

Alcance de estas Condiciones generales de viaje y de la parte contratante

Estos términos y condiciones rigen las relaciones legales entre usted como Cliente/Viajero y el Operador Turístico, actuando bajo la marca "Holland America Line". Su socio contractual y operador turístico es HAL Services B.V. (Sede: Otto Reuchlinweg 1110, PO Box 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Países Bajos) (Operador turístico).

Por la presente, se le informa que, además de estas condiciones generales de viaje entre usted y el Operador Turístico, se aplica un segundo contrato, el Contrato de Crucero, entre usted y la Compañía Transportista (según se define en el Contrato de Crucero) que rige asuntos tales como TÉRMINOS, CONDICIONES, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS IMPORTANTES RELACIONADOS CON PROBLEMAS DE SALUD PÚBLICA, COMO LA COVID-19 y otros asuntos en la medida en que no se rijan por estas condiciones generales de viaje. El Contrato de crucero es una parte esencial del contrato de viaje. Estas condiciones generales de viaje establecen los términos en los que el Operador Turístico le ofrece sus productos y servicios en el momento de su publicación. El Operador Turístico puede actualizar/modificar las condiciones generales de viaje periódicamente y, por lo tanto, para evitar dudas, son los términos y condiciones los que están vigentes en el momento de la reserva los que el Cliente/Viajero estará obligado a cumplir.

Estos términos y condiciones no se aplican si el Viajero presenta una acción legal de cualquier tipo contra el Operador Turístico en un tribunal fuera de los Países Bajos; en cualquier tipo de acción fuera de este tribunal, se aplicarán y prevalecerán los términos y condiciones en inglés del Contrato de Crucero de acuerdo con su uso en los Estados Unidos de América.

Los siguientes términos y condiciones se aplican además del Art. 7:500-513d del Código Civil holandés ("DCC", por sus siglas en Inglés). El término "Cliente" a continuación se refiere al socio contractual del Operador Turístico y "Viajero(s)" a la persona o personas que realmente viajan.

Requisitos personales del viajero

El Cliente se asegura de que los Viajeros estén en condiciones de viajar. El Operador Turístico tiene derecho a solicitar un certificado médico sobre la capacidad de los Viajeros para viajar del Cliente y de los Viajeros.

No se permite a ningún cliente menor de 21 años reservar un crucero; y los viajeros menores de 21 años deberán viajar en un camarote con un viajero mayor de 21 años,

el cual asumirá la responsabilidad de su cuidado durante el crucero. Para los grupos familiares que reserven múltiples camarotes, la edad mínima para que haya por lo menos una persona en cada camarote es de 16 años, siempre y cuando viajen con uno de sus padres o su tutor legal. La edad mínima de un Viajero para navegar es de 6 meses al momento de embarcar en cruceros por Alaska, Canadá/Nueva Inglaterra, el Caribe, Europa y México. En todos los demás cruceros en los que haya más de 2 días consecutivos en el mar, la edad mínima del Viajero para navegar es de 12 meses al momento de embarcar. El operador turístico no puede aceptar una reserva ni llevar ningún Viajero que haya completado o excedido las 24 semanas de embarazo el último día del crucero previsto.

1. Registro y conclusión del contrato de viaje

1.1 Con la reserva (registro de viaje), el Cliente ofrece al Operador turístico de forma vinculante la celebración de un contrato de viaje. La base de esta oferta es el anuncio de viaje con toda la información contenida en él, en particular también con respecto a los vuelos ofrecidos, así como estas condiciones de viaje.

1.2 El contrato se celebra exclusivamente mediante la confirmación de la reservación por escrito o la factura, lo que sea emitido anteriormente por el Operador Turístico. La confirmación por parte del Operador Turístico de haber recibido la oferta de viaje del Cliente y cualquier formulario de reserva firmado en la oficina de una agencia de viajes no constituirá la aceptación del contrato de viaje. En caso de no aceptación de la oferta de viaje, el Operador Turístico no estará obligado a declarar explícitamente la no aceptación frente al Cliente y/o justificar la no aceptación.

1.3 El Cliente también será responsable de todas las obligaciones contractuales de los Viajeros para los que realice la reserva, a menos que el Operador Turístico confirme explícitamente lo contrario.

1.4 Si el contenido de la confirmación de reserva difiere del contenido de la oferta de viaje, el Operador Turístico estará obligado por esta confirmación de reserva y formará una nueva oferta de viaje. El contrato de viaje se basa entonces en la nueva oferta si el Cliente acepta la nueva oferta de viaje mediante declaración expresa, depósito, saldo o viaje.

2. Pago

2.1 Una vez concluido el contrato, se adeudará un pago inicial del 20 % del precio del viaje. El pago final se realizará antes de cumplirse los 90 días calendario previos a la salida para un **GRAN VIAJE POR EL MUNDO, GRANDES VIAJES, CUALQUIER SEGMENTO DE UN GRAN VIAJE POR EL MUNDO O UN GRAN**

VIAJE, antes de cumplirse los 75 días calendario previos a la salida hacia **ASIA, AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA, EUROPA TRANSATLÁNTICA (MÁS DE 30 NOCHES, INCLUYE SEGMENTOS), “FESTIVIDADES”, EXC IN DEPTH, SUDAMÉRICA, ANTÁRTIDA, EXPLORACIÓN DEL AMAZONAS, IMPERIOS INCAS, HAWÁI, TAHITÍ Y MARQUESAS (MÁS DE 28 NOCHES)**, antes de cumplirse los 45 días calendario previos a la salida para **CRUCEROS Y VIAJES POR ALASKA, CANADÁ Y NUEVA INGLATERRA, CARIBE, EUROPA (EXCL. MÁS DE 30 NOCHES TRANSATLÁNTICAS, INCLUYE SEGMENTOS), HAWÁI (27 NOCHES O MENOS), MÉXICO, CANAL DE PANAMÁ, COSTAS DEL PACÍFICO Y EL NOROESTE DEL PACÍFICO, SIN INCLUIR LOS VIAJES EN FESTIVIDADES.**

2.2 Si el Cliente o el Viajero no realizan el pago restante de acuerdo con las condiciones de pago acordadas, el Operador Turístico tendrá derecho a retirarse del contrato de viaje después de un recordatorio con una fecha límite, y a cobrar al Cliente/Viajeros los costos de cancelación de acuerdo con la cláusula 4.2, punto 2, a la cláusula 4.4.

3. Cambios en el rendimiento

3.1. Las ofertas e información sobre los servicios de viaje contractuales proporcionados en los anuncios de viaje indican que el catálogo y el sitio web oficial del Operador Turístico corresponden a los servicios reales del Operador Turístico en el momento de la publicación. Sin embargo, hasta la recepción de la solicitud de reserva del Cliente por parte del Operador Turístico, las alteraciones de los servicios del Operador Turístico a veces son necesarias por motivos objetivos o prácticos, que el Operador Turístico se reserva expresamente para aplicar al contrato de viaje. El Operador Turístico informará al Cliente sobre estos cambios antes de celebrar el contrato.

3.2. Los cambios en los servicios de viaje esenciales del contenido acordado del contrato de viaje, que sean necesarios después de la celebración del contrato y que no hayan sido causados por el Operador Turístico de buena voluntad y fe, están permitidos, sin embargo, teniendo en cuenta los intereses razonables del Operador Turístico, siempre que dichos cambios sean razonablemente aceptables para el Viajero. Los cambios razonables son cambios debidos a circunstancias que ocurren después de la conclusión del contrato y que no eran previsibles para el Operador Turístico al momento de la conclusión del contrato. Además, no deben cambiar el carácter del viaje. En este contexto, se permiten cambios en los horarios de viaje y de descanso y/o las rutas (especialmente por razones de seguridad o clima), que se deciden a criterio exclusivo del capitán o del departamento de navegación del operador turístico, ambos responsables del barco.

3.3. Cualquier reclamación de posible compensación no se verá afectada, si los servicios de viaje esenciales modificados fueran defectuosos.

3.4. El Operador Turístico está obligado a informar al Cliente sobre cambios significativos en el servicio sin demora indebida después de tener conocimiento del motivo del cambio.

3.5. En caso de un cambio sustancial en un servicio de viaje, el Cliente tiene derecho a retirarse del contrato de viaje sin cargo, o tiene derecho a viajar en un crucero alternativo pero equivalente, siempre que el Operador Turístico pueda ofrecer dicho crucero alternativo sin cargo adicional al Cliente. El Cliente pronunciará estos derechos sin demora indebida después de que el Operador Turístico haya cambiado los servicios de viaje según lo establecido anteriormente o haya cancelado el contrato de viaje.

4. Cancelación por parte del cliente antes de la salida/costos de cancelación

4.1. El Cliente puede retirarse del viaje en cualquier momento antes de la salida. El aviso debe entregarse a los Operadores Turísticos a continuación (o por correo electrónico). Si el viaje se reservó a través de una agencia de viajes, también se puede notificar a la agencia. El Operador Turístico recomienda que el Cliente emita dicha notificación por escrito.

4.2. Si el Cliente/Viajero cancela antes del comienzo del viaje o no se presenta al comienzo del crucero, el Operador Turístico pierde su derecho a reclamar el precio del viaje. El operador turístico puede reclamar una compensación adecuada, a menos que el operador turístico haya causado la cancelación en caso de que se produzcan circunstancias excepcionales en el lugar de destino o en sus proximidades inmediatas que afecten sustancialmente a la realización del viaje o al transporte de personas al destino; si las circunstancias son inevitables, si están fuera del control del Operador Turístico y si el Operador Turístico no podría haber evitado sus consecuencias tomando todas las precauciones razonables.

4.3. El importe de la compensación está determinado por el precio del viaje menos el valor de los gastos ahorrados por el Operador Turístico y menos lo que el Operador Turístico adquiere utilizando de otro modo los servicios de viaje, que debe estar justificado por el Operador Turístico a petición del Cliente. El operador turístico ha determinado el siguiente esquema de compensación teniendo en cuenta el periodo entre la declaración de cancelación y el inicio del viaje, teniendo en cuenta el ahorro previsto en gastos y las ganancias previstas a través del uso alternativo de los servicios de viaje. La compensación se calculará de acuerdo con

el momento de recepción de la notificación de cancelación de la siguiente manera:

GRANDES VIAJES MUNDIALES, GRANDES VIAJES, CUALQUIER SEGMENTO DE UN GRAN VIAJE MUNDIAL O GRAN VIAJE:

120 a 91 días antes de la salida: 20 % del precio del viaje; 90 a 76 días antes de la salida: 60 % del precio del viaje

hasta 75 días antes de la salida: 100 % del precio del viaje

ASIA, AUSTRALIA Y NUEVA ZELANDA, EUROPA TRANSATLÁNTICA (MÁS DE 30 NOCHES, INCLUIDOS SEGMENTOS), “FESTIVIDADES”, EXC IN DEPTH, SUDAMÉRICA, ANTÁRTIDA, EXPLORACIÓN DEL AMAZONAS, IMPERIOS INCAS, HAWÁI, TAHITÍ Y MARQUESAS (MÁS DE 28 NOCHES):

Hasta 74 días o más antes de la salida: 20 % del precio del viaje; 73 a 43 días antes de la salida: 50 % del precio del viaje

42 a 22 días antes de la salida: 75 % del precio del viaje hasta 21

días antes de la salida: 100 % del precio del viaje

CRUCEROS POR ALASKA Y LAND+SEA JOURNEYS, CANADÁ Y NUEVA INGLATERRA, CARIBE, EUROPA (NO INCLUYE MÁS DE 30 NOCHES TRANSATLÁNTICAS, INCLUIDOS SEGMENTOS), HAWÁI (27 NOCHES O MENOS), MÉXICO, CANAL PANAMÁ, COSTAS PACÍFICAS Y NOROESTE DEL PACÍFICO, NO INCLUYE VIAJES EN “FESTIVIDADES”:

Hasta 46 días antes de la salida: 20 % del precio del viaje; 45 a 29 días antes de la salida: 50 % del precio del viaje

28 a 16 días antes de la salida: 75 % del precio del viaje

Hasta 15 días antes de la salida: 100 % del precio del viaje

4.4 En cualquier caso, el Cliente/Viajero es libre de demostrar que no se han producido daños o que se ha producido un daño sustancialmente menor que el importe total exigido.

4.5 El Operador Turístico se reserva el derecho de exigir una compensación más alta y especificada en lugar de las sumas globales mencionadas anteriormente, en la medida en que el Operador Turístico pueda demostrar que ha sufrido daños que superan la suma global aplicable. En este caso, el operador turístico está obligado a cuantificar y corroborar la compensación, teniendo en cuenta los gastos ahorrados y cualquier otro uso de los servicios de viaje.

4.6 El derecho obligatorio del Cliente, según lo dispuesto en el Art. 7:506 del DCC, a solicitar a un tercero que acceda a los derechos y obligaciones derivados del contrato de viaje no se verá afectado por las condiciones mencionadas. Para dicha transferencia del contrato a otra persona, el Operador Turístico cobra cargos de procesamiento de 50 EUR por persona (más cualquier cargo cobrado por terceros, en particular aerolíneas).

5. Cambio de reserva

5.1 Si un Cliente desea volver a reservar otro viaje ofrecido por el Operador Turístico, se debe contactar con el Operador Turístico para aclarar si se puede satisfacer dicha solicitud. El Cliente/Viajero no tiene derecho a exigir dicho cambio del contrato de viaje original y es a discreción exclusiva del Operador Turístico aceptar o rechazar dicha solicitud. Esto no se aplica si el cambio de reserva es necesario porque el Operador Turístico ha proporcionado al Viajero información precontractual insuficiente, falsa o nula de conformidad con el Art. 7:503 DCC; en este caso, el cambio es gratuito. De lo contrario, la nueva reserva solo es posible si se solicita para un viaje que comienza dentro de los seis meses posteriores al inicio del viaje original y solo en el caso de que dicho viaje reprogramado tenga al menos el mismo valor que el original. Los cambios de reserva solo se pueden realizar hasta 90 días antes de la salida y solo se permiten una vez, a menos que se especifique lo contrario. Por el contrario, los cambios que se relacionen solo con servicios de viaje individuales (mediados) (como hoteles o vuelos) son posibles en cualquier momento antes de la salida. Por cambios y cambios de reserva, se cobrarán al Cliente 100 EUR por persona, así como tarifas cobradas por terceros (p. ej., aerolíneas). Los cambios relacionados con las correcciones de nombre son gratuitos, con la excepción de las posibles tarifas cobradas por cualquier tercero mediado (p. ej., aerolíneas) por ello.

Para cambios de reserva y nuevas reservas, se aplican los términos y condiciones publicados; no se pueden transferir descuentos ni condiciones especiales.

5.2 Independientemente de esto, cada Cliente es libre de retirarse del viaje reservado originalmente bajo las condiciones de cancelación de la Sección 4 y reservar un nuevo viaje.

6. Servicios no utilizados

Si el Viajero no utiliza los servicios de viaje individuales que se le ofrecen debidamente por motivos atribuibles a él (p. ej., debido a una devolución anticipada o por otros motivos convincentes como la repatriación médicamente indicada o a decisión del Viajero), el Cliente/Viajero no tiene derecho a exigir un reembolso prorrateado del precio del viaje. El operador turístico hará todo lo posible por reembolsar cualquier servicio reembolsable guardado por los proveedores de servicios externos. Esta obligación no se aplica si los servicios son completamente insignificantes o si un reembolso entraría en conflicto con los requisitos legales o normativos.

7. Rescisión por motivos de comportamiento

7.1 El Viajero debe obedecer las normativas de la embarcación en todo momento.

Las normativas que rigen el barco están disponibles para consultar cuando lo desee. Además, el Viajero deberá cumplir estrictamente cualquier orden del Capitán o de la tripulación en cualquier momento dado.

7.2 El Operador Turístico podrá rescindir el contrato de viaje sin previo aviso si el Viajero:

- no ha comunicado antes de la salida una falta de aptitud conocida para viajar o cualquier otra afección personal que afecte a su capacidad para realizar el viaje;
- está incapacitado para viajar debido a una enfermedad, dolencia o cualquier otro motivo, según el criterio del Capitán o del médico del barco;
- requiere de un cuidador, necesita cualquier otro apoyo y carece de apoyo suficiente;
- perturba sustancialmente la ejecución de un viaje, a pesar de una advertencia del Operador Turístico o de la dirección del barco, o se comporta inapropiadamente según el contrato en la medida en que la cancelación inmediata del contrato esté justificada;
- ha reservado con información falsa;
- aparece de forma impuntual al iniciar el viaje; o
- no cumple con las regulaciones de viaje necesarias o no lleve los documentos de viaje requeridos, por lo que existe el riesgo de que otros pasajeros no puedan abandonar el barco para bajar a tierra;
- transporta o trae a bordo armas, municiones, explosivos o inflamables o cualquier otro elemento peligroso, o consume, transporta o trae a bordo drogas o cualquier otra sustancia o comete un delito; también se incluirá cualquier intento de lo anterior;
- comete infracciones sustanciales contra las normativas a bordo del barco o no sigue órdenes dadas razonablemente por la tripulación del barco y causando así peligro para sí mismo, la seguridad del barco y sus servicios o la seguridad de cualquier otra persona, o perturba o acosa sustancialmente a la tripulación u otros viajeros.

7.2 Si el Operador Turístico rescinde el contrato de acuerdo con esta cláusula, el Operador Turístico mantiene el derecho al precio del viaje; sin embargo, el Operador Turístico debe deducir el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que el Operador Turístico obtenga del uso del servicio no utilizado, si lo hubiera, incluidas las cantidades reembolsadas al Operador Turístico por los proveedores de servicios externos.

8. Deber del viajero en caso de defectos/mala prestación del servicio

8.1 Notificación de defectos

Si el viaje no se realiza de acuerdo con el contrato, el viajero puede solicitar una reparación.

En la medida en que el Operador Turístico no pueda remediar la situación como resultado de la omisión imprudente del Viajero de dar una notificación de defecto, el Viajero no puede hacer valer ninguna reclamación de reducción de acuerdo con el Art. 7:508 sec. 4 DCC o reclamación por daños de acuerdo con el Art. 7:508 sec. 5 DCC.

Si la notificación del defecto es obviamente inútil o irrazonable, el Viajero está obligado a informar de cualquier deficiencia del viaje sin demora indebida al equipo de gestión del Operador Turístico a bordo o a la oficina central del Operador Turístico. Se informará al viajero sobre los datos de contacto del Operador Turístico en la descripción del contrato, a más tardar con los documentos de viaje.

El equipo de gestión del Operador Turístico recibe instrucciones de proporcionar soluciones, si es posible. Sin embargo, él/ella, así como cualquier otra persona a la vista en los Servicios para el huésped o en la recepción, u otro personal o empleados del Operador Turístico a bordo, no está autorizado/a a reconocer ninguna reclamación del Viajero. El reconocimiento o la aceptación solo serán otorgados/declarados por la gerencia del Operador Turístico en tierra a través de la oficina central

8.2 Fecha límite antes de la rescisión

Si, debido a un defecto según se especifica en el Art. 7:510 del DCC, un Cliente desea rescindir el contrato de viaje ya que el defecto es sustancial, tiene que establecer un plazo razonable para el recurso. Esto no se aplica si el Operador Turístico niega la acción correctiva o si la acción correctiva inmediata es necesaria.

8.3 Pérdida de equipaje, daños en el equipaje y retraso en el equipaje

El operador turístico recomienda encarecidamente que los daños o retrasos en la entrega del equipaje en el viaje aéreo se notifiquen inmediatamente en el acto mediante un aviso de reclamación (P.I.R. = Property Irregularity Report, Informe de irregularidad de la propiedad) a la aerolínea responsable. El aviso de reclamo de la aerolínea debe presentarse dentro de los siete días si el equipaje está dañado y dentro de los 21 días posteriores a la entrega si el equipaje se retrasa. Además, la pérdida, el daño o la dirección incorrecta del equipaje debe informarse al operador turístico o al agente local del operador turístico.

9. Limitación de responsabilidad

9.1 La responsabilidad contractual del Operador Turístico por daños que no sean lesiones personales y que no hayan sido causados por imprudencia se limita a tres veces el precio del viaje.

Cualquier otra reclamación basada en convenciones internacionales o en disposiciones legales basadas en dichas convenciones no se verá afectada por esta restricción.

9.2 El Operador Turístico no es responsable de los defectos, lesiones personales y daños materiales en relación con los servicios, mediadas por el operador turístico como servicios de terceros únicamente (p. ej., excursiones mediadas, eventos deportivos, visitas al teatro, exposiciones y cualquier servicio o servicio médico de las tiendas a bordo o del spa o instalaciones recreativas) y si estos servicios están marcados clara y expresamente en el anuncio de viaje y la confirmación de reserva como servicios de terceros, indicando la identidad y dirección del contratista, de tal manera que para el Viajero estos servicios obviamente no forman parte de los servicios de viaje del Operador Turístico y se seleccionaron por separado. El art. 7:513d del DCC no se ve afectado.

Sin embargo, el Operador Turístico es responsable si y en la medida en que el daño del Viajero fue causado por la infracción por parte del Operador Turístico de sus obligaciones con respecto a la información, explicación u obligaciones organizativas.

9.3 El Operador Turístico no es responsable de la pérdida o daño de ningún objeto de valor (incluidos, entre otros, obras de arte, cámaras de todo tipo, sistemas de vídeo y dispositivos móviles de todo tipo, como móviles, portátiles, tabletas, incluidos los accesorios). Esto no se aplicará si los objetos de valor se han depositado en el Operador de Viajes para su custodia.

9.4 En cualquier caso, se aplicará la Convención de Atenas de 1974 y su protocolo de 2002, incluido el protocolo de la OMI y las directrices de la OMI, tal y como se implementan en la UE en virtud del reglamento de la UE 392/2009.

10. Afirmación de reclamaciones, destinatario; información sobre la resolución de disputas del consumidor

10.1 Las reclamaciones en virtud del Art. 7:511 DCC serán presentadas por el Cliente/Viajero al Operador Turístico. La afirmación también se puede realizar notificando al agente de viajes si el viaje se reservó a través de este agente de viajes. Se recomienda una afirmación escrita.

10.2 El Operador Turístico ha implementado una gestión de relaciones con los huéspedes moderna, rápida y atenta. Los clientes pueden ponerse en contacto con el departamento de Gestión de relaciones con los huéspedes a través de guestrelations@hollandamerica.com o por teléfono al 001 206 626 7393. Por lo tanto, el Operador Turístico no participa en procedimientos oficiales de resolución de disputas. El Operador Turístico proporciona esta información para evitar esfuerzos y gastos al ponerse en contacto inútilmente con la Junta de Arbitraje del Consumidor.

11. Requisitos de información relativos a la identidad de la compañía aérea operadora

El Reglamento de la UE sobre la notificación a los pasajeros del transporte aéreo de la identidad de la compañía aérea operadora obliga al Operador Turístico a informar al Cliente/Viajero de la identidad de la compañía aérea operadora y de todos los servicios de tráfico aéreo que se prestarán durante el viaje reservado en el momento de la reserva. Si en el momento de la reserva la aerolínea que ejecuta el vuelo aún no está determinada, el Operador Turístico está obligado a nombrar a la aerolínea y a las aerolíneas que probablemente llevarán a cabo el vuelo. Una vez que el Operador Turístico sepa qué aerolínea realizará el vuelo, el Operador Turístico debe informar al Cliente/Viajero. Si cambia la aerolínea referida al Cliente/Viajero como aerolínea operadora, el Operador Turístico debe informar al Cliente/Viajero sobre el cambio. El Operador Turístico debe tomar todas las medidas razonables para garantizar que el Cliente/Viajero esté informado del cambio lo antes posible. La lista de aerolíneas prohibidas en la UE está disponible en el sitio web oficial de la UE.

12. Pasaporte, visado y normativas sanitarias, atención médica

12.1 El Operador Turístico informará al Cliente/Viajero sobre los requisitos generales de pasaporte y visado, así como las formalidades sanitarias de los países de destino para obtener cualquier visado necesario antes de la conclusión del contrato, así como cualquier cambio en este antes de la salida.

12.2 El Cliente es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje requeridos oficialmente, cualquier vacuna necesaria y el cumplimiento de las normativas aduaneras y de cambio de divisas. Los inconvenientes derivados del incumplimiento de estas normativas, p. ej., el pago de tasas de cancelación, corren por su cuenta. Esto no se aplica si el Operador Turístico no ha informado al viajero de manera correcta.

12.3 El Operador Turístico no es responsable de la concesión y recepción oportuna de las visas necesarias por parte de la representación diplomática respectiva si el Cliente le ha encargado la adquisición, a menos que el Operador Turístico haya infringido sus propias obligaciones por negligencia.

12.4 Los médicos a bordo y el personal médico están disponibles para el apoyo del Viajero en el hospital a bordo en caso de necesidad médica. Solo se puede proporcionar apoyo médico intensivo a un nivel limitado. Los viajeros que actualmente reciben tratamiento médico deben informarse antes de reservar e inmediatamente antes de la salida sobre las instalaciones médicas disponibles y sus restricciones. Los viajeros que soliciten tratamiento médico o cualquier otro tipo de asesoramiento o servicio proporcionado por el hospital a bordo celebrarán un contrato con el médico a bordo del barco, pero no con el Operador Turístico. Los servicios del médico a bordo del barco/el hospital no forman parte del contrato de viaje y el médico a bordo del barco no está bajo la supervisión del Operador Turístico y no está obligado por las órdenes del

Operador Turístico. El tratamiento médico a bordo no es un tratamiento médico tal como se le proporcionaría en el país de origen del Viajero; este se considera un tratamiento médico en el extranjero. Es responsabilidad exclusiva del Viajero contratar un seguro de viaje internacional y/o seguro de salud apropiado. En caso de ciertas emergencias, podría ser necesario repatriar o llevar al viajero desde el barco al siguiente puerto de escala. El Viajero debe asumir plenamente los costos de dichos seguros.

13. Incentivo Crew Appreciation y Cargo por servicios

13.1 Holland America Line opera una política de propinas opcional (también conocida como Crew Appreciation) en todos sus barcos. Este incentivo Crew Appreciation reconoce los esfuerzos de una amplia variedad de miembros de la tripulación que contribuyen a la experiencia de los viajeros a bordo. Estos miembros de la tripulación trabajan en los distintos departamentos a bordo. El incentivo Crew Appreciation habitual y recomendado es de 17 USD por día por viajero para camarotes ordinarios y de 19 USD por día por viajero para suites.

13.2 Se agregará automáticamente un Cargo por servicios no reembolsable del 18 % a las compras opcionales de paquetes de bebidas, tragos, comedores y restaurantes de especialidades, celebraciones a bordo, productos seleccionados y otros servicios o amenidades proporcionados a los Viajeros que no están incluidos en la tarifa del viaje.

13.3 Si un viajero ha pagado con antelación el Cargo por servicios y/o el incentivo Crew Appreciation como parte de un paquete con todo incluido u otro paquete aplicable, este dinero es totalmente inclusivo y, por lo tanto, no reembolsable o modificable desde el momento de la compra y confirmación.

13.4 Todas las contribuciones al incentivo Crew Appreciation y a los cargos por servicio realizadas por adelantado y a bordo de todos los barcos de la flota de la compañía transportista se sumarán después de deducir las tarifas de transacción en los pagos con tarjeta de crédito. Esta cantidad agregada se distribuye durante el año entre los miembros de la tripulación de toda la flota que sirven directa o indirectamente a los viajeros durante un crucero, incluidos los miembros de la tripulación que trabajan en los bares, restaurantes, entretenimiento, limpieza, servicio al huésped, cocinas y otros puntos de venta, en forma de compensación, incluidas bonificaciones.

14. Ley de protección de datos/contrademanda de publicidad

14.1 El Operador Turístico utiliza los datos proporcionados por el Cliente/Viajero en relación con la reserva del viaje para justificar, implementar y cumplir el contrato de viaje. Además, el Operador Turístico utiliza los datos del Cliente para proporcionar ocasionalmente al Cliente/Viajero información específica sobre sus ofertas de cruceros por correo postal.

14.2 El Operador Turístico trata todos los datos para el establecimiento y la ejecución del contrato sobre la base del Art. 6, apdo. 1, letra a (consentimiento), letra b (contexto contractual) del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD de la UE). El Operador turístico también utiliza sus datos de contacto y de contrato con fines publicitarios sobre la base de un interés legítimo

(Artículo 6 (1) (f) del RGPD). El interés legítimo reside en el interés de ventas del Operador Turístico. El Operador Turístico trata categorías especiales de datos sobre la base del consentimiento del Cliente/Viajero o para el cumplimiento de reclamaciones legales (Artículo 9 (2) (a) y (f) del RGPD).

14.3 Una conversación telefónica promocional solo tendrá lugar si el Cliente/Viajero ha dado su consentimiento expreso.

14.4 Si el Operador Turístico recibe la dirección de correo electrónico del Cliente/Viajero en relación con la venta de sus viajes, el Operador Turístico también los utiliza para informar al Cliente/Viajero ocasionalmente por correo electrónico sobre sus ofertas de cruceros.

El Cliente/Viajero puede oponerse al uso de la dirección de correo electrónico con fines publicitarios en cualquier momento sin incurrir en otros costos que no sean los costos de transmisión de acuerdo con las tarifas básicas.

Por otra parte, el Cliente/Viajero puede oponerse al uso de los datos del Cliente con fines promocionales en cualquier momento mediante un mensaje sin formulario al Operador Turístico.

14.5 El Operador Turístico solo divulgará los datos del Cliente/Viajero a las siguientes categorías de destinatarios: agencias para el envío de correo y correo electrónico, proveedores de servicios financieros para la realización de transacciones de pago; proveedores de servicios de viajes y eventos como aerolíneas, hoteles y agencias de viajes. Estos proveedores de servicios procesan los datos exclusivamente para llevar a cabo pedidos de Operadores Turísticos. Otros destinatarios incluyen agencias de inmigración y agentes portuarios, dependiendo del país de destino. Dependiendo del país de destino, también puede haber traslados a un tercer país (fuera de la UE).

14.6 El Operador Turístico almacena los datos contractuales pertinentes del Cliente/Viajero durante el periodo de almacenamiento legal. Además, el período de almacenamiento depende de la revocación u oposición del Cliente/Viajero.

14.7 Un Cliente/Viajero tiene los siguientes derechos en virtud del RGPD: Derecho a la información (Artículo 15), corrección (Artículo 16), eliminación (Artículo 17), restricción (Artículo 18), portabilidad de datos (Artículo 20) y

oposición (Artículo 21). Los consentimientos pueden retirarse en cualquier momento sin que ello afecte a la legalidad del tratamiento realizado sobre la base del consentimiento hasta la revocación.

14.8 Para todos los problemas de protección de datos, póngase en contacto directamente con el delegado de protección de datos en la siguiente dirección: Data Protection Officer, Privacy & Data Protection Team, Carnival

House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST, Reino Unido o por teléfono +44 344 338 8650 o por correo electrónico privacy@carnivalUKGroup.com.

14.9 Un Cliente/Viajero también puede presentar quejas sobre privacidad ante la autoridad de control regional de protección de datos.

14.10 Puede encontrar más información sobre privacidad en la Política de privacidad de <https://www.hollandamerica.com>.

Los principales derechos de los clientes/viajeros en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302 se establecen a continuación:

Formulario para informar al Viajero en virtud de un paquete turístico de conformidad con el Título 7A, libro 7 del Código Civil Holandés

La combinación de servicios de viaje ofrecidos puede ser un paquete vacacional dentro de la Normativa (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, puede reclamar todos los derechos de la UE que se aplican a los paquetes vacacionales. La compañía HAL Services B.V. con su marca "Holland America Line" asume plena responsabilidad por el cumplimiento de todo el paquete de vacaciones.

La empresa HAL Services B.V. con su marca "Holland America Line" también ha dispuesto los valores legales en relación con cualquier reembolso y, si el transporte está incluido en el paquete de vacaciones, para garantizar su repatriación en caso de quiebra.

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302:

- **Los Viajeros recibirán toda la información pertinente sobre el paquete antes de la conclusión del contrato de viaje.**
- **Al menos un contratista siempre es responsable de la prestación adecuada de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.**
- **Los Viajeros recibirán un número de teléfono de emergencia o detalles de contacto para comunicarse con el Operador Turístico o agente de viajes.**

- Los pasajeros pueden transferir el paquete vacacional a otra persona dentro de un plazo razonable y posiblemente con un costo adicional.
- El precio del paquete vacacional solo puede aumentarse si se incrementan ciertos costos (por ejemplo, los precios del combustible) y si esto se establece expresamente en el contrato y, en cualquier caso, no más tarde de 20 días antes del inicio del paquete vacacional. Si el aumento de precio supera el 8 % del precio del paquete, el Viajero puede anular el contrato. Si un Operador Turístico se reserva el derecho a un aumento de precio, el Viajero tiene derecho a una reducción de precio si los costos correspondientes disminuyen.
- Los Viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar una tasa de cancelación y recibir un reembolso completo de todos los pagos si alguno de los elementos esenciales del paquete, a excepción del precio, se ve alterado significativamente. Si el Operador Turístico responsable del viaje del paquete cancela el paquete de viaje antes de que comiencen las vacaciones del paquete, los Viajeros tienen derecho a reembolso y posiblemente compensación.
- En caso de circunstancias excepcionales, los Viajeros pueden anular el contrato antes del inicio del paquete sin pagar una tasa de cancelación, por ejemplo, si hay problemas de seguridad graves en el destino que probablemente afecten a las vacaciones incluidas en el paquete.
- Además, los Viajeros pueden anular el contrato en cualquier momento antes del inicio del paquete de vacaciones pagando una tarifa de cancelación razonable y justificable.
- Si, después del inicio del paquete, no se pueden llevar a cabo los elementos esenciales del paquete vacacional de acuerdo con el acuerdo, se debe proporcionar al Viajero otros arreglos apropiados sin costo adicional. El Viajero puede retirarse del contrato sin pagar una tarifa de cancelación si los servicios no se proporcionan de acuerdo con el contrato, si esto tiene un impacto significativo en la prestación de los servicios de paquetes turísticos contractuales y si el Operador Turístico no remedia el defecto.
- El Viajero tiene derecho a una reducción de precio y/o compensación si los servicios de viaje no se proporcionan o no se proporcionan como corresponde.
- El Operador Turístico proporciona asistencia al Viajero si este tiene dificultades.

- **En caso de insolvencia del Operador Turístico (o del agente de viajes en algunos Estados miembros de la UE), se reembolsarán los pagos. Si el Operador Turístico o, si procede, el agente de viajes entra en insolvencia después del inicio del paquete de vacaciones y si el transporte forma parte del paquete, se garantiza la repatriación de los pasajeros. HAL Services B.V. con su marca “Holland America Line” está asociada con “Stichting Garantiefonds Reizen” (SGR), P.O Box 4040, 3006 AA Rotterdam, Países Bajos.**

Operador Turístico: HAL Services B.V. (Sede: Otto Reuchlinweg 1110, PO Box 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Países Bajos) - Teléfono para reservaciones:

0800 70245 425 (NL) o 00 800 1873 1873 (INTL)

- <https://www.hollandamerica.com>

Revisión: Junio de 2024