

CONDICIONES DE VENTA

KARAVEL - Domicilio social: 17, rue de l'Echiquier, 75010 Paris (Francia) SAS con capital de 145.131.987 € - Registro Mercantil de PARIS B 532 321 916
Registro "Atout France" IM075140042
Responsabilidad civil profesional: Helvetia Assurances, 25 quai Lamandé 76600 Le Havre
Garantía Financiera: APST – 15 av Carnot – 75017 Paris

El comprador reconoce haber sido informado y haber aceptado que las ofertas de viajes se rigen por las presentes condiciones de venta de la sociedad KARAVEL. Las presentes condiciones de venta se componen de:

- Las Condiciones Particulares de Venta de la sociedad KARAVEL.
- Las Condiciones Generales de venta establecidas por el Código de Turismo francés, en especial por los artículos R 211-3 a R 211-13.

El conjunto de las condiciones de venta del armador aquí citado, y de KARAVEL, se denominan "Condiciones de Venta"

Le informamos de que ciertos servicios son prestados por los colaboradores de KARAVEL, cuyos datos figuran a pie de página de cada servicio en cuestión. En tales casos se atenderá a lo dispuesto por sus condiciones de venta.

I - CONDICIONES DE VENTA

- 1 – Aceptación de las Condiciones de venta y Reserva
- 2 - Precio / Pago
- 3 - Anulación / Modificación por parte del Cliente
- 4 - Anulación / Modificación por parte de la Agencia
- 5 – Transporte aéreo
- 6 - Alojamiento y estancias
- 7 - Cruceros
- 8 - Formalidades
- 9 – Entrega / Presentación de documentos de viaje
- 10 – Personas con movilidad reducida
- 11 – Reclamaciones
- 12-Responsabilidad sobre el paquete turístico y la prestación de servicios sueltos
- 13 – Servicios turísticos comercializados por terceros
- 14 – Categorías de alojamiento
- 15 – Responsabilidad civil
- 16 – Informática y Libertades
- 17 – Derecho aplicable
- 18 – Disposiciones finales

1 - ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VENTA Y RESERVA

1.1 Las presentes Condiciones de venta se aplican a cualquier solicitud de reserva de viaje realizada por una persona ajena al ámbito profesional de los viajes (en lo sucesivo "el Cliente") a KARAVEL.

Por Reserva (en lo sucesivo "la Reserva") se entiende toda aquella petición de reserva que realice el Cliente y cuya disponibilidad sea confirmada por KARAVEL en nombre y por cuenta del armador responsable del crucero del cliente.

Cada Reserva se rige por las Condiciones de Venta en vigor el día de la solicitud de reserva.

Se podrán aplicar ciertas condiciones específicas dependiendo del tipo de prestaciones ofertadas.

1.2 El Cliente reconoce tener capacidad para celebrar contratos en las condiciones que se describen en las Condiciones de Venta que se exponen a continuación, esto es, ser mayor de edad y no encontrarse en situación de tutela o curatela.

Las presentes condiciones son parte integrante del contrato de compraventa.

Asimismo, el texto de aquellas puede ser obtenido simplemente solicitándolo en el domicilio social.

1.3 El Cliente reconoce haberse informado del contenido íntegro de las presentes Condiciones de Venta, de las condiciones específicas propias de ciertas prestaciones, así como de todos los extremos de la propuesta antes de aceptar la Reserva. A partir de ese momento, el Cliente acepta enteramente las Condiciones de Venta de KARAVEL.

1.4 KARAVEL cursará una solicitud de reserva una vez recibidos y registrados los siguientes documentos:

- La reserva (Presupuesto) debidamente firmada por el Cliente.
- El pago.

Estas condiciones son acumulables.

1.5 El cliente reconoce estar informado de que, en aplicación del artículo L. 121-20-4 del Código de Consumo francés, las prestaciones propuestas en la página web de KARAVEL no se están sujetas a la aplicación del derecho de retracto previsto en los artículos L. 121-20 y siguientes del Código de Consumo francés en materia de venta a distancia.

2 - PRECIO / PAGO

2.1 Precio

2.1.1 Todos los precios están establecidos en Euros. Estos deben ser comprobados en el momento de la solicitud de reserva. El IVA siempre está incluido. Conforme al régimen de

IVA sobre el margen de los agentes de viaje, nuestras facturas no hacen mención al IVA aplicado a las prestaciones vendidas.

2.1.2 El precio solo incluye las prestaciones mencionadas explícitamente en las descripciones de los viajes.

En principio y salvo que se indique lo contrario en la descripción de un viaje, las siguientes prestaciones no se incluyen en el precio:

- Los gastos de reserva.
- Cualquier servicio anterior a la facturación en el momento del embarque o posterior al paso por aduana a la vuelta.
- Los gastos de carácter personal (propinas, teléfono, fianzas y otros).
- Los gastos de vacunación y de visados.
- Los seguros.
- Las posibles opciones como la Garantía Total Zen o "Tarifa cancelable y reembolsable" o cualquier otra opción
- Las excursiones opcionales, así como cualquier prestación que no se incluya en la descripción del viaje.
- Los excesos de equipaje.
- Las comidas no incluidas en la fórmula de estancia escogida y aquellas que se consuman en las escalas.
- Las bebidas durante las comidas (incluidas las botellas de agua mineral cuando el proveedor de servicios no disponga de agua potable).
- El impuesto sobre la estancia en Francia.
- La cama supletoria en las habitaciones simples.
- La parte correspondiente a los bebés, a pagar directamente en el establecimiento.
- Las gratificaciones y/o propinas obligatorias a bordo de las embarcaciones de crucero (cuotas de servicio), a pagar en metálico in situ.

2.1.3 Además de las tasas de aeropuerto, las portuarias y/o las de aplicación local, directamente deducidas en el momento de la solicitud, es posible que las autoridades de ciertos países impongan tasas adicionales, que se pagarán in situ en la divisa nacional o en dólares estadounidenses.

2.1.4 El precio del viaje varía considerablemente en función de la fecha de la reserva, el periodo de realización de aquel, el número de viajeros o la compañía aérea. Nuestros precios se ajustan a tarifas contractuales. Así pues, no se atenderá reclamación alguna relativa al precio de las prestaciones a partir del momento en que el cliente realice la solicitud de reserva.

2.1.5 Tarifas particulares: Las tarifas que se ajusten a normas especiales, como los suplementos en habitaciones individuales o las reducciones para los niños, se proponen a título indicativo. En caso de que dichas tarifas sufrieran alguna modificación, el cliente sería informado antes de confirmar su solicitud de reserva.

2.2 Gastos de reserva

Toda solicitud implica la facturación de una cantidad fija (gastos de apertura de expediente) de 14 euros por persona.

Asimismo, se aplicarán gastos de última hora en caso de que la solicitud de reserva se realice 7 días o menos antes de la salida. Estos gastos ascienden a 19 euros por expediente y son independientes de los que ya se han mencionado. Los gastos de apertura de expediente y los de última hora serán considerados en el cálculo de los gastos de anulación.

2.3 Revisión del precio

Conforme al artículo L. 211-13 del Código de Turismo francés, KARAVEL se reserva el derecho de modificar el precio tanto al alza como a la baja entre el día de la reserva y el de salida, considerando ciertas variaciones significativas:

a) Derechos y tasas que se deriven de las prestaciones ofertadas, tales como tasas de aterrizaje, de embarque y/o de desembarque en los puertos y aeropuertos.

b) Los tipos de cambio aplicados al viaje o a la estancia en cuestión, (el precio de referencia es el del dólar estadounidense frente al euro al 22/03/2023, es decir, 1 € por 1,09 USD);

c) El coste de los medios de transporte, especialmente en lo que se refiere al coste del carburante. La variación de aquel se incluirá proporcionalmente en el cálculo del precio del viaje reservado, (el índice de referencia es Brent con un precio por barril en dólares estado unidenses al 22/03/2023, es decir, 75,00 USD (basado en 1 € por 1,09 USD).

El precio no podrá ser revisado en un plazo inferior a 20 días antes de la salida.

En caso de que se produjera un alza significativa del precio y que KARAVEL estimara que el mismo supera el 8% del precio total del viaje, el Cliente podrá anular sin costes adicionales su reserva, siempre que lo notifique por escrito (fax o correo electrónico a anulacion@crucerospromo.es) en las 72 horas posteriores a la comunicación de la modificación realizada por KARAVEL. En caso contrario, se facturarán al cliente los correspondientes gastos de anulación, tal y como se establece en el artículo 3.2.

Las cuotas de servicio aplicados por los cruceristas podrán ser modificados, KARAVEL se reserva el derecho de repercutir esta

modificación a su cliente, previa presentación de justificantes hasta 20 días antes de la fecha de salida.

2.4 Medios de pago

2.4.1 Principio

El Cliente puede realizar el pago de las siguientes formas:

- Mediante tarjeta bancaria enviando por fax una autorización de débito junto al formulario de reserva.
 - En metálico, mediante un depósito bancario.
 - Transferencia bancaria (los gastos de la misma correrán a cargo del Cliente), para lo cual el Cliente deberá hacer constar en el concepto el número de expediente.
- Las reservas realizadas con una antelación inferior a 7 días solo podrán ser abonadas mediante tarjeta bancaria.

Nota: en caso de pago con tarjeta de crédito, lo invitamos a verificar que su límite sea suficiente para cubrir el monto del pago del Pedido.

2.4.2 El tratamiento de la reserva por parte de KARAVEL se verá condicionado por el cobro en cualquiera de sus medios.

Por cobro de un medio de pago se entiende:

- Para las compras mediante tarjeta bancaria, el registro de los datos correctos con la validación del pago por parte del centro de tramitación de tarjetas bancarias.
- En el caso de las compras en metálico (depósito bancario), la recepción del justificante del mismo emitido por la entidad bancaria.
- En el caso de las compras mediante transferencia, la recepción del justificante de la misma emitido por la entidad bancaria del cliente.

2.5 Condiciones de pago

El pago del monto de los posibles seguros u opciones contratadas deberá ser abonado el día de la reserva.

Cualquier reserva realizada a 40 días vista o menos de la salida, se exigirá el abono de la totalidad del importe del viaje.

Si la reserva se realiza con más de 40 días de antelación, habrá de abonarse inmediatamente en concepto de señal/depósito un mínimo del 30 % del importe total. El resto se abonará como máximo 40 días antes de la salida.

Las reservas realizadas del cliente con una tarifa especial y que listamos aquí, comportan el pago total de la prestación en el momento de la reserva:

- COSTA: Tarifa Flash o Última Hora
- MSC: Tarifa Flash o Última Hora

No se considerará efectivo el abono del importe mientras no se hayan obtenido los datos de una tarjeta bancaria, y recibido la autorización del centro de tramitación de pagos o mientras nuestra entidad bancaria no haya confirmado la recepción del abono en el caso de las transferencias.

Tanto los depósitos como las cantidades restantes deben recibirse en un plazo máximo de 24 horas en días laborables, desde la fecha límite de pago.

En cualquier caso, si no se pudiera recibir las cantidades expuestas en el plazo establecido, KARAVEL considerará que se trata de una anulación por parte del cliente, este último será responsable de pagar las tarifas previsto en el artículo 3.2 de las presentes Condiciones de Venta.

Como parte de un A-Valor (o crédito) emitido después de una postergación o cancelación de una estancia, su monto corresponde a las sumas pagadas durante la reserva inicial. Si el precio de la nueva estancia es mayor que el monto del A-Voucher (o el Voucher), el saldo del archivo deberá pagarse una vez confirmada la reserva.

3 - ANULACIÓN / MODIFICACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

3.1. Cancelación de una solicitud de reserva en firme

Según el artículo 111-1 del Código de Consumo, Karavel se compromete a responder a una solicitud de reserva validada por el Cliente en un plazo máximo de 48 horas (excepto fines de semana o días festivos).

Si dentro de este plazo, el Cliente procede a la anulación de su solicitud de reserva (una vez haya validado esta misma solicitud enviada por nuestros agentes con el detalle del crucero elegido y su precio real), le serán facturados 49 euros por persona.

A falta de una respuesta por parte de Karavel transcurridas 48 horas desde la validación de la solicitud de reserva por el Cliente, este tiene la posibilidad de anular sin cargos dicha solicitud de reserva.

3.2. Anulación de una reserva

3.2.1. Cualquier solicitud de anulación debe ser enviada por escrito a la sociedad KARAVEL (fax o correo electrónico a la dirección anulacion@crucerospromo.es). La fecha que se tendrá en cuenta a efectos de la anulación será la de recepción de la carta certificada, del fax o del correo electrónico. La anulación conllevará, como mínimo, los gastos que se describen a continuación (con reserva de las observaciones particulares incluidas en la descripción del viaje elegido):

3.2.1.a. Gastos de tratamiento: estos gastos se facturan en caso de cancelación de la parte del cliente, en suplemento a los gastos de anulación cuando son inferiores al 10% del viaje. Estos gastos de tratamiento son de 150€ por persona, con un

mínimo correspondiente al 10% del viaje si la suma añadida a los gastos de cancelación excede la suma del viaje inicialmente facturado al cliente.

3.2.1 b. Los seguros y todas las opciones (de tipo tarifario como por ejemplo "Tarifa cancelable y reembolsable" o la Garantía Total Zen) eventualmente contratados como nunca son reembolsables, incluso en caso de cancelación por parte del Cliente.

3.2.1.c. Tarifas de cancelación estándar (salvo de los costos específicos enumerados y detallados en el siguiente artículo)

Fecha de modificación (en días laborables)	Tarifas de modificación (sobre el monto del cruceiro excluyendo seguro y/o opciones)
Más de 120 días antes de la salida	10 % (mín 90 € / persona)
Entre 120 y 91 días antes de la salida	25%
Entre 90 y 61 días antes de la salida	50%
Entre 60 y 31 días antes de la salida	75%
A 30 días o meno antes de la salida	100%

> Cabinas Yacht Club (sin la vuelta al mundo):

Fecha de anulación (en días laborables)	Gastos de anulación (sobre el importe del cruceiro, sin incluir seguros y/o opciones)
Más de 120 días antes de la salida	100 € / persona
Entre 120 y 90 días antes de la salida	25%
Entre 89 y 60 días antes de la salida	40%
Entre 59 y 30 días antes de la salida	60%
Entre 29 y 15 días antes de la salida	80%
A 14 días o menos de la salida	100%

> Crucero navegando desde Martinica y cruceiro por el Nilo:

Fecha de anulación (en días laborables)	Gastos de anulación (sobre el importe de la reserva)
Más de 30 días antes de la salida	50%
Entre 30 y 21 días antes de la salida	75%
Entre 20 y 15 días antes de la salida	85%
A 14 días o menos de la salida	100%

> Cruceros COSTA O MSC con tarifas especiales (Flash, Ultima Hora,...): Cualquier solicitud de anulación por parte del cliente de estas prestaciones conllevará la percepción de 100 % del importe total de las prestaciones sin incluir los seguros y/u las opciones.

> Prestaciones antes y después de los cruceros no incluidas (transporte aéreo, prestaciones terrestres, traslados): Cualquier solicitud de anulación por parte del cliente de estas prestaciones conllevará la percepción de un 100 % del importe total de las prestaciones sin incluir los seguros y/u las opciones.

3.2.1.d. En cualquier caso, el monto de las tarifas de cancelación cobradas por Karavel (tarifas de cancelación + tarifas de procesamiento + cualquier monto de seguro y / o una opción de tarifa) no podrá exceder el monto del viaje facturado inicialmente al Cliente.

También se especifica que los costos de cancelación mencionados anteriormente se sumarán a los costos solicitados por el armador y de los cuales se informará al Cliente antes de la cancelación real de su reserva.

3.2.2. Las eventuales opciones o las pólizas de seguro contratadas nunca son reembolsables como parte de un Pedido, especialmente en caso de cancelación.

3.2.3 KARAVEL considerará que, en caso de que el cliente no respetara el calendario de pago, su reserva será anulada, dado que no se habrán respetado las condiciones formales recogidas en el artículo 3.2.1 de las presentes Condiciones de Venta. En tal caso, KARAVEL emitirá y enviará al cliente una factura por los gastos que se generen.

3.2.4 Si la anulación del viaje de una de las personas que constan en el formulario de reserva tiene como consecuencia la reserva de una habitación/un camarote individual, en lugar de una habitación/un camarote doble, el incremento deberá ser abonado antes de la salida.

3.2.5 En caso de cancelación de un archivo determinado que se beneficia de la opción de tarifa "Tarifa cancelable y reembolsable", si se establece otro archivo en paralelo con uno o más pasajeros idénticos en el mismo destino para una salida fecha localizada en un plazo mayor o menor a 10 (diez) días respecto a lo previsto en el expediente cancelado, no se podrá aplicar la opción de "Tarifa cancelable y reembolsable" que se contrató en dicho expediente cancelado y una tarifa de cancelación estándar correspondiente al entonces se cobrarían las condiciones de venta.

3.3 Modificación antes de la salida

3.3.1 Se considerarán anulaciones las solicitudes por escrito realizadas por el cliente que conduzcan a:

- Una modificación de la ciudad de salida.
- Una modificación de destino.
- Una modificación de la categoría, del tipo o del número de camarote
- Una modificación de la fecha de salida.
- La modificación de los apellidos y/o nombre del titular del viaje y/o sus acompañantes como consecuencia de un error ortográfico o un cambio de estado civil. En tales casos, el cliente se ajustará a lo dispuesto en las condiciones establecidas en el artículo 3.2. de las presentes Condiciones de Venta.

Aviso: cualquier diferencia que se constate entre los datos facilitados relativos a la identidad del titular del viaje y/o de sus acompañantes durante la validación de la orden de compra y de la ficha de identificación que ha de ser entregada completada en el momento de la confirmación de la reserva, constituye una modificación y por tanto conlleva el abono de gastos de anulación.

3.3.2 Cualquier otra modificación por parte del cliente de la reserva antes de la salida conlleva el abono de los siguientes gastos:

Fecha de anulación (en días laborables)	Gastos de anulación (sobre el importe del cruceiro, sin incluir seguros y/o opciones)
Más de 120 días antes de la salida	10 % (mínimo 90 € / persona)
Entre 120 y 91 días antes de la salida	25%
Entre 90 y 61 días antes de la salida	50%
Entre 60 y 31 días antes de la salida	75%
A 30 días o menos de la salida	100%

Estos costos son adicionales a los costos solicitados por el proveedor del servicio, de los cuales se informará al Cliente antes de la modificación.

3.4 Modificación después de la salida

Cualquier viaje acortado o cualquier prestación de la que el cliente no hiciera uso no generará derecho alguno a reembolso, en especial por los billetes de avión, ya sea a la ida o a la vuelta y en los cruceros. En caso de que el cliente contratara una opción que cubra la interrupción del viaje, este deberá atenderse a las modalidades que constan en las condiciones generales de la opción.

KARAVEL se compromete para con el cliente únicamente por las prestaciones vendidas.

No serán responsabilidad de KARAVEL los siguientes supuestos:

- Cualquier prestación que hubiera contratado el cliente que no haya sido facturada por KARAVEL.
- Cualquier modificación de las prestaciones por parte del cliente.

3.5 Cesión

De conformidad con el artículo L. 211-11 del Código de Turismo, el Cliente podrá ceder su contrato (con exclusión de los contratos de seguro y/u opción) a un tercero, a condición de notificarlo por escrito a la compañía Karavel lo más tarde 7 días antes del inicio del viaje, indicando con precisión el nombre y dirección del(los) cesionario(s) y el (los) participante(s) en el viaje, y aportando el justificante de que cumplen las mismas condiciones para viajar (especialmente para los niños que deben estar dentro de la mismo grupo de edad).

El cliente asumirá el importe exacto de los gastos incurridos por Karavel, incluyendo una tarifa plana de 50 euros en concepto de gastos administrativos soportados por Karavel. El cliente podrá exigir los justificantes correspondientes.

El cedente y el cesionario serán responsables solidarios del pago del precio, así como de los gastos adicionales que se deriven de esta cesión.

Los seguros complementarios y/o las opciones no serán bajo ningún concepto reembolsables ni transferibles.

No obstante lo anterior, se afirma que la cesión de un crucero "VUELTA AL MUNDO" serán objeto de un tratamiento especial.

4 - ANULACIÓN / MODIFICACIÓN POR PARTE DE LA AGENCIA

4.1. Anulación

4.1.1 Conforme al artículo R. 211-10 del Código de Turismo francés, en caso de que KARAVEL se viera obligada a anular el viaje, pondrá en conocimiento del cliente esta circunstancia. KARAVEL reembolsará al cliente cualquier cantidad que éste hubiera abonado. 4.1.1 De acuerdo con el artículo L. 211-14 del Código de Turismo, si Karavel se ve obligada a cancelar el viaje, informará al Cliente. Karavel reembolsará al Cliente todas las sumas que haya pagado, salvo excepciones legales específicas.

4.1.2 Las descripciones de los paquetes pueden establecer un número mínimo de pasajeros por debajo del cual el proveedor del servicio se reserva el derecho a no prestarlo. En este caso, Karavel avisará al cliente por cualquier medio, a más tardar:

- 20 días antes de la salida para estancias que duren más de 6 noches
- 7 días antes de la salida para estancias cuya duración sea de 3 a 6 noches
- 48 horas antes de la salida para estancias que no excedan los 2 días

KARAVEL reembolsará al cliente cualquier cantidad que este hubiera abonado. El cliente no percibirá indemnización alguna por daños y perjuicios. En algunos casos, se podrá seguir ofreciendo la prestación a pesar de la reducción del número de pasajeros, siempre que el cliente abone un suplemento.

4.1.3 En caso de que no se produjera el abono en el plazo establecido en el artículo 2, KARAVEL se verá obligada a anular el viaje. Dicha anulación se llevará a cabo en las condiciones establecidas en el artículo 3.2.

4.2 Modificación antes de la salida

Dados los imprevistos que pueden acaecer en los viajes y cruceros, especialmente en el extranjero, el cliente queda informado de que la descripción del viaje constituye la normativa, pero que podrá comprobar la existencia de excepciones y soportarlas.

Si los elementos fundamentales del viaje hubieran de ser modificados antes de la salida, KARAVEL informará al cliente por todos los cauces y le propondrá:

- La posibilidad de anular su viaje sin coste adicional.
- La posibilidad de contratar una nueva oferta.

El cliente está obligado a comunicar su elección por escrito en los plazos siguientes:

Fecha de modificación	Plazo de respuesta
Más de 30 días antes de la salida	72 horas
Entre 30 y 15 días antes de la salida	48 horas
A 14 días 0 menos de la salida	24 horas

En caso de cancelación del cruceiro, el cliente obtendrá la devolución de las cantidades abonadas en un plazo de 14 días.

4.3 Modificación después de la salida

Si los elementos esenciales del contrato deben modificarse después de la salida, el Cliente puede rechazar los otros servicios propuestos solo si no son comparables a los previstos en el contrato o si la reducción de precio concedida en compensación no está apropiada.

5 – TRANSPORTE AÉREO

5.1 Aspectos generales

El transporte aéreo está sujeto a directrices de explotación y de seguridad que pueden causar importantes retrasos ajenos a la voluntad de KARAVEL. KARAVEL recomienda al cliente que prevea el tiempo suficiente para sus posibles trasbordos/escalas y que evite cualquier compromiso el mismo día y el siguiente de sus viajes de ida y de vuelta.

5.2 Modificaciones del horario / Responsabilidad del transportista

KARAVEL recurre a los servicios de diferentes transportistas, que establecen sus propios compromisos con los pasajeros.

La responsabilidad del transportista se atiene a los términos y condiciones establecidos en el contrato de transporte que consta en el billete del cliente y, especialmente, a las disposiciones que emanan del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999.

La responsabilidad de KARAVEL en caso de que se produjeran daños o que los pasajeros, sus animales de compañía o su equipaje sufrieran algún accidente durante el vuelo o en las maniobras de embarque, desembarque o en el periodo durante el cual el transportista tuviera bajo su cargo el equipaje facturado, no será mayor que la de la compañía aérea.

KARAVEL llama la atención del cliente sobre el hecho que cualquier viaje en avión, incluso en Italia o en la zona Schengen, requiere de un documento de identidad en vigor.

Cuando los traslados no incluidos en el viaje hubieran sido comprados directamente por el cliente, KARAVEL declinará toda responsabilidad.

5.3 Confirmación del vuelo de vuelta

El vuelo de vuelta ha de ser, en principio, confirmado in situ con la compañía aérea por el cliente en las 72 horas previas a la salida.

5.4 Pérdida o robo de los billetes

Si el cliente perdiera su billete o este le fuera robado, un hecho ajeno a la voluntad de KARAVEL, aquel deberá presentar una denuncia ante la policía e informar a la compañía aérea, comprando otro billete de vuelta cuyo coste correrá de su cuenta. Todas las consecuencias que se desprendan de la pérdida o el robo de un billete correrán a cargo del cliente.

Asimismo KARAVEL hará todo lo posible para que se vuelvan a emitir los billetes, siempre que sea factible, en función de los destinos y de las compañías aéreas. Si la expedición de aquellos fuera posible, los gastos que se generen correrán a cargo del cliente.

Las condiciones de fletamento de los vuelos charter obligan a recordar que no se reembolsará cualquier plaza en un vuelo de este tipo que sea abandonada, incluso en el caso de

aplazamiento de la fecha. El abandono de una plaza en un vuelo especial para tomar un vuelo regular conlleva el correspondiente abono del precio del billete.

5.5 Mujeres embarazadas

Las compañías aéreas pueden negar el embarque a mujeres embarazadas. KARAVEL no sería responsable de tal decisión. Algunas compañías exigen un certificado médico donde se manifieste el buen estado de salud y que viajar no está contraindicado. Este deberá ser expedido con una antelación máxima de 15 días antes del viaje, independientemente de la fecha de inicio del embarazo. Dicho certificado deberá expresar en qué mes de embarazo se encuentra la pasajera en el momento del viaje, así como la ausencia de enfermedades.

5.6 Niños

Los niños menores de 2 años no contarán con un asiento propio. En principio no se aceptarán niños menores de 15 años no acompañados en el embarque.

5.7 Equipajes / Restricciones y prohibiciones

Equipaje de mano: Cada compañía tiene su propia política. Lo más común es que se acepte un solo bulto como equipaje de mano por pasajero cuyo perímetro no supere los 115 cm y su peso los 5 kg. El peso y las dimensiones mencionados podrán ser modificados en función del tipo de aparato. En todos los casos el equipaje de mano será responsabilidad del cliente durante todo el viaje.

Equipaje facturado: Cada compañía tiene su propia política. Lo más habitual es que estas acepten un máximo de 15 kg de equipaje por pasajero en los vuelos charter y 20 kg en los vuelos regulares.

Todo exceso, si estos fueran permitidos, soportarán en el aeropuerto la imposición adicional, a cargo del cliente, de las tarifas que aplique la compañía a los pasajeros individuales. Será responsabilidad del cliente informarse de los objetos prohibidos a bordo.

A modo de recordatorio, los artículos mencionados en la normativa internacional IATA sobre objetos peligrosos están prohibidos en el equipaje.

KARAVEL no será responsable de:

- Cualquier negativa de embarque o la confiscación de cualquier objeto que la compañía y las autoridades aeroportuarias estimen peligroso.
- Cualquier negativa por parte de la compañía a facturar o embarcar un equipaje.

KARAVEL no asumirá ningún gasto adicional por estos motivos. El cliente deberá declarar ante Presence, si se hubiera suscrito una opción complementaria.

5.8 Animales

Cada compañía tiene su propia política en materia de animales de compañía. En principio, estos están prohibidos en los vuelos charter.

6 - ALOJAMIENTO Y ESTANCIAS

6.1 Condiciones de la oferta

Es costumbre en hostelería internacional que se tome posesión de la habitación/camarote a partir de las 14:00 el día de la llegada y que se abandone a las 12:00 del día de salida.

Toda habitación que se tome antes de las 14:00 o que se libere después de las 12:00 podrá ser considerada como una noche adicional.

El precio se calcula en función de las noches y no de las jornadas. De hecho, el primer y el último día del viaje están consagrados al transporte.

6.2 Clasificación del hotel

El número de estrellas atribuido al hotel que consta en la descripción corresponde a una clasificación declarada por la empresa hostelera en virtud de las normas del país de destino. Estas pueden ser diferentes a las normas francesas y europeas en la materia. KARAVEL intentará por todos los medios informar adecuadamente al cliente sobre las condiciones de su estancia. La información incluida en las descripciones se desprende del conocimiento que se tiene de los hoteles y de las valoraciones que son enviadas por los clientes.

6.3 Modificación de los hoteles, los barcos de crucero, los circuitos y los tours

En los casos de fuerza mayor, por razones de seguridad o por hechos que se deriven de terceros, KARAVEL o los prestadores de servicios de KARAVEL se verán en la obligación de cambiar los mencionados hoteles o los barcos de crucero, sin que esta medida constituya la modificación de un elemento fundamental del viaje. En la medida de lo posible, el cliente será informado previamente y los prestadores de KARAVEL le ofrecerán un servicio de una categoría al menos similar a la propuesta inicialmente.

En algunos países, la organización de circuitos y tours podrá ser puntualmente modificada, pero las visitas y las etapas previstas serán respetadas. Las fiestas, tanto civiles como religiosas, las huelgas y las manifestaciones en los países de destino podrán conllevar modificaciones en el desarrollo de las excursiones, en cuyo caso KARAVEL no será responsable.

6.4 Tipos de habitaciones

Las habitaciones individuales incluyen una cama para una persona. Dado que su número es limitado, a menudo implican un suplemento.

Las habitaciones dobles incluyen bien dos camas, bien una cama de matrimonio (poco habitual).

Las habitaciones triples y cuádruples son a menudo habitaciones dobles equipadas con camas suplementarias.

6.5 Tipos de camarotes (en los cruceros)

Los camarotes "estándar" (o camarotes interiores) no cuentan con ojos de buey ni con portas que dejen pasar la luz natural.

Los camarotes con ojo de buey o porta (o camarotes exteriores) cuentan con luz natural.

Las cabinas con vistas limitadas u obstruidas son cabinas con un ojo de buey, pero la vista del mar está oscurecida total o parcialmente por la presencia de barcos o escaleras.

Los camarotes individuales incluyen una cama para una persona. Dado que el número de estos es limitado, a menudo implican un suplemento y están peor situados que los camarotes dobles.

Los camarotes dobles cuentan bien con dos camas, bien con una litera, bien con una cama doble (poco frecuente). Los camarotes triples y cuádruples son a menudo camarotes dobles equipados con camas suplementarias.

Por lo general, los camarotes de un barco de crucero son menos espaciosos que las habitaciones de un hotel.

Asimismo, en la misma categoría en cuanto a estrellas, el espacio y la comodidad de los camarotes en los cruceros fluviales de Egipto son, por lo general, inferiores a los de los hoteles locales.

Las cabinas en garantía se asignan 7 días antes de la salida del crucero. No tiene la posibilidad de elegir la ubicación, el diseño o el número de cabina, no se pueden cambiar.

Se especifica que el número de cabina mencionado en su orden de compra está sujeto a cambios por la línea de cruceros.

De hecho, el operador del crucero sigue siendo el propietario de las cabinas y se le puede solicitar que cambie el número sujeto a mantener, como mínimo, la misma categoría que la reservada inicialmente.

6.6 Las comidas

Las comidas se incluyen en la prestación, su número depende del número de noches.

- La fórmula "todo incluido" abarca las comidas, las bebidas sin alcohol y las actividades que se mencionan en la descripción de cada prestación. Asimismo, la fórmula "todo incluido" abarca, por lo general, solo las bebidas alcohólicas locales.

- La pensión completa empieza con la cena de la primera noche y termina con el desayuno posterior a la última noche.

- La media pensión completa empieza con el desayuno posterior a la primera noche y termina con el desayuno posterior a la última noche. Aquella incluye un desayuno y una comida al día. Ya se trate de media pensión o de pensión completa, las bebidas no se incluyen, salvo las excepciones debidamente mencionadas en la descripción.

Atención:

- Dependiendo de los países, los prestadores no siempre disponen de agua corriente potable. En tales casos, la compra de botellas de agua mineral correrá a cargo del cliente.

- KARAVEL invita a los padres con hijos pequeños a llevar consigo comida adecuada para estos. Se podrá pedir un suplemento por calentar platos o biberones, a abonar *in situ*.

6.7 Actividades propuestas durante la estancia

6.7.1 Algunas de las actividades propuestas pueden suponer riesgos, especialmente para los niños pequeños.

6.7.2 Puede ocurrir que ciertas actividades que se indican en la descripción sean suprimidas por nuestro prestador local. KARAVEL no será responsable en caso de que dichas actividades sean suprimidas por causa de fuerza mayor o por los actos del cliente.

6.8 Fotos e ilustraciones

KARAVEL pretende ilustrar sus ofertas de viajes con fotografías o ilustraciones que den una idea realista de las prestaciones propuestas. Sin embargo, conviene resaltar que las fotos e ilustraciones que constan en las descripciones de los viajes tienen por único objeto indicar la categoría o el nivel de las prestaciones en cuestión.

7 - CRUCEROS

7.1 Facultades del Capitán (en lo sucesivo "el Capitán")

El Capitán de un buque cuenta con amplios poderes para proceder sin piloto, remolcar o asistir a otras embarcaciones en cualquier circunstancia, desviar su ruta oficial, atracar en cualquier puerto (ya se encuentre este en el itinerario previsto o no) y transferir pasajeros con sus equipajes a otro barco para la continuación del viaje.

El pasajero queda sujeto a los poderes disciplinarios del Capitán en todo lo que se refiere a la seguridad del barco y la navegación. Si, a juicio del Capitán, un pasajero se encuentra en unas condiciones que no le permiten afrontar o continuar el crucero o que constituyen un peligro para la seguridad o la integridad del barco, la integridad o la salud de la tripulación de los demás

pasajeros, o si su comportamiento compromete el disfrute del crucero por parte de los otros pasajeros, aquel tendrá facultad para:

- Negar el embarque a dicho pasajero.

- Desembarcarlo un puerto intermedio.

- No permitirle que baje a tierra en una escala.

- Negarle el acceso a ciertas partes del barco y la participación en ciertas actividades.

El Capitán tiene la facultad de ejecutar cualquier orden o directiva dictada por los gobiernos y autoridades de todos los estados. Todas las acciones del transportista o del Capitán que se llevarán a cabo por la ejecución de estas órdenes o directivas no se considerarán incumplimientos del contrato. El desembarque de los pasajeros conforme a estas órdenes o directivas exime al transportista de toda responsabilidad con respecto a la continuación del viaje o la repatriación de los pasajeros.

7.2 Contraindicaciones médicas

El cliente debe garantizar que se encuentra en condiciones de realizar un crucero sin poner en peligro su vida ni la de otros pasajeros. Cualquier enfermedad que requiera un tratamiento o una vigilancia médica habrá de ser indicada en el momento de la solicitud de reserva o bien, si la enfermedad sobreviniera posteriormente, antes de la fecha de embarque.

No se aceptará ni cubrirá solicitud de reserva alguna proveniente de pasajeros cuyas condiciones físicas o psíquicas pueden hacer su presencia en el crucero imposible o peligrosa para ellos mismos o para otros pasajeros o en aquellos casos que necesiten cuidados especiales y una asistencia que sea imposible garantizar a bordo.

Es posible que no se acepten a bordo mujeres embarazadas de más de 24 semanas el día del embarque o durante el crucero, dado que los buques no están equipados para la asistencia durante el embarazo ni el parto. Las compañías navieras pueden exigir un certificado médico de aptitud para viajar a las personas mayores de 75 años.

7.3 Negativa de embarque y desembarque adelantado

Se podrá negar el embarque a cualquier pasajero o interrumpir su crucero (corriendo el mismo con los gastos y asumiendo los riesgos) cuando, en opinión del Capitán o del médico, dicho pasajero no se encuentre en disposición de viajar, suponga un peligro para él o perturbe o ponga en peligro a los demás pasajeros. En tales casos, un cliente podrá ser desembarcado en cualquier puerto en el que se haga escala, sin que por ello tenga que asumir responsabilidades KARAVEL. KARAVEL no estará obligada a reembolsar los días de crucero no disfrutados por el pasajero desembarcado, ni asumirá los gastos ocasionados por dicho desembarco.

7.4 Respeto de los horarios en las escalas

En las escalas, la hora máxima de vuelta a bordo y de partida del barco se mencionarán en el diario de a bordo, así como a la salida del barco de crucero. Corresponde a los pasajeros respetar estos horarios. En caso contrario y, por tanto, en caso de no embarcar, el cliente no percibirá reembolso o indemnización alguna.

7.5 Objetos personales / Equipajes

Se prohíben a bordo los objetos y los productos peligrosos tales como sustancias controladas, armas de fuego, explosivos, oxígeno, aire comprimido, productos inflamables, etc. Las compañías navieras se reservan el derecho a negar el embarque a los clientes que estén en posesión de dichos productos.

KARAVEL no se hace responsable de las pérdidas, robos y/o daños de objetos personales y/o equipajes del cliente (incluso durante el embarque y el desembarque).

KARAVEL recomienda a sus clientes:

- Suscribir una opción de equipajes.

- Redactar una denuncia, que será reclamada por la compañía de seguros en caso de daños o extravío.

KARAVEL no será responsable de los objetos olvidados a bordo tras el desembarque definitivo. Corresponde al cliente comprobar que no se haya dejado nada en su camarote.

KARAVEL declina toda responsabilidad sobre el dinero, los documentos, las joyas y otros objetos de valor depositados en lugares diferentes a las cajas fuertes habilitadas en el barco de cruceros a tal efecto.

7.6 Modificación de itinerarios y de horarios

Todas las escalas y horarios indicados podrán ser modificados por las compañías navieras en cualquier momento, antes de la salida o durante el crucero.

En caso de huelga, revuelta popular, malas condiciones climatológicas o por cualquier otra razón, la compañía naviera podrá en todo momento y sin notificación previa adelantar o retrasar una salida o una escala, e incluso cambiar de barco o de escala, sin que por ello adquiera responsabilidad alguna frente a los pasajeros en caso de anulación, adelanto, retraso, modificación o reemplazo. KARAVEL no será responsable de cualquier incumplimiento de los horarios de llegada o de salida, cualquiera que fuera la escala.

El capitán del barco tiene la facultad, entre otras, de interrumpir un crucero, de modificar su itinerario por razones de fuerza mayor o por exigencias de seguridad de los pasajeros o del

barco. El ejercicio de esta facultad no implica una "modificación del viaje".

Algunos destinos como la península Antártica, el Ártico, los fiordos noruegos e incluso Alaska están sujetos a condiciones meteorológicas y climáticas particulares. El Caribe es también una zona con riesgos de huracanes, por lo general de junio a septiembre. Así pues, ciertas escalas pueden ser invertidas, acortadas o anuladas.

En caso de anulación, las excursiones compradas a bordo serán reembolsadas. No se abonará, sin embargo, indemnización alguna. El viento fuerte puede impedir el desembarco en chalupas.

Las obligaciones del armador afectan al crucero en su conjunto. Una escala concreta no puede constituir el objetivo de un programa que pretenda descubrir una región de forma general y los placeres de la navegación.

7.7 Responsabilidad de los clientes

Todos los clientes (o, en el caso de los menores, sus padres o tutores) asumen su responsabilidad y se comprometen a indemnizar a la compañía por cualquier desperfecto ocasionado en el barco, su mobiliario, su equipamiento o cualquier propiedad de aquel, por cualquier multa o sanción impuesta a la compañía por causa de un acto, omisión o violación de una ley, ya se trate de un acto voluntario o involuntario, por parte del pasajero.

7.8 Niños / Menores

Por razones de seguridad, algunas compañías no aceptan a bordo niños pequeños. El cliente deberá informarse a este respecto durante la solicitud de reserva y, como muy tarde, antes de la fecha de embarque.

Algunas compañías consideran menores a las personas de menos de 21 años de edad. Estas no están autorizadas a viajar solas a bordo y deben ir acompañadas de sus padres o de adultos de más de 25 años, además de compartir camarote con ellas y asumir toda responsabilidad por sus actos. El personal de a bordo podrá solicitar una justificación de la edad del pasajero.

7.9 Propinas / Cuotas de servicio

Las propinas al personal de a bordo son una tradición marítima. Se pagará in situ una cantidad, por lo general en metálico, por persona (adulto y niño) que varía en función de los días y que cubre el servicio de a bordo. Esta cantidad la fija el proveedor de servicios a cargo del crucero.

8 – FORMALIDADES

8.1 Los ciudadanos franceses y extranjeros deberán consultar siempre con las autoridades competentes del (de los) país(es) de destino.

Las formalidades a seguir por los ciudadanos españoles se reproducen en las descripciones informativas de los paquetes. Los menores deben ser titulares de un pasaporte individual. Los menores no acompañados de un titular, deben tener un justificativo de salida del territorio.

Una vez cumplimentado y firmado, el formulario debe ir acompañado de una fotocopia legible de un documento oficial que justifique la identidad del firmante (DNI, pasaporte).

Corresponde a los padres informarse sobre los trámites administrativos que deben realizar sus hijos y demostrar, si es necesario, que tienen la patria potestad, en particular en el caso de un apellido diferente al del hijo.

8.2 KARAVEL no será bajo ningún concepto responsable de:

- Las sanciones y/o multas impuestas como resultado del incumplimiento de la legislación sanitaria, administrativa o aduanera o de las propias costumbres de los países en los que se haga escala, así como de las consecuencias que de estas circunstancias se pudieran desprender.

- La imposibilidad de embarque para el cliente por no haber presentado los documentos identificativos y/o sanitarios pertinentes, imprescindibles para la realización del viaje.

En tales casos, KARAVEL no realizará desembolso alguno.

9 – DOCUMENTOS DE VIAJE

9.1 En principio, los documentos de viaje serán enviados al cliente por correo electrónico en nombre y por cuenta del armador responsable del crucero del cliente.

9.2 Los documentos de viaje (convocatoria, talonario de viaje) que envíe KARAVEL en nombre y por cuenta del armador responsable del crucero del cliente deberán ser conservados por el cliente. El cliente deberá poder presentar estos justificantes a lo largo de toda su estancia tanto en los lugares de embarque (aeropuerto, estación o puerto)* como en los lugares vacacionales para el alojamiento (buque)* y para las otras posibles prestaciones (excursiones, alquiler de coches, actividades deportivas y de ocio)*.

KARAVEL no será responsable de las consecuencias que conlleve la no presentación por parte del cliente de los documentos de viaje a nuestros prestadores de servicios.

* ejemplos no restrictivos

10 - PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Es responsabilidad de las personas con movilidad reducida informar a Karavel de su situación particular marcando la casilla correspondiente en el pedido en línea, o notificándola a su asesor de viajes si ha iniciado su reserva por teléfono o agencia. Condiciones De Venta Crucero V.016 – 09.08.2023

La petición de reserva será confirmada por Karavel sólo cuando haya verificado la adecuación del alojamiento a las necesidades del cliente. La adecuación del alojamiento se evaluará caso por caso en función del grado de discapacidad declarada por el cliente, y de la capacidad de los proveedores y de las compañías aéreas, de hacerse cargo de la situación en la fecha en cuestión. De acuerdo con la Sección II del artículo L211-16 del Código de Turismo, cualquier problema relacionado con la no ejecución o mala ejecución de los servicios debe ser notificado durante la estancia al representante local de Karavel, o llamando al número de teléfono indicado en la notificación del viaje. No se tramitará ninguna reclamación pasada el plazo de dos años de finalizado el viaje.

11 - RECLAMACIONES

Con el fin de que su expediente se tramite a la mayor brevedad, cualquier reclamación ha de ser enviada a KARAVEL en los 30 días posteriores a la vuelta del viaje a la siguiente dirección: KARAVEL - Gran Via de les Corts Catalanes 583 - 08011 Barcelona - España

Le recomendamos que en caso de que se produjera cualquier problema relacionado con el incumplimiento o con una ejecución incorrecta de las prestaciones in situ durante la estancia, lo señale a la mayor brevedad al operador local.

12 - RESPONSABILIDAD SOBRE EL PAQUETE TURÍSTICO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SUELTOS

Karavel y el organizador de su estancia son responsables de la correcta prestación de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato. Como tales, Karavel y el organizador deben prestarle ayuda en caso de dificultades. Excepto por lesiones o daños causados intencionadamente o por negligencia, la responsabilidad de KARAVEL no excederá tres (3) veces el precio del viaje pagado por el cliente.

13 - SERVICIOS TURÍSTICOS COMERCIALIZADOS POR TERCEROS.

Las páginas web del grupo Karavel tienen diferentes secciones que envían a las páginas web de los proveedores que proponen prestaciones turísticas: vuelos, traslados, hoteles. Estas prestaciones turísticas son gestionadas de estos proveedores de prestaciones turísticas, y sus datos sociales están debajo de sus páginas web.

Si adquiere productos o servicios ofrecidos por terceros, de conformidad con lo anterior, los contratará directamente con el proveedor en cuestión y sin que Karavel intervenga en la operación. Por lo tanto, usted estará sujeto a los términos y condiciones de estos proveedores de servicios turísticos.

14 - CATEGORÍAS DE ALOJAMIENTO

Los sitios web del grupo Karavel no permiten la contratación de prestaciones de viaje relacionadas, en particular-La selección y pago por separado de varios servicios de viaje reservado con diferentes proveedores con motivo de una única visita a un sitio web

-la adquisición dirigida de al menos un servicio de viaje adicional de un proveedor de servicios diferente, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje

Por lo tanto, se informa al cliente de que, en el contexto de un pedido realizado por internet, solo es posible:

- adquirir una prestación individual o un paquete con Karavel, y beneficiarse de los correspondientes derechos detallados en el formulario estándar disponible antes de pagar
- adquirir una prestación ofrecida por uno de los socios KARAVEL.

15 - RESPONSABILIDAD CIVIL

KARAVEL ha suscrito a título principal un seguro de Responsabilidad Civil Profesional (RCP) con la compañía aseguradora Helvetia Assurances (25 quai Lamandé 76600 Le Havre), que cubre especialmente los daños corporales, materiales e inmateriales indistintamente.

La noción de responsabilidad civil (accidente, incendio, robo u otros) varía en función de la legislación de los países de destino. Por tanto, se recomienda a los viajeros que suscriban una póliza individual.

16 - INFORMÁTICA Y LIBERTADES

Los datos facilitados en la página web permiten tanto a KARAVEL como a sus colaboradores tramitar y ejecutar los pedidos realizados por tal cauce.

De conformidad con la Ley N° 2018-493 de 20 de junio 2018 relativa a la Protección de los datos personales, el cliente dispone del derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de los datos con él relacionados (la sección 38 a 40 del RGPD). Este derecho se ejercerá en Karavel 17 rue de l'Echiquier - CG 40109- 75468 Paris Cedex 10. Para que Karavel pueda satisfacer esta demanda, el cliente deberá enviar los elementos necesarios para su identificación (ciudadanía, nombre, dirección, código postal, ciudad, país).

Para cualquier queja, puede ponerse en contacto con nuestro Delegado de protección de datos (DPD) en la siguiente dirección:

Grupo KARAVEL – « DPO » – 17 rue de l'Echiquier – 75010 PARIS Cedex 10, o en dpo@karavel.com.

El cliente queda informado de que su conversación con los comerciales puede ser escuchada o grabada mediante un sistema declarado ante la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades), con el único fin de garantizar un servicio de calidad. Las conversaciones grabadas no se conservarán más de un mes.

17 - DERECHO APLICABLE

Las presentes Condiciones de Venta se atienen a lo dispuesto por el derecho francés, especialmente al Código de Turismo francés. Cualquier disputa relacionada con su interpretación y / o su ejecución es competencia de los tribunales franceses.

18 - DISPOSICIONES FINALES

El hecho de que KARAVEL no goce en un momento dado de alguna de las disposiciones enunciadas en las presentes Condiciones de Venta, no podrá ser interpretado como una renuncia por parte de KARAVEL a hacerlo posteriormente. De manera general, las presentes Condiciones Particulares de Venta de KARAVEL prevalecen sobre aquellas del armador responsable del crucero.

En el caso de que alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones de Venta fuera declarada nula o sin valor, se considerará que no ha sido incluida en las mismas, sin que ello afecte a la validez de otras disposiciones, salvo si aquella fuera esencial o determinante.

Versión del 02.08.2023 (V016)