

Queremos informarle que nuestras condiciones generales de contratación se actualizan periódicamente para reflejar los cambios en los requisitos legales relevantes. Por lo tanto, recomendamos a nuestros Viajeros que consulten la versión aplicable en el momento de hacer la reserva, la cual está publicada en nuestra página web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com) o disponible a través de su Agencia de Viajes.

## **1. LEGISLACIÓN APLICABLE Y ORGANIZACIÓN**

- 1.1 Este contrato de venta de viaje combinado, que incluye un crucero, está regido por los términos y condiciones generales establecidos aquí, así como por otros términos y condiciones particulares incluidos en los catálogos (en línea) y página Web publicados por el Organizador. Además, se aplicarán otros documentos proporcionados a los Viajeros por el Organizador, como el Formulario de Información Normalizada, la cotización o la confirmación de la reserva, el contrato de viaje combinado, etc.
- 1.2 Este contrato se rige asimismo por la Ley española, de conformidad con la normativa de protección al consumidor (Directivas 90/314 CE y 2015/2302 UE y el Libro IV de la LGDCU - Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios- (RDL 1/2007)), así como el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de la Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados y la modificación en materia de responsabilidad y otros aprobada en la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica y cuando proceda, la normativa nacional e internacional relacionada con los servicios turísticos de viaje individuales que componen el viaje combinado. La redacción del contrato particular se realizará en el mismo idioma que las condiciones generales de contratación, sin perjuicio de que las comunicaciones entre el consumidor y los agentes de viajes o de reservas pudieran haberse realizado en idiomas distintos a los de estas condiciones generales de contratación.
- 1.3 En caso de que alguna disposición de estas condiciones contractuales generales sea nula de pleno derecho o inefectiva en cualquiera de sus aspectos, dicha invalidez no afectará a la validez y aplicabilidad del resto de las disposiciones contenidas en los términos y condiciones generales aquí establecidos.
- 1.4 La organización de este viaje combinado ha sido realizada por la empresa, ALMA VICTORIA S.L., (en adelante, el "Organizador" o "ALMA CRUCEROS") con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA, CIF: B70787940 y Título-licencia CCA n.º C.I.AN-297957-3 de la Comunidad Autónoma de Andalucía. ALMA VICTORIA S.L. es titular del nombre comercial "ALMA CRUCEROS" solicitado ante la OEPM y cuenta con la necesaria autorización para usar la marca española "ALMA VICTORIA NAVIERA DE VANGUARDIA CON CRUCEROS BOUTIQUE BASADOS EN NUESTRAS RAICES Y CULTURA" así como la marca de la Unión Europea gráfica solicitada "ALMA CRUCEROS", la marca española gráfica solicitada "ALMA", la marca española denominativa solicitada "ALMA CRUCEROS" y la marca española denominativa solicitada "NAVIERA BOUTIQUE".

## **2. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

- 2.1 Las solicitudes de reserva deben completarse con todos los datos solicitados.
- 2.2 Los viajes combinados adquiridos en línea se consideran ofrecidos a la venta en España para todos los efectos legales. Se entenderá que los contratos conexos se celebran en España.
- 2.3 La aceptación de las reservas estará sujeta a la disponibilidad de plazas. El proceso de reserva se considerará completado, y por ende el contrato perfeccionado, únicamente con la confirmación del Organizador (pudiendo realizarse en línea) y previo al pago del depósito por parte del Viajero, según lo estipulado en la Cláusula 3.1.
- 2.4 Las promociones u ofertas, incluidas aquellas con condiciones especialmente favorables distintas de las publicadas en los catálogos (en línea) y la página Web, estarán sujetas a limitaciones en términos de

tiempo y disponibilidad, de acuerdo con los criterios establecidos por el Organizador en su momento y a su entera discreción durante su vigencia.

- 2.5 Las Agencias de Viajes con licencia válida actuarán como distribuidoras del Organizador, según lo establecido en la legislación española. Deberán proporcionar una copia de la información precontractual y podrán expedir al Viajero una copia del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el Libro IV de la LGDCU - Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios- (RDL 1/2007), así como con toda la información adicional proporcionada por el Organizador a la agencia.
- 2.6 En el caso de una reserva única para varias personas, la persona que realiza la reserva garantiza tener las autorizaciones necesarias para actuar en nombre de todo el grupo. Además, garantiza y se compromete a que todas las obligaciones contractuales sean cumplidas por todos los miembros del grupo. La persona que realiza la reserva también asegurará que todas las demás personas del grupo otorguen su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y/o especiales.
- 2.7 No se aceptarán solicitudes de reserva realizadas por menores de edad. Las reservas para menores deberán ser realizadas por sus progenitores, tutores u otros adultos con las atribuciones necesarias. En caso de viajar con menores, estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.
- 2.8 Por razones de seguridad, ante la falta de instalaciones adaptadas y ante el riesgo de parto prematuro, se prohíbe el viaje a pasajeras que se encuentren en la semana 24 de gestación al inicio del crucero o que prevean estar en este período en cualquier momento durante el mismo. Toda mujer embarazada deberá presentar, al momento del embarque, un certificado médico expedido por un ginecólogo. Este documento deberá declarar que tanto la madre como el bebé están en buen estado de salud y pueden viajar, incluyendo la fecha estimada de parto (FEP). El Organizador no asumirá responsabilidad por complicaciones relativas al embarazo, ya sea durante o después del crucero.
- 2.9 El Organizador cuenta con un número limitado de camarotes adaptados para Viajeros con discapacidades o movilidad reducida, en cumplimiento con el Reglamento 1107/2006UE. No obstante, no todas las áreas o instalaciones públicas a bordo son accesibles. Las solicitudes de reserva para Viajeros con discapacidades o movilidad reducida estarán sujetas a la disponibilidad de estos camarotes especialmente diseñados. Cuando sea necesario, se requerirá que el Viajero discapacitado vaya acompañado por otra persona capaz de prestar la asistencia necesaria, de acuerdo con el Reglamento 1177/2010 UE. Además, será necesario realizar una evaluación previa por parte del Organizador, considerando la documentación médica solicitada en el momento de la reserva.
- 2.10 Todo Viajero con condiciones físicas o mentales, discapacidades o movilidad reducida, u otras necesidades que requieran atención médica especial, equipamiento médico específico, medicación individualizada, o asistencia durante el viaje, deberá notificarlo al Organizador antes de la conclusión del contrato. El Organizador se reserva el derecho de negar la reserva o el embarque posterior durante el crucero si la seguridad del Viajero no puede garantizarse de acuerdo con los requisitos de seguridad vigentes. Esta decisión se basará en la evaluación de riesgos realizada por el Organizador y el personal médico, así como el capitán del buque, considerando, entre otros factores, las disposiciones del Código Internacional de Gestión de la Seguridad y Prevención de la Contaminación de los Buques en el Mar ("ISM Code") y el Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar ("SOLAS").

No se aceptarán solicitudes de reserva para Viajeros cuya condición física o mental sea tal que su participación en el crucero resulte imposible o peligrosa, tanto para ellos como para otros Viajeros, o que

requieran cuidados o asistencia específicos que no puedan brindarse a bordo del buque. En caso de que el Viajero rechace proporcionar la información o documentos requeridos, o no se someta al examen de salud según lo indicado en la Cláusula 10.8 de las presentes condiciones generales, se resolverá su contrato de viaje combinado, sin derecho a obtener reembolso por la parte no disfrutada ni por otros servicios adquiridos.

- 2.11 Si las circunstancias de salud de un Viajero, referidas en la Cláusula 2.10 cambian entre la fecha de la reserva y la fecha de salida, y podrían comprometer o hacer inseguro su transporte, este deberá informar al Organizador lo antes posible y comunicar cualquier necesidad de disposiciones especiales, equipo/suministros médicos, cuidados o asistencia para evaluar la viabilidad de la reserva.
- 2.12 Cualquier información sobre el crucero que no esté incluida en la documentación precontractual y contractual, en los catálogos (en línea), en la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com) del Organizador u otros medios, será proporcionada por el Organizador al Viajero de acuerdo con lo establecido en el Libro IV de la LGDCU - Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios- (RDL 1/2007) con la debida antelación antes del inicio del viaje combinado.
- 2.13 El Organizador se reserva el derecho de no aplicar las presentes condiciones generales en relación con categorías específicas de contratos (por ejemplo, grupos) y ofertas promocionales mencionadas en la Cláusula 2.4 anterior. Para estos casos, los términos y condiciones específicamente indicados en el momento de la oferta se considerarán válidos.
- 2.14 La asignación de una categoría de camarote superior a la contratada y garantizada, o basada en promociones comerciales, no otorgará al Viajero el derecho a beneficiarse de los privilegios y derechos asociados a dicha categoría de camarote. Puede ocurrir que los camarotes de nivel igual o superior al asignado no cuenten con una cama doble o de matrimonio, y/o que no estén equipados para Viajeros con discapacidades o movilidad reducida, o que presenten accesorios y características distintos a los del camarote "garantizado" reservado. En el caso de camarotes triple/cuádruple/quíntuple "garantizados", es posible que el camarote asignado no cuente con las plazas deseadas, y se requerirá añadir una cama extra, tipo supletoria, plegable, sofá-cama o litera. Los detalles finales del camarote asignado se proporcionarán antes de la salida por el Organizador. Es importante destacar que la asignación de un camarote con camas supletorias no da derecho a la cancelación gratuita.
- 2.15 Antes de la conclusión del contrato, es responsabilidad del Viajero obtener información detallada sobre las condiciones de higiene y seguridad en los puertos de escala del itinerario. Al concluir el contrato, el Viajero reconoce estar informado sobre estas condiciones y acepta los posibles riesgos asociados. Además de la obligación del Organizador de proporcionar información según lo establecido en la Cláusula 5 de estas condiciones generales, disponible en la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com), el Viajero debe obtener, antes de la salida, información actualizada sobre la situación de salud, seguridad y movilidad de las autoridades españolas y de los lugares del itinerario del crucero, y consultar las páginas web del Ministerio de Asuntos Exteriores de España (<https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx>) y de la Organización Mundial de la Salud - portal de Viajes Internacionales y Salud (<https://www.who.int/es/travel-advice>).
- 2.16 Antes de la conclusión del contrato, se proporciona al Viajero toda la información relacionada con la reserva, incluidas las principales características de los servicios turísticos ofrecidos.
- 2.17 El Viajero debe asegurarse, antes de concluir el contrato, de cumplir con los requisitos y obligaciones detallados en la Cláusula 10 de estas condiciones generales, así como del contenido vinculante descrito en

el Formulario de Información Normalizada proporcionado al Viajero, cuya observancia es imprescindible para la plena ejecución del contrato y para poder viajar y/o embarcar.

### **3. Pago**

- 3.1 Antes de que transcurran 7 días desde la celebración del contrato, el Viajero deberá abonar un depósito del 25% (veinticinco por ciento) del precio total. El saldo restante deberá ser pagado con al menos 120 (ciento veinte) días de antelación a la fecha de salida.
- 3.2 En caso de que el contrato se celebre con una antelación inferior a 120 (ciento veinte) días respecto de la fecha de salida, deberá abonarse el importe íntegro del precio en el momento del perfeccionamiento del mismo en una sola transacción.
- 3.3 El impago del saldo debido en el plazo más arriba indicado constituirá un incumplimiento del contrato que conllevará su resolución y dará lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas para la cancelación, así como las correspondientes indemnizaciones por cualesquiera daños adicionales sufridos por el Organizador.
- 3.4 El billete del crucero, que constituye el título de transporte que permite legalmente el acceso a bordo del barco, se entregará al Viajero tras pago íntegro del precio y tras facilitar los siguientes datos:
- Fecha de nacimiento de cada Viajero.
  - Número, fecha y lugar de expedición del pasaporte o documento nacional de identidad del Viajero, así como la fecha límite de validez de este, todo ello de conformidad con la normativa vigente.
  - Números de móvil personales de todos y cada uno de los adultos que viajen en el camarote, de forma que pueda contactarse con ellos en caso de emergencia.
- 3.5 Los pagos efectuados a través de Agencias de Viajes solo se considerarán efectivos, materiales y formalmente realizados cuando el Organizador reciba efectivamente los importes debidos. En caso de que la Agencia de Viajes no haya abonado al Organizador los saldos y anticipos recibidos, no podrá formularse o ejercerse reclamación alguna de reintegro al Organizador.
- 3.6 Por lo que respecta a compras directas (efectuadas por teléfono llamando al **+34 629 661 600** o a través de la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com)), el Viajero podrá elegir entre una de las siguientes formas de pago:
- a) transferencia bancaria;
  - b) tarjeta de crédito, de conformidad con los términos y condiciones que se especifican a continuación.  
En caso de que el Viajero opte por pagar con tarjeta de crédito, la tarjeta se utilizará para el adeudo directo del saldo y cualesquiera penalizaciones por cancelación al amparo de la Cláusula 7 en las fechas indicadas en la reserva. El Viajero podrá solicitar que los pagos mediante adeudo directo en la tarjeta sean cancelados en el momento de la reserva, o en una fecha posterior, llamando al **+34 629 661 600**, en cuyo caso el Organizador valorará de forma discrecional si el método de pago alternativo propuesto por el Viajero es aceptable y permite cumplir con sus condiciones de pago aquí establecidas, pudiendo rechazar la solicitud del Viajero. Los eventuales reembolsos a efectuar por el Organizador al Viajero que haya pagado con tarjeta de crédito se efectuarán a esta última.
- 3.7 En caso de que el contrato se celebre por teléfono o a través de la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com) con una antelación inferior a 7 días respecto de la fecha de salida, sólo se permite el pago mediante tarjeta de crédito.

### **4. PRECIOS**

- 4.1 Los precios incluyen la prima del seguro de inclusión, cuyas condiciones se pueden consultar en el ANEXO A adjunto al presente, así como en <http://www.almacruceros.com/seguros>, las tasas portuarias y las tasas de

servicio. Las tasas portuarias varían dependiendo del itinerario del crucero, su duración y los puertos de escala. Se facilitarán los datos más exactos disponibles en cuanto a las tasas portuarias en los documentos precontractuales facilitados al Viajero para cada crucero en concreto.

- 4.2 No se efectuarán cambios en el precio del viaje combinado en los 20 días naturales anteriores a la salida. Sin embargo, conforme a lo establecido en el Real Decreto Ley 1/2007 (LGDCU), como consecuencia del incremento de costes varios - en comparación con los precios vigentes en el momento de la publicación del programa de cruceros, ALMA CRUCEROS se reserva el derecho a modificar el precio del viaje combinado en cualquier momento anterior al plazo señalado de 20 días naturales antes de la salida, para cubrir variaciones en:
- a) Los costes del combustible para la propulsión del barco u otras fuentes de energía;
  - b) Los derechos, impuestos y tasas sobre los servicios incluidos en el viaje combinado como, por ejemplo, las tasas portuarias;
  - c) Los tipos de cambio relevantes para el viaje combinado.
- 4.3 La diferencia en el precio del viaje combinado será el resultado de (i) comparar estos costes vigentes en el momento de la publicación del programa de cruceros y los costes vigentes en el momento de la revisión del precio del viaje combinado, y, en su caso, (ii) sumar los incrementos de costes de los apartados a), b) y c) más arriba, según lo dispuesto a continuación:
- a) Para el apartado a), por cada dólar estadounidense de aumento del precio del fuel marino por tonelada métrica (índice PLATTS CIF MED GASOIL 0,1% S) se incrementará en un 0,032% el precio del viaje combinado. En caso de incremento del costo de otras fuentes de energía, se calculará el porcentaje de dicho incremento y se aplicará ese porcentaje al precio del viaje combinado como ajuste adicional.
  - b) Para el apartado b), en caso de incremento de los derechos, impuestos y tasas sobre los servicios incluidos en el viaje combinado, se aumentará el precio del viaje combinado por valor de tal incremento.
  - c) Para el apartado c), en el caso de variación en el tipo de cambio se cobrará el importe del incremento aplicable al viaje combinado mediante la correspondiente subida del precio del viaje combinado.

En cada contrato de viaje combinado se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en este apartado para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

- 4.4 En caso de reducción de los costes mencionados en los apartados a), b) o c) en comparación con los precios vigentes, el Viajero tendrá derecho a una reducción en el precio del viaje combinado según corresponda a cada caso, a saber:
- en el caso prevista en el apartado a), por cada dólar estadounidense de disminución del precio del fuel marino por tonelada métrica (índice PLATTS CIF MED GASOIL 0,1% S), se reducirá en un 0,032% el precio del viaje combinado. En caso de disminución del costo de otras fuentes de energía, se calculará el porcentaje de dicha disminución y se reflejará como un ajuste negativo en el precio del viaje combinado. El porcentaje de reducción se aplicará al precio del viaje combinado como un descuento proporcional.
  - en el caso previsto en el apartado b), el importe íntegro de la reducción de los derechos, impuestos y tasas.
  - en el caso previsto en el apartado c), en caso de una disminución en el tipo de cambio aplicable al viaje combinado, el importe del decremento será descontado del precio total del viaje combinado. La reducción se aplicará de manera proporcional a la disminución del tipo de cambio relevante para el viaje combinado.

En caso de una disminución del precio, conforme al Real Decreto Ley 1/2007 (LGDCU), el Organizador se reserva el derecho de descontar los gastos administrativos reales del reembolso efectuado al Viajero.

- 4.5 Si el aumento del precio supera el ocho por ciento (8%) del precio total originalmente pagado por el Viajero, este tendrá la opción de aceptar el aumento o cancelar el contrato sin costo adicional, de acuerdo con la legislación aplicable y la Cláusula 5 ("Cambios antes del inicio del Viaje Combinado") de las presentes Condiciones Generales.
- 4.6 Los precios son por persona. Sin embargo, en caso de billetes no utilizados o cancelaciones que traigan como consecuencia que el restante Viajero sea el único ocupante de un camarote, se aplicará un suplemento a dicho camarote.
- 4.7 El precio comunicado al momento de la reserva puede variar (tanto al alza como a la baja) si cambia el número de ocupantes en el camarote.
- 4.8 Para cada crucero habrá un número limitado de camarotes disponibles para la venta a los precios indicados en el catálogo (en línea) y la página web.

## **5. CAMBIOS ANTES DEL INICIO DEL VIAJE COMBINADO**

- 5.1 De conformidad con lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), antes del comienzo del viaje combinado, el Organizador podrá introducir modificaciones no significativas y pequeños cambios en los términos y condiciones del contrato, debiendo informar de inmediato a los Viajeros por escrito o mediante un soporte duradero (pudiendo hacerse a través de la Agencia de Viajes), notificándoles la naturaleza del cambio y, en su caso, la consiguiente variación del precio del viaje combinado. El Organizador se exime de cualquier tipo de responsabilidad en caso de que la Agencia de Viajes se demore o no facilite al Viajero cualquier información recibida del Organizador.
- 5.2 De conformidad con lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), en caso de que antes del comienzo del viaje combinado el Organizador se vea obligado a introducir modificaciones significativas en uno o varios de los aspectos principales de los servicios turísticos (por ejemplo, destino, medio de transporte, categoría de transporte, fechas u horas) con arreglo al RD 1/2007 o no pueda atender solicitudes especiales del viajero con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) o incremente el precio total del viaje combinado en más de un 8%, el Viajero podrá optar por aceptar el/los cambio(s) o desistir del contrato sin coste adicional, en el plazo máximo previsto en la Cláusula 5.3. En caso de desistimiento, el Organizador podrá ofrecer al Viajero un viaje combinado alternativo de calidad igual o superior.
- 5.3 El Viajero informará al Organizador (a través de la Agencia de Viajes, si así lo prefiere) de su decisión en el plazo máximo razonable que no superará los 4 días a contar desde el momento en que se le informa sobre todo cambio según lo aquí establecido.
- 5.4 En caso de desistimiento del contrato o si el Viajero no acepta las soluciones alternativas propuestas por el Organizador, éste procederá, en el plazo de 14 días a partir de la fecha de desistimiento, a reembolsar los importes pagados por el Viajero.
- 5.5 En caso de aceptar el Viajero un viaje combinado alternativo propuesto por el Organizador y caso de que tal viaje tenga un valor o calidad inferior, el Cliente estará legitimado a solicitar una reducción del precio.

## **6. IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR UNA PARTE SUSTANCIAL DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO**

- 6.1 En el caso de que, una vez iniciado el viaje combinado, y debido a circunstancias que escapen al control del Organizador, este no pueda proporcionar una parte sustancial, en términos de valor o calidad, de los servicios turísticos garantizados en el contrato, se ofrecerán soluciones alternativas adecuadas, si es posible, de una calidad igual o superior, para continuar el viaje según lo programado, sin coste adicional para el Viajero. En su defecto, se reembolsará al Viajero la diferencia de precio si las soluciones alternativas son de una calidad inferior a la originalmente reservada.
- 6.2 El Viajero solo podrá rechazar las alternativas propuestas si no son comparables a las acordadas inicialmente o si la reducción de precio es inadecuada.
- 6.3 Si no es posible ofrecer soluciones alternativas, o si el Viajero rechaza tales soluciones por no ser comparables a las características originalmente acordadas en el contrato del viaje combinado, o si la reducción del precio de la solución alternativa resulta insuficiente, el Organizador reembolsará al Viajero la diferencia de precio correspondiente. En caso de incumplimiento por parte del Organizador de sus obligaciones relativas a la oferta de un viaje combinado alternativo, se aplicarán las disposiciones previstas en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

## **7. CANCELACIÓN POR EL VIAJERO**

- 7.1 De conformidad con lo previsto en el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), todo Viajero podrá desistir del contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado. Sin embargo, el Organizador aplicará las siguientes cantidades o porcentajes del precio del viaje combinado, que deberán ser abonados por el Viajero, según se especifica en la siguiente tabla:

<b><u>ANTELACION A LA FECHA DE INICIO DEL VIAJE</u></b>	<b><u>IMPORTE O PORCENTAJE DEL PRECIO APLICADO POR CANCELACIÓN</u></b>
<b><u>Más de 180 días</u></b>	0%
<b><u>Entre 180 y 151 días</u></b>	15%
<b><u>Entre 150 y 121 días</u></b>	25%
<b><u>Entre 120 y 91 días</u></b>	50%
<b><u>Entre 90 y 61 días</u></b>	75%
<b><u>Dentro de los 60 días antes de la salida</u></b>	100%

Además, cualquier cambio de fecha o nombre genera gastos de tramitación de 250 EUROS a ser pagados por el Viajero.

- 7.2 De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), si surgen circunstancias extraordinarias inevitables en el lugar de destino o sus alrededores, que afecten significativamente al desarrollo del viaje combinado o al transporte de Viajeros al destino, el Viajero podrá desistir del contrato antes del inicio del viaje combinado, sin incurrir en gastos de cancelación y con derecho al reembolso íntegro del importe abonado por el viaje combinado, sin derecho a ninguna otra forma de compensación.

7.3 Para las reservas realizadas fuera del establecimiento mercantil, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), el Viajero podrá desistir del contrato de viaje combinado en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha de la reserva, sin penalización alguna y sin necesidad de justificación alguna. Sin embargo, en el caso de ofertas o promociones con precios significativamente inferiores a los originalmente propuestos, el Viajero no tendrá derecho de desistimiento, debiendo el Organizador especificar la reducción en el precio y dejar claro que, por acogerse a tales ofertas o promociones, no asiste al Viajero el derecho de desistimiento, por haberse realizado la reserva fuera del establecimiento mercantil. El ANEXO C del presente contiene la necesaria información con respecto a este derecho de desistimiento, facilitando asimismo un formulario de desistimiento para las reservas realizadas fuera de establecimiento mercantil.

7.4 El Organizador se reserva el derecho de ofrecer condiciones de cancelación y excepciones mejores a las establecidas en la cláusula 7.1 durante promociones específicas, debidamente publicitadas, y durante determinados períodos de tiempo, como, p.ej., cancelación gratuita hasta 15 días antes de la salida, etc.

## **8. CANCELACIÓN POR EL ORGANIZADOR**

8.1 El Organizador podrá desistir del contrato de viaje combinado y devolver al Viajero la totalidad de los importes abonados por el viaje combinado sin estar obligado a pagar ninguna cuantía adicional en concepto de compensación o indemnización en los siguientes casos:

- a) Cuando el número de personas que haya adquirido el viaje combinado sea inferior al mínimo requerido, en su caso, por el contrato específico (en particular, el 50% de la capacidad total del buque destinada exclusivamente a pasajeros, excluyendo a la tripulación), y el Organizador notifique al Viajero la cancelación del contrato con una antelación mínima de:
  - i) Veinte días respecto del comienzo del viaje combinado en el caso de viajes combinados que duren más de seis días.
  - ii) Siete días respecto del comienzo del viaje combinado en el caso de viajes combinados que duren entre dos y seis días.
  - iii) Cuarenta y ocho horas respecto del comienzo del viaje combinado en el caso de viajes combinados que duren menos de dos días.
- b) Cuando el Organizador no pueda ejecutar el contrato debido a circunstancias extraordinarias inevitables y notifique al Viajero la cancelación del mismo sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

## **9. CESIÓN DEL CONTRATO**

9.1 De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), un Viajero que no pueda asistir al crucero podrá ceder el contrato a un nuevo Viajero, siempre que se notifique al Organizador con una antelación mínima de siete días respecto del comienzo del viaje combinado, y siempre que:

- a) No exista ningún motivo relacionado con los pasaportes, visados, certificados de salud, alojamiento hotelero, servicios de transporte u otro factor que pudiera impedir al nuevo Viajero asistir al crucero en las mismas condiciones que el Viajero original.
- b) El nuevo Viajero abone al Organizador el importe indicado en la Cláusula 9.2 que se detalla a continuación.

9.2 En todo caso, el Viajero deberá abonar unos gastos de gestión por persona de 250 EUROS en concepto de cambio de titular. Además, el Viajero original responderá solidariamente con el nuevo Viajero del pago del saldo restante del precio, así como del pago de las cuantías a las que se hace referencia en la Cláusula 9.1 anterior.

- 9.3 El billete del crucero únicamente podrá transferirse en caso de cambio de titular efectuado de conformidad con lo previsto en los párrafos anteriores.
- 9.4 El derecho a efectuar un cambio de titular estará sujeto a las exclusiones y restricciones previstas en la normativa de obligado cumplimiento, especialmente en materia de seguridad, normativa que se aplicará a los servicios individuales que conforman el viaje combinado.
- 9.5 Tanto el Viajero original como el nuevo Viajero serán responsables solidarios del pago del precio del viaje combinado, así como de los gastos, cargos, cuotas y costes adicionales, incluidas las cuotas y tasas administrativas y de servicio que se cobren en concepto de cambio de titular.

## **10. OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS**

- 10.1 El Viajero deberá contar con su propio pasaporte individual u otra documentación de viaje pertinente, dependiendo de su nacionalidad, que esté en vigor para una fecha posterior a la finalización del viaje y, en algunos destinos, hasta seis meses después de la fecha de entrada al país de destino. Esta documentación debe ser válida para todos y cada uno de los países incluidos en el itinerario, así como los visados de turista, estancia o tránsito, y certificados de salud que puedan ser necesarios. Los residentes en España de otras nacionalidades deberán llevar la tarjeta de residencia en vigor; no se considerará válida si está en proceso de renovación o solicitud. La información contenida en los catálogos (en línea) y la página Web se refiere, salvo indicación en contrario, a Viajeros cuya nacionalidad sea la del país en el que se publica el catálogo (en línea) y la página Web. El Organizador se reserva el derecho de denegar el embarque a cualquier Viajero que no disponga de la documentación de viaje requerida, sin reconocer reembolso alguno ni indemnización por la pérdida de disfrute del crucero.
- 10.2 La conducta de los Viajeros no deberá afectar a la seguridad, confort, bienestar o disfrute del resto de los Viajeros. Deberán actuar de manera prudente, seguir todas las instrucciones dadas por el Organizador y cumplir con la normativa aplicable tanto al viaje como en cada uno de los países del itinerario.
- 10.3 Queda prohibido llevar a bordo del barco mercancías, plantas, especies vegetales, mascotas, animales vivos o muertos o disecados, armas, munición, explosivos o sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas sin el consentimiento previo por escrito del Organizador. También está prohibido llevar alimentos o bienes cuya compra y/o exportación esté prohibida por la normativa local de cada país del itinerario del crucero y/o cualquier otra normativa aplicable (como el Reglamento (CE) n.º 338/97 relativo a la protección de especies de la fauna y flora silvestres mediante el control de su comercio). No se permite el uso de aparatos eléctricos en el camarote, incluyendo planchas, mantas eléctricas, calentadores de agua, teteras o hervidores, cocinas eléctricas, secadores y calentadores de pelo. Tampoco está permitido el embarque de ningún tipo de vehículo, salvo aquellos empleados por personas con discapacidad o movilidad reducida y que sean necesarios para garantizar su autonomía. En caso de incumplimiento, los equipos encontrados permanecerán custodiados por el personal de a bordo sin posibilidad de uso hasta el final del crucero, momento en el que se devolverán a sus respectivos titulares.
- 10.4 El Viajero será responsable de los daños ocasionados al Organizador por el incumplimiento de las obligaciones mencionadas anteriormente. Esto incluye los daños al buque, sus instalaciones, mobiliario y equipos, así como las pérdidas o daños causados a otros Viajeros y a terceros. Además, el Viajero será responsable de las multas, sanciones, penalizaciones y gastos impuestos al Organizador por las autoridades portuarias, funcionarios de aduanas, autoridades sanitarias y demás autoridades de los países incluidos en el itinerario del crucero debido a las acciones u omisiones del Viajero.

10.5 El Viajero proporcionará al Organizador toda la documentación, información y datos necesarios para que el Organizador pueda subrogarse en los derechos del Viajero frente a terceros que puedan ser considerados responsables de cualquier pérdida o daño sufrido por el Viajero. El Viajero será responsable ante el Organizador por cualquier perjuicio causado a los derechos de subrogación del Organizador debido al incumplimiento de lo establecido en esta cláusula.

10.6 El Viajero proporcionará al Organizador toda la información necesaria para cumplir con los requisitos de seguridad, incluidos los establecidos en la Directiva 98/41/CE sobre el registro de las personas que viajan a bordo de buques de pasajes procedentes de puertos de los Estados miembros de la Comunidad o con destino a los mismos, modificada por la Directiva (UE) 2017/2109 sobre el registro de las personas que viajan a bordo de buques de pasajes procedentes de puertos de los Estados miembros de la Comunidad o con destino a los mismos, así como la legislación española correspondiente derivada de la transposición de dichas directivas. La recopilación y tratamiento de datos, incluidas las imágenes, se realizarán de acuerdo con el Reglamento 679/2016 de la UE (Reglamento General de Protección de Datos) y la normativa española aplicable.

10.7 El Viajero participará en las actividades de seguridad y simulacros de emergencia que el Organizador realice a bordo del barco. En caso de incumplimiento de este requisito, el Capitán, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 11.2 y la legislación aplicable, podrá tomar todas las medidas necesarias, incluido el desembarco disciplinario del Viajero infractor.

10.8 Embarque: Con el objetivo de prevenir la propagación de cualquier virus y/o enfermedad, como por ejemplo el virus SARS-CoV-2 19 o cualquier otro virus o enfermedad contagiosa y/o de riesgo, así como para salvaguardar, en general, la salud y seguridad de todos a bordo de nuestros buques, el Viajero, si así se le requiere, deberá presentar todos los documentos y cualquier otra información relacionada con los países de origen, residencia o los visitados antes del embarque, así como cualquier otra información necesaria.

Además, el Viajero, si así se solicita por los países de destino, deberá proporcionar declaraciones de salud precisas y veraces al registrarse (en línea o a bordo del buque antes del embarque) y acepta someterse, si es necesario, a controles de temperatura, exámenes y evaluaciones de salud tanto antes del embarque como una vez a bordo del buque para preservar la salud a bordo. En caso de que el Viajero se niegue a proporcionar la información y/o los documentos requeridos, o a someterse al reconocimiento médico realizado a bordo o antes del embarque, constituirá un incumplimiento del contrato según lo establecido en las Cláusulas 2.10 y 2.11 de las presentes condiciones generales, lo que dará lugar a la resolución del presente contrato, sin derecho a obtener el reembolso del importe abonado por la parte del viaje combinado no proporcionada y/o por los demás servicios asociados contratados.

Estancia a bordo: El Organizador se reserva el derecho a denegar el embarque/ordenar el desembarque/aislamiento del Viajero durante el tiempo estrictamente necesario, prescrito por la normativa local y/o indicado por el médico a bordo de acuerdo con la Cláusula 18.2 si, tras una evaluación del médico del buque o sobre la base de la normativa aplicable, su estancia y/o libre circulación a bordo pueden poner en peligro su salud, la de otros Viajeros y/o la de la tripulación.

10.9 Además de lo dispuesto en el último párrafo de la cláusula anterior, el Viajero deberá seguir los procedimientos establecidos y debidamente comunicados por el Organizador para contener la propagación de cualquier pandemia y/o virus a bordo. El Viajero se compromete a cumplir, entre otras, las siguientes disposiciones:

- a) Seguir cualquier medida de precaución relacionada con el distanciamiento social, el protocolo para realizar excursiones, el uso de equipos de protección como mascarillas y, en general, los protocolos de higiene.
- b) Acatar las medidas de aislamiento y/o desembarco anticipado que puedan ser ordenadas por el médico del buque y/o las autoridades competentes en caso de circunstancias sanitarias especiales que pongan en peligro la seguridad y la salud a bordo, o en caso de que el Pasajero dé positivo en las pruebas de detección de virus y/o enfermedades epidemiológicamente extendidas (por ejemplo, SARS-COV-2-19, virus gastrointestinales, etc.) o presente síntomas compatibles con tales virus o enfermedad o haya sido diagnosticado de otro modo como positivo por un médico a bordo del buque.
- c) Seguir las medidas preventivas implementadas a bordo y las instrucciones del médico del buque en caso de que el Viajero sea identificado como contacto cercano de un Viajero positivo, entendiéndose como tal: un Viajero que ha dado positivo en las pruebas de detección de virus y/o enfermedades contagiosas, como el SARS-COV-2-19 u otras enfermedades epidemiológicamente extendidas, lo que indica que está infectado con el virus o enfermedad en cuestión así como un Viajero que presente síntomas compatibles con tales virus o enfermedad o que haya sido diagnosticado de otro modo como positivos por un médico a bordo del buque.

En los casos mencionados en los puntos (b) y (c), el Organizador no será responsable de indemnizaciones adicionales ni de daños morales. Cualquier medida de precaución para proteger la seguridad a bordo puede estar sujeta a cambios según el contexto sanitario en ese momento. En caso de incumplimiento de cualquier procedimiento debidamente comunicado al Viajero, este será desembarcado sin derecho a obtener reembolso por la parte no disfrutada del viaje y/o por otros servicios adquiridos en el viaje combinado.

10.10 Se permite llevar líquidos en el equipaje de mano únicamente en los siguientes casos:

- a) Líquidos relacionados con la cosmética o el aseo personal en envases individuales de capacidad no superior a 100 ml, contenidos dentro de una bolsa de plástico transparente con sistema de apertura/cierre y de capacidad no superior a 1 litro (bolsa de aproximadamente 20x20 cm).
- b) Líquidos necesarios durante el viaje por razones médicas o dietéticas especiales. Las restricciones sobre el transporte de líquidos mencionadas en este apartado no afectan al equipaje facturado.

10.11 Las bebidas y alimentos adquiridos en tierra o en las tiendas del barco tienen restricciones en su disponibilidad a bordo, según las siguientes condiciones:

- a) Las bebidas compradas en las tiendas del barco serán guardadas en depósito hasta el final del crucero, momento en el cual serán entregadas a los Viajeros.
- b) Todos los alimentos y bebidas comprados en tierra solo podrán ser llevados a bordo si se dejan en depósito, sin abrir, hasta el final del crucero, momento en el cual serán entregados a los Viajeros.

10.12 Una vez a bordo, a los Viajeros se les entregará una tarjeta ALMA CRUCEROS personalizada que automáticamente individualiza su nombre en la lista de embarque. Esta tarjeta deberá utilizarse durante el crucero para pagar todos los servicios adicionales disfrutados a bordo, así como en los puntos de control para el embarque y el desembarque. Los gastos realizados se cargarán automáticamente en la cuenta del camarote asociada a la tarjeta ALMA CRUCEROS, para ser saldados al final del crucero, ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito. Durante las primeras 48 horas después del embarque, los Viajeros deben proporcionar una garantía para cubrir la tarjeta ALMA CRUCEROS, ya sea mediante una tarjeta de crédito o mediante un depósito mínimo de 150 euros en efectivo por persona, según la moneda de pago a bordo. El monto inicial del depósito deberá ser reestablecido si las compras realizadas exceden el saldo disponible. En caso de que no se realice el depósito durante las primeras 48 horas, no se registre la tarjeta de crédito o los gastos superen los 200 euros, la tarjeta ALMA CRUCEROS será deshabilitada. Asimismo, la tarjeta ALMA CRUCEROS será deshabilitada si las compras realizadas durante el crucero superan el depósito efectuado. Al final del crucero, se realizará el cálculo final de los gastos y, en caso de tener un saldo positivo a favor del Viajero, se le reembolsará la cantidad correspondiente.

## **11. FACULTADES Y ATRIBUCIONES DEL CAPITÁN**

11.1 El Capitán del buque está autorizado a mantener el mando y proceder sin práctico, a remolcar y asistir a otras naves en cualesquiera circunstancias, desviarse de la ruta programada, acceder a cualquier puerto (independientemente de su inclusión en el itinerario del barco) y trasladar a un Viajero y su equipaje a otra nave para continuar con el viaje.

11.2 El Viajero está sujeto a la autoridad disciplinaria del Capitán del buque en lo que respecta a la seguridad del buque y la navegación. Debe cumplir con todas las instrucciones y órdenes dadas a bordo, incluidas las relacionadas con las sesiones sobre seguridad y simulacros de emergencia. Si el Capitán considera que un Viajero no está en condiciones de iniciar o continuar el crucero, o que su condición física o mental representa un riesgo para el barco, la salud y seguridad de otros Viajeros o miembros de la tripulación, o que su comportamiento pueda afectar al disfrute de los demás, el Capitán puede:

- a) denegar el embarque,
- b) ordenar el desembarco en cualquier puerto,
- c) negarse a permitir el desembarque en un puerto específico,
- d) confinar al Viajero en una zona del buque o negarle la participación en ciertas actividades a bordo.

Los otros proveedores de servicios pueden tomar medidas similares independientemente, de acuerdo con sus facultades disciplinarias legales o contractuales; a este respecto, el Organizador no será responsable por lo que respecta a estos proveedores de servicios.

11.3 El Organizador y el Capitán del barco están autorizados a cumplir con órdenes o directrices de toda índole o naturaleza emanadas de la administración o autoridades de cualquier país, así como de personas que actúen o se entienda que actúan en nombre o bajo la autoridad de dicha administración o autoridades o por cualquier persona que -con arreglo a los términos del Seguro de Riesgo de Guerra del barco esté legitimada a dar dichas órdenes o directrices. Si, independientemente del motivo o causa, y de acuerdo con estas órdenes o directrices, se llevan a cabo acciones u omisiones, no se considerará desviación o incumplimiento del contrato. El desembarco de Viajeros o la descarga de equipaje según estas órdenes o directrices constituirá un cumplimiento adecuado de las obligaciones contractuales, eximiendo al Organizador de responsabilidad por la continuidad del viaje o la repatriación de los Viajeros.

## **12. FACULTAD DE RECHAZAR NUEVAS RESERVAS**

12.1 El Organizador tiene la autoridad para rechazar una reserva y cancelar una reserva confirmada de un Viajero que, en un crucero realizado en los 36 (treinta y seis) meses anteriores en alguno de los buques del Organizador, haya llevado a cabo alguna de las siguientes acciones:

- a) Violación de las normas de conducta establecidas en las cláusulas 10 y 11.
- b) Causar lesiones a otros viajeros o tripulantes, dañar el buque, sus instalaciones o equipo, o bienes de terceros.
- c) Incumplimiento total o parcial del pago del precio del crucero, la cuenta de gastos a bordo u otras compras, así como mantenimiento de deudas pendientes con el Organizador o cualquier otra compañía vinculada con el Organizador que no hayan sido saldadas sin necesidad de requerimiento previo.

12.2 El Organizador también puede cancelar una reserva confirmada previamente que incluya a un Viajero que haya llevado a cabo alguna de las acciones mencionadas en el apartado 12.1 anterior, incluso si la reserva se confirmó antes de que se realizaran dichas acciones.

12.3 La cancelación de una reserva por parte del Organizador de acuerdo con los apartados 12.1 y 12.2 anteriores sólo afectará al Viajero involucrado en las acciones descritas, sin afectar a los demás Viajeros de la misma reserva. En este caso, se recalculará el precio de la reserva, lo que podría resultar en la aplicación de un suplemento por el uso individual de una cabina doble.

12.4 El Organizador notificará por escrito al Viajero afectado en la dirección proporcionada al Organizador y, en su defecto, a través de la agencia de viajes detallista que haya realizado la reserva en nombre del Viajero. Se reembolsarán las cantidades entregadas a cuenta de la reserva del Viajero afectado.

### **13. DERECHO REAL DE GARANTÍA Y DERECHO DE RETENCIÓN**

13.1 El Organizador tiene el derecho de retener el equipaje y otros objetos personales del Viajero como garantía del pago de cualquier cantidad pendiente por parte del Viajero en relación con los bienes y servicios adquiridos a bordo.

### **14. ALOJAMIENTO A BORDO**

14.1 El Viajero otorga al Organizador la autorización para asignarle un camarote diferente al reservado inicialmente, siempre que sea de una categoría igual o superior.

### **15 RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR**

15.1 Conforme a lo establecido en la legislación aplicable en vigor, tanto el Organizador como la Agencia de Viajes son responsables dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad, por la correcta ejecución de los servicios que prestan con relación a la reserva, contratación y ejecución de los servicios turísticos incluidos en el contrato de viaje combinado.

El Organizador no será responsable por cualesquiera daños causados por acciones u omisiones del Viajero, incluyendo aquellas iniciativas tomadas de forma autónoma por el Viajero durante la prestación de los servicios turísticos, o por acciones u omisiones de terceros no relacionados con la prestación de los servicios previstos en el contrato con el Organizador, así como por casos de fuerza mayor, casualidad o circunstancias imprevistas o imprevisibles para el Organizador según la diligencia profesional.

15.2 El Viajero deberá informar inmediatamente al Organizador de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato, y en tal caso aquella deberá subsanarlo, teniendo en cuenta el alcance de la falta de conformidad y el valor de los servicios turísticos en cuestión, a menos que sea imposible o excesivamente costoso. Si el Organizador no subsana el defecto, el Viajero tendrá derecho a actuar según lo establecido por la normativa aplicable para resolver las incidencias por sí mismo.

15.3 Según lo dispuesto por la legislación vigente, el Viajero tiene derecho a una reducción del precio adecuada durante el período de incumplimiento o falta de conformidad en la prestación del servicio turístico, a menos que el Organizador estime que dicho incumplimiento o falta de conformidad sea imputable al Viajero. Además, el Viajero tiene derecho a recibir una compensación por los daños y perjuicios sufridos, sin demoras injustificadas.

15.4 Todas las limitaciones de responsabilidad, renunciadas y excepciones que pueda invocar el Organizador en virtud del presente contrato se aplicarán igualmente a todas las personas que sean, o que se consideren, empleados, dependientes, auxiliares, representantes, asociados, agentes, contratistas o subcontratistas del Organizador que actúen en cualquier calidad, así como a los aseguradores del Organizador.

15.5 El Organizador no será responsable ante el Viajero por ningún incumplimiento por parte de la Agencia de Viajes u otros intermediarios que intervengan en la celebración del contrato de viaje combinado, en lo que respecta a las obligaciones de dichos terceros.

15.6 En caso de que el Organizador indemnice al Viajero, se subrogará en los derechos y acciones del Viajero frente a terceros responsables.

## **16 LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

16.1 En ningún caso la compensación o indemnización pagadera por el Organizador superará los límites de responsabilidad establecidos por el Reglamento 392/2009 CE sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente y, cuando proceda, por las leyes nacionales e internacionales vigentes en materia de falta de cumplimiento del servicio del que se trate estableciéndose como límite de estas el triple del precio abonado tal y como establece el Convenio de Atenas.

16.2 Seguirá siendo de aplicación la legislación vigente en materia de limitación de responsabilidad o las disposiciones aplicables del Protocolo de Londres y sus modificaciones posteriores.

16.3 El Organizador y el Viajero, el primero en calidad de transportista y el segundo de pasajero según lo establecido en el Convenio de Atenas, acuerdan una **franquicia deducible de 149 unidades de cuenta por Viajero-pasajero en caso de pérdida o daños sufridos en el equipaje de este**, siendo la suma deducible del importe al que asciendan la pérdida o daños sufridos. Todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.4 de la versión del Convenio de Atenas ofrecida por el protocolo de Londres de 2002 y posteriores modificaciones. A título informativo, en el ANEXO B al presente, se indica el contravalor en EUROS de 149 unidades de cuenta a fecha 10 de mayo de 2024.

## **17 EXCURSIONES**

17.1 Una descripción precisa de las excursiones ofrecidas en cada crucero está disponible en el momento de la reserva y/o en la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com) y/o (una vez que esté operativa) en la App **ALMA CRUCEROS**. Las excursiones en tierra pueden estar sujetas a cambios como consecuencia tanto de circunstancias ajenas al Organizador (por ejemplo, condiciones meteorológicas, huelgas, retrasos en el transporte, denegación de atraque por parte de las autoridades portuarias locales, etc.) como de los requisitos operativos de los operadores turísticos.

17.2 En caso de cancelación de una excursión, debido a problemas técnicos o a un caso de fuerza mayor o al hecho de que no se alcance el número mínimo de participantes, el Organizador ofrecerá un abono para gastarlo a bordo igual a la devolución del precio pagado por la excursión individual no realizada o, en caso de tratarse de una excursión incluida en un paquete que incluya varias excursiones, un porcentaje proporcional al número de excursiones no realizadas por los Viajeros. El abono de a bordo será debidamente reintegrado en la cuenta de a bordo en caso de que no se utilice a bordo. En caso de que el Viajero desista de realizar una excursión reservada por motivos fundados e impredecibles debido a la imposibilidad sobrevenida de realizarla, se le ofrecerá un abono para gastarlo a bordo igual al precio pagado por la excursión individual no realizada o, en caso de tratarse de una excursión incluida en un paquete que incluya varias excursiones, un porcentaje proporcional al número de excursiones no realizadas.

17.3 Salvo que se indique otra cosa, las excursiones en tierra no están diseñadas específicamente para Viajeros con problemas físicos. No obstante, en caso de solicitarse, el Organizador puede recomendar circuitos clasificados como "fáciles". Las excursiones que resultan adecuadas para Viajeros con problemas leves de movilidad están identificadas como tal. Por tanto, antes de contratar una excursión en tierra, el Organizador recomienda a los Viajeros que obtengan toda la información posible a través de Internet, del catálogo (en línea) o poniéndose en contacto a través del número telefónico habilitado a tal efecto, para saber si las

excursiones en las que están interesados son o no adecuadas para Viajeros **discapacitados o con movilidad reducida**.

17.4 Por lo que respecta a determinados tipos de excursiones, dadas sus características (por ejemplo, el uso de vehículos conducidos por los Viajeros), podrían resultar de aplicación condiciones, requisitos o normativas especiales.

17.5 Las excursiones aptas para Viajeros **discapacitados o con movilidad reducida** están sujetas a límites de disponibilidad. El Organizador no se hace responsable en caso de que se agoten las plazas.

## **18 SERVICIO MÉDICO DEL BARCO**

18.1 En caso de que un Viajero requiera atención médica mientras se encuentre a bordo de un buque del Organizador, existe un servicio médico del barco disponible para prestar sus servicios con arreglo a las condiciones, tarifas y honorarios vigentes y puestos a disposición de los viajeros. El coste de estos servicios médicos no está incluido en el precio del viaje combinado de crucero.

18.2 El dictamen del Médico del barco sobre si un Viajero reúne las condiciones adecuadas para embarcar y/o para continuar con el crucero será definitivo y vinculante para el Viajero afectado.

## **19 OBJETOS DE VALOR Y DE PRIMERA NECESIDAD Y MEDICAMENTOS**

19.1 A bordo del buque, los Viajeros disponen de cajas de seguridad en sus camarotes para guardar su dinero, valores negociables, títulos, oro, artículos de plata, joyería, ornamentos, obras de arte u otros artículos de valor. La naviera y el Organizador no asumen responsabilidad respecto de la pérdida o daños sufridos en estos bienes, incluso aunque los mismos hubieran sido guardados en las cajas de seguridad de los camarotes. Los bienes, objetos de valor, primera necesidad e incluso medicamentos deben ir en el equipaje de mano tanto al embarcar como al desembarcar, no haciéndose el Organizador responsable de los mismos en caso de pérdida o daño durante el embarque y/o desembarque en caso de que no se hubiesen colocado en el equipaje de mano.

## **20. OBLIGACIÓN DE PRESTAR ASISTENCIA**

20.1 El Organizador está obligado a prestar asistencia al Viajero si se encuentra en dificultades. La obligación del Organizador de prestar asistencia al Viajero se limita a la adecuada prestación de los servicios previstos en el contrato y al resto de las obligaciones legales que recaen sobre él. El Organizador estará legitimado a reclamar el reembolso de los costes razonables incurridos en la prestación de dicha asistencia en caso de que el problema en cuestión fuese culpa del Viajero o hubiese sido causado por el mismo intencionadamente.

## **21. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

21.1 Las reclamaciones dirigidas al Organizador en relación con una posible falta de cumplimiento en la organización o ejecución del crucero deberán ser remitidas por los Viajeros por escrito en un plazo máximo de 2 meses a partir de fecha de regreso del crucero según las disposiciones previstas en el Reglamento UE n.º 1177/2010.

21.2 Las reclamaciones podrán ser dirigidas por correo postal al domicilio del Organizador (ALMA VICTORIA, S.L., Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA) por correo electrónico (atencionalcliente@almacruceos.com) o teléfono **+34 629 661 600**. Asimismo, ponemos a su plena disposición las Hojas de Reclamaciones oficiales, para que pueda ejercitar el derecho a formular

reclamaciones ante el organismo administrativo competente, en nuestra oficina sita en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA.

21.3 El periodo de custodia de los objetos perdidos y encontrados es de tres meses desde la fecha de finalización del crucero. Para la recuperación de este tipo de bienes contacte con su agencia de viajes o con el Organizador a través de cualquiera de los canales descritos en la Cláusula anterior 21.2. Todos los gastos derivados de la localización, custodia y envío de los objetos encontrados, al propietario de estos, serán por cuenta del Viajero y deberán ser pagados antes de proceder al envío.

## **22. COBERTURA DE SEGUROS POR CANCELACIÓN DEL VIAJE, ASISTENCIA MÉDICA Y EQUIPAJE**

22.1 Al firmar el formulario de reserva, a modo de complemento del seguro de inclusión cuya prima está incluida en el precio del Viaje Combinado, los Viajeros podrán contratar pólizas de seguro, con cobertura de las contingencias sobre cancelación del viaje combinado; asistencia médica en caso de lesiones o accidentes durante el crucero y daños o pérdidas de equipaje; que se ofrezca en dicho momento, pagando la prima asociada a ello.

22.2 La cobertura de seguros constituye un contrato suscrito por el Viajero y la compañía aseguradora y todas las obligaciones y responsabilidades surgidas de las disposiciones establecidas en la póliza de seguros serán responsabilidad exclusiva del Viajero.

22.3 En circunstancias especiales, como epidemias o pandemias, el Organizador recomienda contratar una póliza de seguros para cubrir dichas contingencias, también se reserva el derecho de hacer obligatoria la contratación de una póliza de seguro que cubra los riesgos relacionados con el virus SARS-CoV-2 19 u otras enfermedades contagiosas o discapacitantes durante el crucero, así como gastos médicos, coste de estancia prolongada (alojamiento y comida) en tierra para cuarentena, gastos de repatriación por accidente (incluso por medios especiales para personas que hayan dado positivo), reembolso del importe de la reserva por interrupción del crucero.

A falta de una póliza de seguro adecuada que cubra los riesgos mencionados, éstos y sus costes serán de la responsabilidad del Viajero. A tal efecto, el Organizador se reserva el derecho de incluir el coste de la póliza de seguro en el precio global del viaje combinado.

### **PROTECCION FRENTE A INSOLVENCIAS**

22.4 De conformidad con lo previsto en la legislación vigente, el Organizador ha contratado una cobertura de seguros específica de forma que, en caso de insolvencia, quiebra o concurso, los Viajeros tengan garantizado el reembolso del precio pagado por el viaje combinado, así como de los gastos incurridos para su repatriación

Datos de la póliza: Póliza nº 85449680

Aseguradora: AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros. Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares. Hoja nº. PM-61041. CIF A60917978. Domicilio Social: C/Monseñor Palmer, 1 - 07014 Palma de Mallorca

Cobertura: AXA Seguros Generales S.A. , hasta el límite de la suma asegurada contratada, garantiza las obligaciones asumidas por el Organizador, de constituir una garantía con carácter previo al ejercicio de su actividad para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de las personas viajeras, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.

Tel. +34 900 90 90 14, [página Web, https://www.axa.es](https://www.axa.es)).

22.5 Para obtener más información sobre la indemnización por pérdida del servicio en caso de insolvencia, quiebra o concurso, rogamos consulten las disposiciones establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

*Artículo 164. Efectividad y alcance de la garantía frente a la insolvencia.*

*1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.*

*Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.*

*2. La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viajes.*

*3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.*

*4. La protección frente a la insolvencia del organizador y del minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.*

*5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.*

**23. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

23.1 El Viajero acepta, como ley aplicable al contrato y a las obligaciones derivadas del mismo, la ley española a la que se remite íntegramente para todo lo no previsto expresamente en el presente contrato. Para cualquier controversia que pueda surgir en relación con la interpretación o ejecución de las obligaciones derivadas del presente contrato, las partes reconocen como tribunal competente el de la ciudad española de Málaga, con renuncia expresa a cualquier otro foro o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otro motivo.

## **24. PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

24.1 ALMA VICTORIA, S.L. (en lo sucesivo también «ALMA CRUCEROS»), en su calidad de responsable del tratamiento de datos, conforme a los artículos 13 y 14 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea 2016/679, así como según la legislación española de protección de datos (LOPDGDD 3/2018 de 5 de diciembre), proporciona la siguiente información sobre el tratamiento de datos personales relacionados con usted, recopilados por ALMA CRUCEROS y/o proporcionados por usted como titular de los datos:

- a) Para la reserva y/o compra del viaje combinado.
- b) Durante el crucero (por ejemplo, compras realizadas).
- c) Para registrarse en el sitio Web y/o la aplicación de ALMA CRUCEROS o completar formularios disponibles en el sitio web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com).

24.2 Responsable de Tratamiento: El Responsable del Tratamiento es: ALMA VICTORIA, S.L., con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA, titular del CIF: B70787940.

24.3 Fines y Legitimación del Tratamiento:

- a) Fines relacionados con la reserva/compra del viaje combinado y/o atención de sus peticiones. Sus datos personales serán tratados para cumplir con las obligaciones derivadas del contrato de compra del viaje combinado y/o para atender sus peticiones, permitiendo a ALMA CRUCEROS prestar el servicio de manera óptima, incluyendo:
  - i) Formalización, tramitación y ejecución de relaciones precontractuales y contractuales entre usted y ALMA CRUCEROS;
  - ii) Responder a sus peticiones;
  - iii) Comunicación de información relevante sobre el servicio del viaje combinado adquirido (por ejemplo, cambios en condiciones contractuales, detalles de la reserva, etc.).

Además, los datos que nos proporcione podrían incluir información considerada 'categorías especiales de datos personales' según el RGPD (por ejemplo, datos relativos a su estado de salud, necesarios para garantizar servicios adaptados a sus necesidades especiales si las hubiera y proteger sus intereses). Estos datos se tratarán únicamente para fines relacionados con el viaje combinado y solo con su consentimiento explícito, el cual podrá otorgar al completar el formulario específico que se le enviará por correo electrónico tras finalizar la compra del viaje combinado, en caso de haber informado previamente sobre necesidades especiales.

- b) Envío de comunicaciones informativas y promocionales por correo electrónico relacionadas con el viaje combinado. La legitimación de este tratamiento se basa en el interés legítimo de ALMA CRUCEROS de asegurar que usted reciba notificaciones sobre servicios y productos similares a los ofrecidos por ALMA. En cualquier momento, usted puede optar por no recibir estas comunicaciones haciendo clic en el enlace correspondiente incluido en cualquier comunicación de ALMA CRUCEROS. Esta solicitud no afectará al envío de comunicaciones de marketing según lo establecido en el apartado e) a continuación, en caso de que haya otorgado su consentimiento expreso.
- c) Fines legales, sanitarios y de seguridad. Sus datos personales, incluyendo información sobre su estado de salud si fuera necesario, también serán tratados para:
  - i) Cumplir con obligaciones legales y respetar la normativa nacional, local y aquellas impuestas por autoridades competentes según la legislación;
  - ii) Verificar, ejercer y/o defender los derechos de ALMA CRUCEROS ante los tribunales; y

- iii) Garantizar su acceso a la atención médica necesaria durante el crucero y proteger su estado de salud.
- d) Fines estadísticos. Sus datos personales también serán utilizados para la elaboración de estadísticas agregadas, de forma anonimizada cuando sea posible, relacionadas con la actividad de ALMA CRUCEROS en el contexto de la venta de viajes combinados. Después de realizar la reserva y/o compra del viaje combinado, o durante su experiencia de viaje, ALMA CRUCEROS puede enviarle cuestionarios por correo electrónico que usted puede rellenar de forma voluntaria para evaluar su satisfacción como cliente. El análisis de esta información se realizará de manera anonimizada cuando sea posible, y ALMA CRUCEROS no la utilizará para otros fines. La legitimación de este tratamiento se basa en el interés legítimo de la empresa.
- e) Fines de marketing directo e indirecto de ALMA CRUCEROS. Esto incluye actividades promocionales llevadas a cabo por ALMA CRUCEROS sobre sus propios productos y servicios (marketing directo), así como sobre productos de terceros considerados socios comerciales de ALMA CRUCEROS en diversas categorías (por ejemplo, actividades turísticas, aerolíneas/servicios de transporte, agencias de viaje, empresas de seguros, compañías distribuidoras de luz y gas, entretenimiento, etc.), o, en su caso, de empresas afiliadas de ALMA CRUCEROS (marketing indirecto). Estas actividades pueden realizarse mediante medios automatizados (como correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), publicidad en redes sociales, etc.) y no automatizados (como correo postal, llamadas telefónicas con operador, etc.).

El tratamiento con fines de marketing (incluyendo marketing directo e indirecto) solo se llevará a cabo con su consentimiento libre, específico y expreso, que constituye la legitimación de dicho tratamiento y que puede revocar en cualquier momento. Por lo tanto, el tratamiento de sus datos para estos fines es totalmente opcional y puede decidir no dar su consentimiento o retirarlo en cualquier momento. Se adjunta como ANEXO I el formulario para otorgar el correspondiente consentimiento.

- f) Fines de elaboración de perfiles, para analizar sus preferencias de viaje y hábitos de consumo, así como para realizar estudios de mercado mediante medios electrónicos, incluyendo cuestionarios.

Estas actividades tienen como objetivo crear y/o desarrollar modelos predictivos relacionados con los tipos de clientes de ALMA CRUCEROS para mejorar las iniciativas comerciales, los servicios ofrecidos y la información presentada por ALMA CRUCEROS, adaptándolas mejor a los intereses de los clientes. Además, permiten el envío de comunicaciones personalizadas y ofertas comerciales adaptadas, mejorando así la experiencia del cliente con ALMA CRUCEROS.

La elaboración de perfiles se basa en uno o varios de los siguientes criterios (también conocidos como "lógica de elaboración de perfiles"):

- Análisis de la experiencia de compra (por ejemplo, importes gastados, período del año de compra) desde la reserva del crucero hasta su conclusión, incluidos los gastos realizados a bordo, paquetes adquiridos (como paquetes de bebidas), excursiones, etc.
- Análisis de las opiniones proporcionadas por el cliente sobre su experiencia a través de formularios de comentarios electrónicos (por ejemplo, cuestionarios enviados al final del crucero).
- Composición y edad de los participantes en el viaje combinado adquirido (viaje en solitario, en pareja, pareja joven, pareja madura), así como análisis del mercado de reservas.

Las consecuencias para el titular de los datos de estas actividades de elaboración de perfiles incluyen la recepción de comunicaciones comerciales y/o promociones personalizadas.

El tratamiento con fines de elaboración de perfiles solo puede llevarse a cabo con su consentimiento específico y explícito que se adjunta como ANEXO I para otorgar el correspondiente consentimiento, que constituye la legitimación del tratamiento y que usted puede revocar en cualquier momento. Por lo tanto,

la inclusión de datos relacionados con las actividades de elaboración de perfiles en la base de datos es totalmente opcional

g) Fines relacionados con el acceso al portal ALMA CRUCEROS y (una vez que esté operativa) la App. (aplicación móvil): Incluyen el acceso al portal ALMA CRUCEROS a través de la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com) y/o mediante la aplicación móvil denominada asimismo «Alma Cruceros», con el propósito de permitirle utilizar los servicios prestados a través del portal y disponibles para usuarios con opción y/o reserva activa de un crucero. Esto abarca la reserva de paquetes de bienestar, posible compra de bebidas exclusivas, reserva de tratamientos de bienestar, fotos y regalos, así como la participación en fiestas y eventos especiales a bordo, entre otros. La legitimación del tratamiento está sujeta a su solicitud de acceso al portal, sujeto a las disposiciones que regulan el portal ALMA CRUCEROS y la App “Alma Cruceros”, disponibles en la página Web [www.almacruceros.com](http://www.almacruceros.com). ([www.almacruceros.com/condiciones-portalapp/](http://www.almacruceros.com/condiciones-portalapp/))

h) Grabaciones de vídeo y fotografía con fines instrumentales del crucero: Se adjunta como ANEXO I la autorización que debe dar de forma expresa para la captación y uso de imágenes.

i) Garantizar la seguridad a bordo: Mantenemos un registro de todas las personas embarcadas durante todo el crucero por motivos de seguridad y para asegurar, caso de que fuera necesario, una gestión eficaz en operaciones de búsqueda y salvamento, así como la protección de los intereses vitales de los pasajeros, de acuerdo con la normativa de la Unión Europea (Directiva 41/1998 modificada por la Directiva (UE) 2109/2017), la legislación española (Real Decreto 724/2019, de 13 de diciembre, que modifica el Real Decreto 665/1999, de 23 de abril, sobre el Registro de las personas que viajan a bordo de buques de pasaje, y el Real Decreto 1334/2012, de 21 de septiembre, sobre formalidades informativas exigibles para buques mercantes que llegan o salen de puertos españoles), y la legislación aplicable al abanderamiento del buque. En este contexto, le informamos que tomaremos una fotografía suya al embarcar para poder identificarle durante su estancia a bordo del buque. Las bases legales para estas actividades de procesamiento están establecidas en el artículo 6, apartado 1, letras c) y d) del Reglamento General de Protección de Datos- RGPD.

Por razones de seguridad, también disponemos de un sistema de videovigilancia a bordo de nuestros buques. En el buque encontrará más información sobre este sistema y la correspondiente política de privacidad.

j) Elaboración de listado de pasajeros y comunicación a terceros: Recopilando y tratando sus datos personales con el fin de elaborar un listado completo de todos los pasajeros a más tardar 10 días antes de la fecha de salida del crucero. Este listado será comunicado a las diferentes empresas involucradas en la organización del crucero, o parte de los contratos que permiten al Organizador operar con el barco, incluyendo la gestión técnica, náutica y comercial del barco, los servicios hoteleros, de restauración, entre otros. El propósito de esta comunicación es asegurar una coordinación efectiva, garantizar la seguridad a bordo y poder ejecutar los servicios durante su estancia a bordo. Este procesamiento de datos está fundamentado en el artículo 6, apartado 1, letras b), c) y f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

24.4 Naturaleza del Suministro de Datos y Consecuencias derivadas de cualquier denegación: La comunicación de los datos personales solicitados al comprar el viaje combinado es obligatoria, de acuerdo con la ley y limitada a lo estrictamente necesario. Cualquier negativa total o parcial a comunicar los datos personales solicitados puede resultar en que el Organizador no permita la finalización de su compra.

24.5 Proporcionar sus datos personales para acceder al portal ALMA CRUCEROS es opcional; sin embargo, la negativa a proporcionar los datos personales solicitados, ya sea en su totalidad o en parte, puede resultar en la imposibilidad para el Organizador de prestarle los servicios que solicita, incluida la posibilidad de proceder con la reserva en línea.

24.6 Por último, para los fines adicionales de marketing y elaboración de perfiles mencionados anteriormente, usted tiene derecho a expresar libremente su consentimiento, el cual es específico y revocable en cualquier momento. Si decide no otorgar su consentimiento o revocarlo posteriormente, esto puede afectar la capacidad del Organizador para llevar a cabo ciertos fines adicionales relacionados con marketing y elaboración de perfiles, según lo descrito anteriormente, sin afectar a los demás fines.

## **25. CATEGORÍAS DE DESTINATARIOS DE DATOS PERSONALES.**

25.1 Sus datos no serán difundidos, salvo en los casos en que la difusión esté impuesta por disposiciones legales o esté expresamente autorizada por usted. Sus datos solo podrán ser comunicados, para los fines indicados anteriormente, a las siguientes categorías de personas y entidades:

- Personal interno de ALMA CRUCEROS debidamente autorizado para tratar datos personales;
- Empresas afiliadas de ALMA CRUCEROS que necesiten acceder a los datos personales para la prestación de los servicios indicados;
- Colaboradores estratégicos y entidades externas que en el marco del contrato que les une a ALMA CRUCEROS participan en la gestión integral del crucero en coordinación con ALMA CRUCEROS, y que requieren acceso a datos personales para llevar a cabo la prestación de servicios a bordo y en tierra
- Proveedores y/o agentes/operadores de ALMA CRUCEROS que prestan servicios necesarios durante el crucero, tanto a bordo de los buques como en tierra (por ejemplo, agentes portuarios, operadores de entretenimiento, etc.);
- Profesionales externos, como auditores de cuentas, médicos, abogados, asesores fiscales y consultores, que prestan servicios de asesoramiento o consultoría para la protección de los intereses de ALMA CRUCEROS (por ejemplo, en operaciones de auditoría o debida diligencia);
- Agencias, empresas o profesionales que prestan a ALMA CRUCEROS servicios de marketing, análisis y consultoría, incluyendo redes sociales como Facebook e Instagram;
- Personas físicas o jurídicas que prestan apoyo y/o servicios a ALMA CRUCEROS (por ejemplo, servicios informáticos) y/o colaboradores comerciales de ALMA CRUCEROS (como, por ejemplo, agencias de viajes);
- Personas cuyo derecho de acceso a los datos personales se haya concedido en virtud de disposiciones legales y de derecho derivado o de directivas que emanen de Autoridades facultadas para ello en virtud de la legislación, incluidas las autoridades portuarias en los lugares de desembarque.

25.2 Las partes pertenecientes a las categorías indicadas anteriormente utilizarán los datos en su calidad de responsables o encargados del tratamiento independientes, según proceda.

25.3 La lista de personas y entidades a las que se comunican sus datos puede solicitarse en cada momento a ALMA CRUCEROS, en general, o al Responsable de Protección de Datos en las siguientes direcciones: [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com) y/o ALMA VICTORIA, S.L., con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA a la atención del Responsable de Protección de Datos Personales

## **26. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA.**

26.1 Sus datos personales podrán ser transferidos al extranjero a terceros, ya sean parte o no de la Unión Europea, para los fines indicados anteriormente.

26.2 En el caso de transferencias de datos a países no pertenecientes a la Unión Europea, dichos países garantizarán, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 y siguientes del RGPD, un nivel de protección

adecuado que se fundamente en una decisión específica de la Comisión Europea o, como alternativa, el destinatario tendrá la obligación contractual de proteger los datos aplicando un nivel de protección adecuado comparable al previsto en el RGPD.

26.3 Específicamente, sus datos personales podrán ser transferidos a empresas que prestan servicios a ALMA CRUCEROS, incluidas aquellas ubicadas en países no pertenecientes a la Unión Europea (por ejemplo, Estados Unidos, Reino Unido, Noruega), países visitados durante su crucero (por ejemplo, Marruecos), así como a las autoridades portuarias de los destinos del crucero. También pueden transferirse a autoridades distintas en cumplimiento de disposiciones legales o convenios internacionales de derecho marítimo, entre otros. La lista de entidades a las que se comunican dichos datos en cada momento está disponible bajo solicitud a la Compañía o al Responsable de Protección de Datos en las siguientes direcciones: [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com) y/o ALMA VICTORIA, S.L., con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA a la atención del Responsable de Protección de Datos Personales.

## **27. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

27.1 Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con los fines para los cuales fueron recogidos y tratados. Los datos personales se conservarán durante toda la vigencia del contrato que usted haya suscrito y durante un periodo adicional:

- a) Dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente en todo momento;
- b) Dentro de los plazos establecidos por la legislación, incluyendo la legislación derivada, que requiera la conservación de datos (como las declaraciones fiscales);
- c) Durante el tiempo necesario para proteger los derechos del titular de los datos en caso de litigio derivado de la prestación del servicio.

27.2 Las fotos, imágenes y secuencias de audio/vídeo capturadas durante los eventos a bordo se conservarán únicamente durante la duración del crucero y luego serán eliminadas.

27.3 Los datos personales utilizados para el envío de comunicaciones informativas y promocionales por correo electrónico relacionadas con el viaje combinado se conservarán únicamente durante la duración del crucero, a menos que usted haya solicitado previamente no recibir dichas comunicaciones.

27.4 Los datos personales tratados con fines de marketing basados en su consentimiento expreso y específico se conservarán durante cinco (5) años si no realiza la compra de un crucero de ALMA CRUCEROS dentro de este período, o durante diez (10) años en caso de haber adquirido uno o más cruceros, si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

27.5 Los datos personales recopilados y tratados para fines de elaboración de perfiles se conservarán por un máximo de diez (10) años, tras lo cual serán eliminados de forma automática y convertidos en anónimos de manera permanente.

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

27.6 El responsable del tratamiento de datos es: ALMA VICTORIA, S.L., con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA a la atención del Responsable de Protección de Datos Personales.

## **28. DATOS DE CONTACTO - PROTECCIÓN DE DATOS.**

28.1 Puede ponerse en contacto con el responsable del tratamiento de sus datos personales en las siguientes direcciones: [datospersonales@almacruceros.es](mailto:datospersonales@almacruceros.es) y/o ALMA VICTORIA, S.L., con domicilio en Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA a la atención del Responsable de Protección de Datos Personales.

## 29. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS.

29.1 De acuerdo con los artículos 15 a 22 del RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, usted tiene derecho, también en relación con la elaboración de perfiles, a:

- a) acceder a sus datos personales;
- b) solicitar la rectificación de sus datos personales;
- c) revocar, en cualquier momento, el consentimiento para el uso y revelación de sus datos personales;
- d) solicitar la supresión de sus datos personales;
- e) recibir los datos personales que le conciernen en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como el derecho a enviar sus datos a otro responsable del tratamiento;
- f) oponerse al tratamiento de los datos personales que le conciernen con fines de marketing o elaboración de perfiles;
- g) obtener la restricción sobre el tratamiento de datos personales;
- h) presentar una reclamación ante una autoridad supervisora;
- i) recibir una notificación en caso de producirse una brecha de datos personales;
- j) Solicitar información sobre la finalidad del tratamiento, las categorías de datos personales, los destinatarios o categorías de destinatarios a quienes se han comunicado o se comunicarán los datos personales, en particular, si se han enviado datos a destinatarios en terceros países u organizaciones internacionales y la existencia de garantías adecuadas, el periodo de conservación de los datos personales y cualquier información disponible sobre el origen de los datos personales cuando no se recopilen del titular.

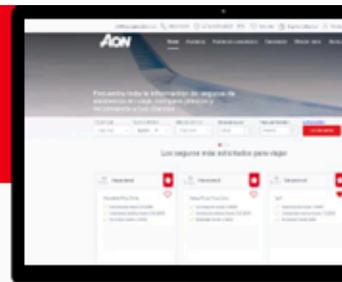
29.2 Puede oponerse al envío de notificaciones vinculadas a actividades de marketing y elaboración de perfiles haciendo clic en el enlace "**cancelar suscripción**" en la parte inferior de los correos electrónicos recibidos, o enviando una solicitud expresa con el asunto "**cancelar suscripción**" a las direcciones indicadas a continuación.

29.3 Puede ejercer estos derechos y/u obtener más información sobre el tratamiento de datos personales enviando una notificación:

- por correo electrónico a [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com)
- por correo postal a ALMA VICTORIA, S.L., Alameda Principal 49, 29001 Málaga, ESPAÑA a la atención del Responsable de Protección de Datos Personales.

## **ANEXO A – CONDICIONES DEL SEGURO DE INCLUSIÓN INCLUIDO EN EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO**

1/3



# Cruceros Inclusión

Seguro de Viaje. Cobertura Cruceros Inclusión

## Coberturas Del seguro

Coberturas	Límites
<b>Asistencia médica</b>	
Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual	
- En tierra firme	150.000 €
- A bordo del crucero	7.500 €
Gastos médicos en el país de domicilio habitual	
- En tierra firme	3.000 €
- A bordo del crucero	1.500 €
Gastos Odontológicos	500 €
Traslado a hospital en caso de urgencia	
- En tierra firme	Incluido
- Desde el barco	5.000 €
Búsqueda y localización de equipaje extraviado	Ilimitado
Prolongación de estancia en hotel por Enfermedad o Accidente	145 €/día (máx 14 días)
Orientación médica telefónica	Incluido
Traslado sanitario de enfermos y heridos	
- Si no lo organizamos Nosotros	6.000 €
Regreso al domicilio de los Acompañantes asegurados	Incluido
Acompañante de menores o de personas dependientes	Incluido
Olvido de medicamentos	200 €
Reincorporación al plan de Viaje	Incluido
Estancia reincorporación al plan de Viaje (máximo 1 día)	200 €
Prolongación de estancia en hotel de Acompañante "in situ"	200 €/día (máx 10 días)
Desplazamiento de Acompañante "in situ"	25 €/día (máx 10 días)
Traslado de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado	Incluido
Gastos de estancia para acompañar al Asegurado hospitalizado	200 €/día (máx 10 días)

Gastos estancia en clínica del Acompañante	200 €/día (máx 10 días)
Gastos de hospitalización del Acompañante desplazado	3.000 €
Traslado de restos mortales	Incluido
- Si no lo organizamos Nosotros	6.000 €
Acompañante de restos mortales	200 €/día (máx 10 días)
Indemnización por hospitalización	50 €/día (máx 6 días)
<b>Incidencias en viajes y vuelos</b>	
Servicio telefónico de intérprete en el Extranjero	Incluido
Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad	100 €
Pérdida de llaves de la vivienda habitual	100 €
Reembolso de gastos por demora de viaje	200 €
Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere	300 €
Extensión de viaje obligada	200 €/día (máx 5 días)
Pérdida de conexión de vuelo	300 €
Demora de viaje por "overbooking" en medio de transporte aéreo	300 €
Compensación de servicios	300 €
Regreso del Asegurado en caso de defunción de un Familiar Directo	Incluido
Regreso del Asegurado en caso de hospitalización de un Familiar Directo	Incluido
Regreso anticipado por Siniestro grave	Incluido
Pérdida de visitas	75 €
Transporte alternativo por pérdida de enlaces	300 €
<b>Equipajes y documentos</b>	
Búsqueda y localización de Equipaje	Incluido
Pérdida, daños y Robo de Equipaje facturado	1.500 €
Daños y Robo de Equipaje no facturado	750 €
Robo de Objetos de valor	750 €
Demora de Equipaje	300 €
Alquiler de Ropa de Etiqueta	300 €
Pérdida o Robo de documentos de viaje	200 €
Información de trámites para cancelar tarjetas	Incluido
Envío de objetos personales	Incluido
<b>Robo, destrucción o deterioro de equipajes y objetos personales en vehículo</b>	750 €
<b>Servicio de ayuda en viaje</b>	
Servicio de información	Incluido
Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el Extranjero	3.000 €
Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el Extranjero	3.000 €
Pago de los gastos de asistencia jurídica en el Extranjero	3.000 €
Gastos de comunicación	Incluido

3/3

## Aon Cruceros Inclusión

<b>Responsabilidad Civil</b>	
Responsabilidad civil privada	30.000 €
<b>Seguro de accidentes</b>	
Seguro de Accidentes (Fallecimiento e invalidez permanente absoluta)	
- 24 horas	25.000 €
- En medio de transporte público	25.000 €
- Indemnización máxima por Siniestro	5.000.000 €
<b>Interrupción de viaje</b>	1.000 €

*Esto es únicamente un resumen de las principales garantías recogidas en la póliza*

**Resumen informativo sin valor contractual, las coberturas están detalladas en el contenido de la póliza.**

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**  
**CONTRATO DE VIAJE COMBINADO ALMA CRUCEROS 2024-2025**



**ANEXO B - FRANQUICIA EN LA INDEMNIZACIÓN DEL EQUIPAJE POR DAÑOS DERIVADOS DEL TRANSPORTE MARÍTIMO**

Según la página Web [[https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_five.aspx#fn1](https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx#fn1)] del Fondo Monetario Internacional, a fecha 10 de mayo de 2024, 1 Unidad de Cuenta equivale a 1.225350 EUR.

Según este tipo de cambio, las 149 unidades de cuenta de Cláusula 16.3 equivalen a 182,58 EUR.

**ANEXO C - INFORMACIÓN AL VIAJERO SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL Y MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

Todo Viajero que haya contratado un viaje combinado fuera de establecimiento mercantil, tiene derecho a desistir de su contrato de viaje combinado en un plazo de 14 (catorce) días naturales sin necesidad de justificación, conforme al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios RD 1/2007, de 16 de noviembre.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales a contar desde el día de la celebración del contrato (la fecha de la reserva); se ampliaría el plazo del derecho de desistimiento por 12 meses, caso de que el empresario (ALMA CRUCEROS) no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre este derecho. Mediante la provisión de la presente información y documentación, queda entendido que ALMA CRUCEROS cumple con este deber.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico).

La notificación del desistimiento deberá enviarla, antes de la expiración del plazo indicado de 14 días naturales a la Agencia de Viajes dónde Usted contrató su viaje, o, alternativamente, al Organizador, en la siguiente dirección:

ALMA VICTORIA, S.L.  
Alameda Principal 49  
29001 Málaga  
ESPAÑA  
Número de teléfono: **+34 629 661 600**  
Dirección de correo electrónico: [desistimiento@almacruceros.com](mailto:desistimiento@almacruceros.com)

Para enviarnos la notificación del desistimiento, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación inequívoca relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento: En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de manera inequívoca de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que usted haya dispuesto expresamente lo contrario, con indicación de otro medio de pago legal; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Si usted ha solicitado que la prestación de servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato, quedando entendido que ALMA CRUCEROS no será responsable de ningún pago adicional o sobrecoste derivado de su decisión de desistir tras el inicio del viaje combinado como consecuencia de la necesaria interrupción anticipada de su viaje.

**MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

ALMA VICTORIA, S.L.  
Alameda Principal 49  
29001 Málaga  
ESPAÑA

A la atención del Responsable de Desistimientos

Re: DESISTIMIENTO POR CONTRATACIÓN FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL EN EL PLAZO LEGAL DE CATORCE DÍAS

Nombre y Apellidos Consumidor:

DNI:

Dirección:

Por medio del presente documento, ejerzo el derecho de desistimiento establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios RD 1/2007, de 16 de noviembre, respecto al contrato de viaje suscrito con ALMA VICTORIA, S.L., en fecha: \_\_\_\_\_

Les comunico que ejerzo mi derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días naturales, desde la fecha en que se celebró el contrato, conforme a la citada norma.

Lugar: En, \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

(adjuntar fotocopia DNI por ambas caras o, en su defecto, fotocopia del pasaporte)

**ANEXO I**

**AUTORIZACIÓN NEWSLETTER**

NOMBRE Y APELLIDOS DEL VIAJERO:

DNI:

Doy mi consentimiento para la suscripción a la Newsletter para fines de marketing directo e indirecto de ALMA CRUCEROS. Esto incluye actividades promocionales llevadas a cabo por ALMA CRUCEROS sobre sus propios productos y servicios (marketing directo), así como sobre productos de terceros considerados socios comerciales de ALMA CRUCEROS en diversas categorías (por ejemplo, actividades turísticas, aerolíneas/servicios de transporte, agencias de viaje, empresas de seguros, compañías distribuidoras de luz y gas, entretenimiento, etc.), o, en su caso, de empresas afiliadas de ALMA CRUCEROS (marketing indirecto). Estas actividades pueden realizarse mediante medios automatizados (como correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), publicidad en redes sociales, etc.) y no automatizados (como correo postal, llamadas telefónicas con operador, etc.).

He leído y acepto la POLÍTICA DE PRIVACIDAD y el AVISO LEGAL ([www.almacruceros.com/politica-privacidad/](http://www.almacruceros.com/politica-privacidad/) & [www.almacruceros.com/aviso-legal/](http://www.almacruceros.com/aviso-legal/))

En caso que no quisiera recibir posteriores comunicaciones, le rogamos nos lo comunique mediante correo electrónico a [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com), indicando en el Asunto "**Baja Comunicaciones**", o bien introduciendo su email en el siguiente link en el apartado de "Cambiar mi suscripción" <https://almacruceros.com/newsletter/>

CONSIENTO

NO CONSIENTO

### **AUTORIZACIÓN ELABORACIÓN DE PERFILES**

Fines de elaboración de perfiles, para analizar sus preferencias de viaje y hábitos de consumo, así como para realizar estudios de mercado mediante medios electrónicos, incluyendo cuestionarios.

Estas actividades tienen como objetivo crear y/o desarrollar modelos predictivos relacionados con los tipos de clientes de ALMA CRUCEROS para mejorar las iniciativas comerciales, los servicios ofrecidos y la información presentada por ALMA CRUCEROS, adaptándolas mejor a los intereses de los clientes. Además, permiten el envío de comunicaciones personalizadas y ofertas comerciales adaptadas, mejorando así la experiencia del cliente con ALMA CRUCEROS.

La elaboración de perfiles se basa en uno o varios de los siguientes criterios (también conocidos como "lógica de elaboración de perfiles"):

- Análisis de la experiencia de compra (por ejemplo, importes gastados, período del año de compra) desde la reserva del crucero hasta su conclusión, incluidos los gastos realizados a bordo, paquetes adquiridos (como paquetes de bebidas), excursiones, etc.
- Análisis de las opiniones proporcionadas por el cliente sobre su experiencia a través de formularios de comentarios electrónicos (por ejemplo, cuestionarios enviados al final del crucero).
- Composición y edad de los participantes en el viaje combinado adquirido (viaje en solitario, en pareja, pareja joven, pareja madura), así como análisis del mercado de reservas.

Las consecuencias para el titular de los datos de estas actividades de elaboración de perfiles incluyen la recepción de comunicaciones comerciales y/o promociones personalizadas.

CONSIENTO

NO CONSIENTO

.La base jurídica de dicho tratamiento es el propio consentimiento, el cual podrá ser retirado en cualquier momento, sin que ello afecte al legítimo tratamiento realizado hasta esa fecha .En cualquier momento puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, mediante escrito dirigido a [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com). También tiene derecho a presentar una reclamación, si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, ante la Autoridad de control ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

**AUTORIZACIÓN USO DE IMAGEN**

NOMBRE Y APELLIDOS DEL VIAJERO:

DNI:

Como contratante del viaje con la mercantil ALMA VICTORIA S.L., conocida comercialmente como ALMA CRUCEROS, AUTORIZO expresamente la utilización de mi imagen, obtenida en el desarrollo del reseñado viaje, para la promoción del mismo tanto en web como en RRSS, pudiéndose además tratar mi imagen para tales fines, consciente de que puedo oponerme a dicho tratamiento en cualquier momento dirigiéndome por escrito a la agencia a través del correo [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com).

De existir derechos de imagen, estos se ceden a título gratuito por un plazo de tiempo indefinido, no fijándose ningún límite de tiempo o término extintivo del presente documento, si bien podrá revocarse esta autorización en cualquier momento a través de las vías indicadas para su comunicación en el párrafo anterior.

ALMA VICTORIA , S.L., en cumplimiento del Reglamento - UE-2016/679 del Parlamento y Consejo de Europa, en su artículo, 5.1, en materia de protección de datos, y por la Ley Orgánica, 1/1982 y sus modificaciones, de protección civil del derecho al honor la intimidad personal y familiar, informa que la imagen personal será tratada de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado, y con riguroso cumplimiento de la LOPDGDG 3/2018 de 5 de diciembre de garantías digitales, en su Título II y sus artículos.

En aplicación de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, no existirá intromisión ilegítima cuando la información gráfica verse sobre un suceso o acaecimiento público cuando la imagen de una persona determinada aparezca como meramente accesoria.

El Viajero declara que conoce y ha aceptado la Política de Privacidad y de Protección de Datos de ALMA VICTORIA, S.L disponible en su página web <https://almacruceros.com/> . ([www.almacruceros.com/politica-privacidad/](http://www.almacruceros.com/politica-privacidad/))

La entidad se compromete a que la utilización de estas imágenes en ningún caso supondrá un daño a la honra e intimidad de las personas interesados, ni será contraria a sus intereses, respetando la normativa en materia de protección de datos e imagen.

Fecha: .....

Programa de Viaje: ..... Fecha de viaje.....

Firma del viajero que autoriza: .....

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, las imágenes tomadas y los datos personales de esta autorización serán sometidos a tratamiento de datos

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN CONTRATO DE VIAJE COMBINADO ALMA CRUCEROS 2024-2025



cuyo responsable ALMA VICTORIA, S.L., conocida comercialmente como ALMA CRUCEROS con domicilio en Alameda Principal nº 49, 29001 Málaga, España., podrá realizar el tratamiento en los términos y para la finalidad fijados en este documento. El destinatario de estos datos será únicamente dicho responsable, quien no realizará cesión alguna de los mismos, salvo las comunicaciones a los encargados del tratamiento que colaboren en la prestación de los servicios a los que se refiere el tratamiento. La base jurídica de dicho tratamiento es el propio consentimiento, el cual podrá ser retirado en cualquier momento, sin que ello afecte al legítimo tratamiento realizado hasta esa fecha. Dichas imágenes serán conservadas por el tiempo exclusivo para dar cumplimiento a la finalidad para la que fueron recabadas y mientras no prescriban los derechos que pueda ejercitar contra el responsable, salvo norma que disponga un plazo superior. En cualquier momento puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, mediante escrito dirigido a [datospersonales@almacruceros.com](mailto:datospersonales@almacruceros.com). También tiene derecho a presentar una reclamación, si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, ante la Autoridad de control ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).