cualquier otro proveedor acuerde ofrecerte, cuando se trate de un servicio o instalación que no esté anunciado en nuestro folleto y nosotros no hayamos contratado.

Las garantías que te hacemos relativas a los servicios que configuran tu viaje como parte de nuestro contrato contigo (así como las leyes y reglamentos del país en donde se produzca la situación o suceso) serán utilizadas como base para decidir si el servicio en cuestión se ha ofrecido correctamente. Si los servicios determinados que dieron lugar a la demanda fueron de conformidad con las leyes y reglamentos locales aplicables a dichos servicios en el momento en que se produjo la situación o el suceso en cuestión, los servicios serán considerados como proporcionados correctamente. La única excepción posible sería en caso de que la(s) queja(s) conciernen a la ausencia o algún detalle de seguridad la cual pudiera disuadir a un interesado comprador de tomar el crucero en cuestión.

32. Responsabilidad en circunstancias completamente fuera de nuestro control

Salvo en aquellos casos en los que se estipule específicamente lo contrario en estas Condiciones Generales, no podemos aceptar responsabilidad alguna ni pagar compensación en caso de que tu crucero o cualquier otro servicio que hayamos prometido gestionar u ofrecer no pueda ser proporcionado en absoluto o como había sido prometido debido a circunstancias que sean totalmente ajenas a nuestro control ("causas de fuerza mayor"). Entendemos por circunstancias ajenas a nuestro control todo suceso que nosotros o el proveedor del servicio en cuestión no podríamos haber previsto o evitado incluso después de haber tomado todas las precauciones razonables. Dichos sucesos probablemente incluyan guerra o amenaza de guerra, actos de terrorismo o amenazas de tales, revueltas o motines civiles, acción industrial, desastres naturales o nucleares, incendios, condiciones climatológicas adversas, epidemias y circunstancias similares fuera de nuestro control.

33. Límite de responsabilidad

Por favor, ten en cuenta que las provisiones de la Convención relativas al Transporte de Pasajeros y Equipaje por Mar, 1974 ("la Convención de Atenas") son aplicables a tu crucero y al proceso de embarque o desembarque. La Convención de Atenas limita la cantidad máxima que como compañía de transportes tenemos que pagar en caso de muerte o lesión personal, o pérdida o daño del equipaje, y estipula especialmente lo relativo a los objetos de valor. Para casos de muerte y lesión personal, este límite es actualmente de aproximadamente 365.000 Euros por persona. Para el equipaje y objetos de valor, consulta otras cláusulas de estas condiciones generales.

34. Responsabilidad del pasajero

Debes asegurarte de usar un folleto actualizado cuando hagas la reserva. No podemos aceptar ninguna responsabilidad por errores o información incorrecta/inexacta que resulte del uso de un folleto no actualizado. Tienes la responsabilidad de comprobar que tanto tú como tus acompañantes tengáis todos los pasaportes, visados y otros documentos de viaje necesarios, y que éstos sean válidos.

35. Exactitud del folleto

La política y procedimientos de Royal Caribbean están en constante desarrollo. En el momento de impresión, todo lo que aparece en este folleto es correcto. Por favor, ten presente que la información y precios del folleto pueden haber cambiado antes de que hagas la reserva de tu crucero. Si bien nos esforzamos continuamente en asegurar la exactitud del folleto y precios en la fecha de impresión, lamentablemente ocasionalmente se producen errores. Debes asegurarte de comprobar todos los detalles del crucero que hayas seleccionado con tu agente de viajes cuando hagas la reserva.

Declaración de privacidad

Para poder procesar tu reserva Royal Caribbean necesitará tener ciertos datos personales tuyos. Estos datos incluyen tu nombre y dirección y de los que viajan contigo, detalles de la tarjeta de crédito u otros sistemas de pago que utilices, requerimientos especiales en relación con una discapacidad física u condiciones médicas que puedan afectar tus vacaciones y cualquier necesidad de dieta que pueda conllevar tu creencia religiosa. También podemos solicitar otros detalles personales como tu nacionalidad, ciudadanía, sexo y datos de pasaporte además de la información mencionada anteriormente. Si Royal Caribbean necesita conocer otros datos personales te informaremos de ello tan pronto como nos sea posible.

Royal Caribbean deberá proporcionar tus datos personales a las compañías y organizaciones que necesiten conocerlos para proveer tus vacaciones. También es posible que se solicite, ya sea por ley o por terceras personas (tales como autoridades de inmigración) facilitar tus datos por varias razones, como para proteger intereses de seguridad nacional. Estas compañías, organizaciones y terceros pueden encontrarse fuera de la Unión Europea, Noruega, Islandia o Liechtenstein si tus vacaciones van a desarrollarse o a implicar proveedores fuera de los países mencionados.

Royal Caribbean se permitirá guardar tus datos personales para futuras acciones de marketing (por ejemplo el envío de folletos o detalles de alguna promoción). Todos los datos que proporciones en relación con tu reserva (incluyendo los que hagan referencia a alguna discapacidad, condición médica o creencia religiosa) serán mantenidos de una manera confidencial. Sólo se utilizarán nombre y datos de contacto para acciones de marketing. Eventualmente Royal Caribbean venderá los nombres y direcciones de los clientes a otras compañías u organizaciones que ofrezcan productos o servicios que creamos pueden interesarte.

Royal Caribbean asumirá que no tienes ninguna objeción a que llevemos a cabo las acciones mencionadas en esta declaración a menos que lo indique expresamente por escrito. Podrás, en cualquier momento, ejecutar los derechos de oposición, acceso a información, rectificación, cancelación de tus datos y revocación de tu autorización mediante escrito a Royal Caribbean Cruises España.

Solamente se utilizarán los datos personales que proporciones tal y como hemos descrito anteriormente a menos que no estés conforme con ello. Royal Caribbean dispone de las medidas de seguridad apropiadas para proteger esta información.

La negativa a proporcionar los datos calificados obligatorios supondrá la no prestación o la imposibilidad de proporcionar el servicio para el que son solicitados.

CCTV (Círculo Cerrado de Televisión) - Royal Caribbean utiliza CCTV para controlar imágenes de todos los barcos de Royal Caribbean International con el propósito de prevenir el crimen y salvaguardar la seguridad de nuestros pasajeros. Normalmente almacenará las imágenes durante 3 meses. Para más información al respecto puedes contactar con Royal Caribbean.

Royal Caribbean International, Royal Caribbean, Adventure of the Seas, Allure of the Seas, Brilliance of the Seas, Enchantment of the Seas, Explorer of the Seas, Freedom of the Seas, Grandeur of the Seas, Independence of the Seas, Jewel of the Seas, Legend of the Seas, Liberty of the Seas, Majesty of the Seas, Mariner of the Seas, Monarch of the Seas, Navigator of the Seas, Oasis of the Seas, Radiance of the Seas, Rhapsody of the Seas, Serenade of the Seas, Splendour of the Seas, Vision of the Seas, Voyager of the Seas, Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, Golf Ahoy!, royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass, ShipShape y Royal Caribbean Cruise Line son marcas comerciales o servicios de Royal Caribbean Cruises Ltd ©2009.

Todos los derechos reservados. Este folleto y su contenido reemplaza a todos los anteriores. Si bien hacemos todos los esfuerzos para asegurar la precisión del folleto en el momento de su impresión, lamentablemente hay información que puede haber cambiado después de su impresión.

Nota: En Royal Caribbean nos enorgullecemos de la profesionalidad de nuestros empleados. Estamos comprometidos a una formación continua, parte de la cual incluye en algunas ocasiones, la grabación de llamadas telefónicas. ©2009 Royal Caribbean International. Barcos de bandera de Bahamas.

Royal Caribbean Cruises España, S.L.

Tel. 902 345 135 • Tel. reservas 902 345 155 • E-mail: info.es@rccl.com • www.royalcaribbean.es
Oficina Central: Pza. Urquinaona nº 6, 8ª Planta | 08010 BARCELONA / España | Fax. 93 304 35 28

Fecha de emisión: Septiembre 2009. Válido hasta Abril 2011 aunque los precios e información pueden ser objeto de modificación. Royal Caribbean Cruises España, S.L. CIF B-63956387 con domicilio en Plaza Urquinaona, nº 6, 8ª Planta. 08010 Barcelona.

