

La Agencia Mayorista MAPAPLUS, S.A. CICMA, 1774 con domicilio en Madrid (España) y las diferentes compañías Navieras Operadores de los Cruceros Ibero Cruceros – Louis Hellenic Cruises y Croisieurpe- Alsace Croisieres

## 1) LEGISLACIÓN APLICABLE.

Este contrato se rige por lo acordado por las partes, por lo establecido en estas condiciones generales y por lo dispuesto en el libro cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que regula los Viajes Combinados, así como por las normas internacionales que resulten de aplicación y en particular, por el Convenio de Atenas de 13 de diciembre de 1974, modificado por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1976 y por las demás normas nacionales e internacionales de aplicación relativas a las prestaciones individuales que forman el paquete turístico.

Cada una de las cláusulas de las presentes condiciones generales deberá considerarse independiente de las otras. La invalidez total o parcial de una de las cláusulas o párrafo, no conllevará la invalidez de ninguna otra cláusula o párrafo de las presentes condiciones generales.

## 2) CONCLUSIÓN DEL CONTRATO.

**2.1** La solicitud de reserva deberá efectuarse mediante el procedimiento habitual y en caso de estar disponible en soporte informático.

**2.2** La aceptación de las reservas está subordinada a la disponibilidad de plazas y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del contrato, sólo en el momento de la confirmación (eventualmente de forma telemática) por parte de Organizador y está sujeta a la condición suspensiva del pago por parte del pasajero del adelanto a cuenta, según lo establecido en la condición general 3).

**2.3** Todos los circuitos son para mínimo de 2 personas. En caso de ser una sola persona, el tour no se garantiza.

**2.4** Las ofertas promocionales o que prevean condiciones más favorables con respecto a las publicadas en los programas folletos están sujetas a límites de tiempo y de disponibilidad, según los criterios que establece en cada ocasión el Organizador a su absoluta discreción.

**2.5** La realización de reservas para los pasajeros menores de edad sólo se aceptarán si el menor viaja acompañado de sus padres u otro mayor de edad que asuma todas las responsabilidades respecto del menor.

**2.6** Dado que los barcos no están equipados para la asistencia de embarazos y partos, no se aceptarán reservas de pasajeras que en la fecha de finalización del viaje se encuentren en la 24ª semana de embarazo o con un

grado de gestación más avanzado. En el momento del embarque, las pasajeras embarazadas deberán aportar un certificado médico acreditativo del buen estado de salud de la pasajera y del bebe, en el que se especifique la fecha prevista para el alumbramiento y la idoneidad médica de la pasajera para participar en el viaje.

**2.7** Las reservas de personas discapacitadas se aceptan dentro de los límites de disponibilidad y, en caso de necesidad, se condicionan a la presencia de un acompañante que pueda asistir al discapacitado. El Organizador no asume la obligación de ofrecer programas alternativos a bordo o en tierra para los pasajeros discapacitados, ni asume responsabilidad alguna en cuanto a la dificultad o a la imposibilidad que puedan encontrar los mismos para hacer uso de los servicios y actividades del paquete turístico.

**2.8** El pasajero tiene la obligación de comunicar al Organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. No se acepta ninguna reserva para pasajeros cuyas condiciones físicas y psíquicas hagan que su participación en el programa de viaje o crucero sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan tipos de cuidados o asistencia que no se puedan garantizar.

**2.9** En caso de tener noches extras solamente se darán los traslados de llegada y/o salida si las noches extras están reservadas por Mapaplus.

**2.10** No está permitido el embarque a los menores de 6 meses. En determinados programas o cruceros este límite se eleva a los 24 meses.

## 3) PAGOS.

**3.1** En el momento de la confirmación del programa se deberá abonar la cuota de inscripción, que será del 15% del precio total. El resto del importe del viaje deberá abonarse, con una antelación mínima de 30 días a la fecha de salida prevista.

**3.2** El billete de pasaje y los bonos correspondientes a los demás servicios concertados, así como el resto de la documentación definitiva del viaje, serán entregados al pasajero una vez haya sido abonado el saldo total del precio.

## 4) PRECIOS.

### 4.1 El precio del Viaje Combinado incluye:

a) El transporte, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que se indican en el programa.

b) El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa, en el estableci-

miento y con el régimen alimenticio que figura en el programa.

c) Las tasas e impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos –Impuesto sobre el Valor Añadido–, cuando sean aplicables.

d) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa en bus y siempre que en el circuito concurren al menos 20 pasajeros. Con menos de 20 pasajeros en el bus el organizador podrá optar por enviar el bus con un chófer experto únicamente.

e) En los circuitos en avión la asistencia será siempre local.

### 4.2 El precio del Crucero incluye:

- Régimen de comidas a bordo indicado en cada programa
- Camarote en la categoría elegida con limpieza diaria del mismo y acceso y uso de todas las instalaciones
- Participación en todos los programas y actividades de animación cuando estuviesen previstos en el programa del crucero

### 4.2 El Precio del Crucero no incluye:

- Bebidas en el restaurante o en los distintos bares a no ser que así se especifique especialmente.
- Servicios personales como peluquería, masajes, spa, sauna, baño turco, lavandería y planchado, compras en las tiendas, llamadas de teléfono o mensajes a tierra ni el servicio de camarotes)
- Excursiones opcionales que se realizan desde los puertos de escala
- Tasas de servicio (propinas a bordo)
- Tasas de Embarque si no se especifica concretamente su inclusión en el precio
- Seguros Opcionales

### 4.3 Revision de Precios

Los precios indicados en el contrato podrán ser revisados hasta 20 días antes de la fecha de salida, debido a variaciones respecto a los costes vigentes en el momento de la publicación del programa de los tributos e impuestos sobre alguno de los servicios turísticos incluidos, como tasas aeroportuarias o de embarque en puertos; los tipos de cambio aplicados al paquete en cuestión; y el coste del carburante.

## 5) MODIFICACIONES DEL VIAJE.

**5.1** Si antes de la salida del viaje, el Organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, se lo comunicará de inmediato al pasajero. No se considerarán modificaciones significativas de elementos esenciales del contrato, según lo establecido en las presentes condiciones la sustitución del barco; la modificación de la ruta del crucero; la asignación de otro camarote; las variaciones en la programación de espectá-

culos y otras formas de entretenimiento a bordo del barco.

**5.2** El pasajero que reciba la comunicación de la modificación significativa de algún elemento esencial del contrato, tendrá la facultad de resolver el contrato sin penalización o bien de aceptar la modificación, que pasará a ser parte del contrato con la especificación exacta de las variaciones, y de la incidencia de las mismas en el precio. El pasajero deberá comunicar por escrito su decisión al Organizador a través de la Agencia de Viajes, en el plazo de 3 días siguientes a ser notificado de la modificación y si no lo hiciera se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización, salvo que efectivamente realice el viaje con las modificaciones introducidas, lo que se considerará una aceptación tácita del contrato modificado.

**5.3** En el caso de que después del inicio del viaje el Organizador no pueda suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato por motivos ajenos al pasajero, dispondrá las soluciones alternativas para la continuación del viaje, conforme a las exigencias técnicas y de seguridad de navegación, sin suplementos de precio a cargo de los pasajeros y, en el caso de que los servicios sean de valor inferior respecto de los previstos, reembolsará la diferencia al pasajero. En el caso que no fuera posible encontrar ninguna solución alternativa o bien la solución propuesta por el Organizador fuera rechazada por el pasajero por motivos razonables y justificados, el Organizador facilitará sin recargo de precio, un medio de transporte equivalente al previsto originalmente para el regreso al lugar de salida, o a otro lugar que pudieran acordar y reembolsará al pasajero el valor de las prestaciones no suministradas respecto de las previstas.

**5.4** Se reconoce al Organizador la facultad de sustituir el barco previsto por otro de características análogas, en caso de que fuera necesario por razones técnicas, operativas u otra causa razonable.

## 6) CANCELACIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DEL VIAJERO.

**6.1** El pasajero puede resolver el contrato sin penalización alguna sólo cuando se le comunique la modificación de un elemento esencial, según lo establecido en la anterior condición 5.1, en cuyo caso tendrá derecho, alternativamente, a disfrutar de otro paquete, o bien al reembolso de la parte del precio ya pagada en el momento de la resolución. El paquete del que decida disfrutar el viajero deberá ser de valor equivalente. Si el Organizador no puede proponer un paquete de valor equivalente, el pasajero tendrá derecho al reembolso de la diferencia.

**6.2** El desistimiento de los servicios contratados conllevará la indemnización por los

conceptos que a continuación se indican:

a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

b) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

1) Los gastos de gestión más los gastos de anulación si los hubiese.

2) Una penalización según siguiente tabla:  
30-21 días antes de la salida = 25% de gastos  
20-15 días antes de la salida = 50% de gastos  
14-07 días antes de la salida = 75% de gastos  
Menos de 7 días antes de la salida = 100% de gastos.

Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos.

Algunos de los programas ofrecidos en este catálogo y en particular los que incluyen destinos en Lejano Oriente son operados en base a condiciones de reserva y cancelación más estrictas comportando una penalización por gastos de cancelación cuando ésta se produce con menos de 30 días antes de la salida del viaje. Recomendamos solicitar siempre información concreta sobre las penalizaciones que afectan al viaje concreto reservado para alguno de estos destinos, así como la conveniencia de suscribir el Seguro Opcional que incluye una cobertura para el riesgo de gastos de cancelación.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones para vuelos especiales los gastos de anulación por desistimiento con menos de 30 días se establecerán de acuerdo con estas condiciones en 300 €.

**6.2** El viaje combinado de Crucero está sujeto a condiciones económicas especiales de contratación que exigen significativas previsiones, de flete y avituallamientos de los buques por lo que al pasajero que desista del contrato se le adeudarán los gastos de gestión, la cuota de inscripción si estuviera prevista y, en concepto de gastos de anulación y penalización, los importes indicados a continuación para cada Organizador:

### **7) CANCELACIÓN POR PARTE DEL ORGANIZADOR.**

**7.1** En el supuesto que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al pasajero, éste tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el Organizador pueda proponérselo. En el supuesto que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador de-

berá reembolsar al pasajero, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio.

**7.2** No existirá obligación de indemnizar a cargo del Organizador en los siguientes supuestos: a) Cuando la cancelación se deba a que el número de pasajeros inscritos para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor con una antelación superior a los tres días hábiles anteriores a la fecha de inicio del viaje; b) Cuando la cancelación del viaje 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.

### **8) OBLIGACIONES DEL PASAJERO.**

**8.1** El pasajero deberá llevar consigo un pasaporte individual así como los visados de entrada y de tránsito y los certificados sanitarios que pudieran ser requeridos.

**8.2** El pasajero deberá comportarse de modo que no ponga en peligro la seguridad, la calma y el disfrute del crucero por parte de otros pasajeros.

**8.3** Queda prohibido al pasajero llevar a bordo del barco mercancías, animales vivos, armas, municiones, explosivos, sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas sin el consentimiento por escrito del Organizador.

**8.4** El pasajero responderá de los daños y perjuicios que el Organizador sufra como consecuencia del incumplimiento de las citadas obligaciones.

### **9) RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR.**

**9.1** El Organizador responderá frente al pasajero, en función de las obligaciones que le corresponden por su ámbito de gestión del viaje, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deba ejecutar el mismo u otros prestadores de servicios y sin perjuicio del derecho del Organizador a actuar contra dichos prestadores de servicios.

**9.2** El Organizador responderá, asimismo, de los daños sufridos por los viajeros como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

**9.3** La responsabilidad del Organizador cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que sean imputables al pasajero; b) Que sean imputables a un tercero, ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable; c) Que se deban 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 de-

bida; d) Que se deban a un acontecimiento que el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar. En los referidos supuestos de exclusión de responsabilidad, el Organizador prestará, no obstante, la necesaria asistencia al pasajero que se encuentre en dificultades, a cargo de éste.

**9.4** El Organizador no es responsable frente al pasajero del incumplimiento por parte de la Agencia de Viajes u otros intermediarios que hayan intervenido en la conclusión del contrato, de las obligaciones a cargo de éstos.

**9.5** El Organizador que haya compensado al pasajero se subroga en los derechos y acciones del pasajero frente a los terceros responsables.

### **10) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

**10.1** El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje quedará limitado con arreglo a lo previsto en las normas nacionales y en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones, en particular se aplicarán las limitaciones previstas por el artículo 13.2 de la Convención de Bruselas de 23.04.1970 (CCV).

**10.2** En caso de que el Organizador sea también el armador y/o propietario y/o conductor y/o fletador del barco utilizado para el crucero, se aplicarán las normas relativas a la limitación de la responsabilidad según lo establecido en los artículos 275 y siguientes del Código Naval o, cuando sean aplicables, en la Convención de Bruselas del 10.10.1957 o la Convención de Londres del 19.11.1976 y sucesivas modificaciones.

### **11) EXCURSIONES Y VISITAS OPCIONALES.**

**11.1** Los horarios y los itinerarios de las excursiones pueden estar sujetos a variaciones debido a circunstancias externas (como por ejemplo: condiciones atmosféricas o climáticas, paros o huelgas, retraso del transporte u otro) o a exigencias operativas de los proveedores de los servicios.

**11.2** En caso de cancelación de una excursión por causas técnicas, por fuerza mayor o por no haberse alcanzado el número mínimo de participantes, el Organizador reembolsará su precio a los pasajeros.

**11.3** Salvo indicación contraria, las excursiones se realizan con medios no equipados específicamente para personas discapacitadas.

### **12) MÉDICO DE A BORDO EN CRUCEROS.**

**12.1** El médico de a bordo cuando este servicio estuviera disponible asiste a los pasajeros en calidad de profesional autónomo. El recurso a las prestaciones del médico de a bordo es voluntario y el coste de las consultas es a cargo del pasajero.

**12.2** Las determinaciones del médico de a bordo en cuanto a la aptitud del pasajero para el embarque o la continuación del crucero son vinculantes y no impugnables.

### **13) CUSTODIA DE OBJETOS DE VALOR.**

En aquellos casos en que el Crucero u Hotel ponga a disposición de los pasajeros el servicio de Caja de Seguridad, el Organizador no asume responsabilidad alguna por la custodia del dinero, documentos, títulos, joyas u objetos preciosos que no hayan sido recibidos para su depósito en dicha caja de seguridad, aún cuando estuvieran depositados en las cajas fuertes de los camarotes o habitaciones de Hotel.

### **14) CIRCUITOS CON VUELOS.**

**14.1** En aquellos circuitos en los que se incluyen vuelos internos, se debe tener en cuenta la franquicia de equipaje facturado y de mano que se acepta en los vuelos según estipule cada compañía aérea. Siendo responsabilidad del pasajero el pago por exceso de equipaje o no cumplir con la normativa.

**14.2** Una vez emitido un vuelo interno en un circuito, cualquier cancelación, modificación de fecha o cambio de nombre el pasajero, tendrá gastos de reemisión de vuelo según estipule cada compañía aérea, siendo normalmente los gastos del 100% del vuelo previsto.

### **15) RECLAMACIONES Y DENUNCIAS.**

En los casos de incumplimientos o defectos en la ejecución de los servicios contratados, el consumidor se obliga a notificarlo por escrito al prestador de servicios de que se trate, a la Agencia de Viajes y al Organizador, a la mayor brevedad posible, ("in situ" o durante los días siguientes a la finalización del viaje). El Organizador examinará, lo antes posible y de buena fe, las reclamaciones presentadas y hará todo lo posible para conseguir una resolución rápida y equitativa de las mismas de forma amistosa.

El plazo de prescripción de las acciones para formular reclamaciones derivadas del presente contrato será el de dos meses.

Cualquier litigio relativo al presente contrato, será competencia exclusiva de los Juzgados y Tribunales del lugar sede del Organizador de estos programas y de las Compañías de Cruceros organizadoras a cuya Jurisdicción y competencia las partes se someten expresamente con exclusión de cualquier otro que pudiera corresponderles.

Los precios indicados en el presente catálogo se han fijado en Enero de 2016. Dichos precios pueden por tanto sufrir variaciones, tal como se indica en la clausula 4.3.