Condiciones Generales

ORGANIZACIÓN: La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U., bajo la marca Wondercruises, CICMA 674 y CIF B- 80789332, inscrita en el registro mercantil de Madrid con domicilio en Avda. Ventisquero de la Condesa, 13 - Of. 19, 28035 Madrid

a. Contratación del viaje combinado

1. Información precontractual

1.1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
1.2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.
Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.
1.3. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

2.1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.
2.2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
2.3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.
En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

3. Solicitud de reserva

3.1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.
3.2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.
3.3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.
3.4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

5. Calendario de pago

5.1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el depósito. El importe del depósito y del pago final, así como la fecha de vencimiento del pago final, varían según el organizador del viaje:

5.1.1 Organizador Un mundo de cruceros Cruise & Explore (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Un mundo de cruceros Cruise & Explore (con guía acompañante)	
Para reservar un paquete de Cruise & Explore, se requiere un depósito de **50€ por pasajero**. En caso de que el viaje deba ser cancelado por no alcanzar un mínimo de participantes, se reembolsará el depósito realizado. Si el grupo se confirma, en el momento de la comunicación se deberá realizar el pago del **25% restante del total de la reserva**, más el importe de los seguros si se contratan.	
Pago final 75 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva

5.1.2 Organizador Wondercruises paquete/individual (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Wondercruises paquete/individual	
Depósito	40% del importe total de la reserva
Pago final 48 días antes de la salida	60% del importe total de la reserva

5.1.3 Organizador Carnival Cruise Lines (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Carnival	
Depósito	400€ por persona / 800€ en individual
Pago final 91 días antes de la salida	Importe residual

5.1.4 Organizador Disney Cruise Line (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Disney – Tarifa restrictiva	
Depósito	100% del importe total de la reserva

Disney – otras tarifas	
Depósito	25% del importe total de la reserva
Pago final 75 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva

5.1.5 Organizador AmaWaterways (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

AmaWaterways	
Depósito	25% del importe total de la reserva
Pago final 90 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva

5.1.6 Organizador Norwegian Cruise Line (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Norwegian Cruise Line	
Depósito	20% del importe total de la reserva
Pago final 30 días antes de la salida	80% del importe total de la reserva

5.1.7 Organizador Regent Seven Seas Cruises (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Regent Seven Seas Cruises – Cruceros de 60 noches o menos	
Depósito	15% del importe total de la reserva
Pago final 150 días antes de la salida	85% del importe total de la reserva

Regent Seven Seas Cruises – Cruceros de 61 noches o más	
Depósito	10% del importe total de la reserva
Abono parcial 270 días antes de la salida	20% del importe total de la reserva
Pago final 180 días antes de la salida	70% del importe total de la reserva

5.1.8 Organizador SeaDream Yacht Club (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

SeaDream	
Depósito	25% del importe total de la reserva
Pago final 90 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva

5.1.9 Organizador Star Clippers (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Star Clippers	
Depósito	20% del importe total de la reserva
Pago final 60 días antes de la salida	80% del importe total de la reserva

5.1.10 Organizador Uniworld Boutique River Cruise Collection (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Uniworld River Cruises	
Depósito	10% del importe total de la reserva
Pago final 120 días antes de la salida	90% del importe total de la reserva

5.1.11 Organizador Windstar Cruises (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Windstar Cruises	
Depósito	25% del importe total de la reserva
Pago final 90 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva

5.2. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

b. Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

7. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

7.1. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.

7.2. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.

7.3. Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatin, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

8. Transporte

8.1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

8.2. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

9. Otros servicios

9.1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general dichas comidas no incluyen las bebidas.

9.2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

9.3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

c. Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

10. Modificación del contrato

10.1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es significativo

y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.
10.2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje sustitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.
Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.
En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

11. Revisión del precio
11.1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
11.2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.
11.3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.
11.4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.
11.5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

12. Cesión de la reserva
12.1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.
12.2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.
12.3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

13. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje
13.1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.
Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.
Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.
13.2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.
13.3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.
13.4. En caso de cancelación por cualquier motivo de una reserva en firme, la compañía aplicará los siguientes gastos sobre el importe total bruto, incluyendo tasas de embarque. Las Compañías marítimas no comisionan los gastos de anulación.

13.4.1. Organizador Carnival Cruise Lines (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Carnival – Cruceros de 3 noches o menos	
Hasta 56 días antes de la salida	100€ por persona / 200€ en individual
Entre 55 y 30 días antes de la salida	100€ por persona / 200€ en individual o 50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	100€ por persona / 200€ en individual o 75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Carnival – Cruceros de 4 y 5 noches	
Hasta 56 días antes de la salida	150€ por persona / 300€ en individual
Entre 55 y 30 días antes de la salida	150€ por persona / 300€ en individual o 50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	150€ por persona / 300€ en individual o 75% del importe total de la reserva

14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Carnival – Cruceros de 6 a 9 noches y cruceros por Alaska, Europa, Transatlánticos, Canal de Panamá	
Hasta 56 días antes de la salida	250€ por persona / 500€ en individual
Entre 55 y 30 días antes de la salida	250€ por persona / 500€ en individual o 50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	250€ por persona / 500€ en individual o 75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Carnival – Cruceros de 10 noches o más y cruceros por Alaska, Europa, Transatlánticos, Canal de Panamá	
Hasta 56 días antes de la salida	400€ por persona / 800€ en individual
Entre 55 y 30 días antes de la salida	400€ por persona / 800€ en individual o 50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	400€ por persona / 800€ en individual o 75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Carnival – Tarifa "PACK AND GO" (todos los destinos y duraciones)	
Desde la confirmación	100% del importe total de la reserva

Carnival – Tarifa "EARLY SAVER" (todos los destinos y duraciones)	
Hasta 56 días antes de la salida	Depósito NO reembolsable (menos 50€ por persona), aplicable a futura reserva en 12 meses
A partir de 55 días antes de la salida	Igual al resto de tarifas

13.4.2. Organizador Disney Cruise Line (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Disney – Todas las categorías excepto Suites, Concierge y ofertas	
Entre 74 y 45 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 44 y 30 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Disney – Suites, Concierge y ofertas	
Hasta 45 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 44 y 30 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 29 y 15 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.3. Organizador AmaWaterways (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

AmaWaterways	
Hasta 121 días antes de la salida	por pasajero: 160€ (Europa y Asia) / 480€ (Egipto) / 960€ (África) o Importe total del depósito (Concierge Golf & Programas de tierra)
Entre 120 y 90 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 89 y 60 días antes de la salida	35% del importe total de la reserva
Entre 59 y 32 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
31 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.4. Organizador Norwegian Cruise Line (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Norwegian Cruise Line	
Hasta 29 días antes de la salida	20% del importe total de la reserva
Entre 28 y 15 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 14 y 8 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
7 días o menos antes de la salida	95% del importe total de la reserva

13.4.5. Organizador Regent Seven Seas Cruises (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Regent – Cruceros de hasta 60 noches, Regent Suite	
Hasta 151 días antes de la salida	25% del importe total de la reserva
Entre 150 y 121 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 120 y 91 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
90 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Regent – Cruceros de hasta 60 noches, Todas las categorías excepto Regent Suite	
Hasta 151 días antes de la salida	100€ por pasajero
Entre 150 y 121 días antes de la salida	15% del importe total de la reserva
Entre 120 y 91 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 90 y 76 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
75 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Regent – Cruceros de 61 noches o más	
Hasta 211 días antes de la salida	500€ por pasajero en categorías desde H hasta A 10% del importe total de la reserva en categorías desde HS a MS 25% del importe total de la reserva en Regent Suite
Entre 210 y 151 días antes de la salida	25% del importe total de la reserva
Entre 150 y 121 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 120 y 91 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
90 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.6. Organizador SeaDream Yacht Club (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

SeaDream	
Hasta 121 días antes de la salida	50€ por camarote
Entre 120 y 91 días antes de la salida	200€ por pasajero
Entre 90 y 46 días antes de la salida	25% del importe total de la reserva
Entre 45 y 31 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
30 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.7. Organizador Star Clippers (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Star Clippers – Todos destinos excepto Transatlántico	
Entre 90 y 60 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 59 y 30 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
29 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

Star Clippers – Transatlántico	
Hasta 120 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 119 y 90 días antes de la salida	25% del importe total de la reserva
Entre 89 y 75 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
74 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.8. Organizador Uniworld Boutique River Cruise Collection (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Uniworld River Cruises – Cruceros por Europa	
Hasta 120 días antes de la salida	250€ por pasajero
Entre 119 y 90 días antes de la salida	25% del importe total de la reserva
Entre 89 y 60 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 59 y 30 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
14 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.9. Organizador Windstar Cruises (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Windstar	
Hasta 121 días antes de la salida	50€ por pasajero
Entre 120 y 90 días antes de la salida	15% del importe total de la reserva
Entre 89 y 60 días antes de la salida	35% del importe total de la reserva
Entre 59 y 30 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
29 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.4.10. Organizador Wondercruises paquete/individual (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Wondercruises paquete/individual	
Hasta 91 días antes de la salida	40% del importe total de la reserva
Entre 90 y 31 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 30 y 15 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
Entre 14 y 4 días antes de la salida	90% del importe total de la reserva
3 días o menos antes de la salida	95% del importe total de la reserva

13.4.11. Organizador Un mundo de cruceros Cruise & Explore (Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U.)

Un mundo de cruceros Cruise & Explore (con guía acompañante)	
Hasta 74 días antes de la salida	Importe total del depósito
Entre 74 y 43 días antes de la salida	50% del importe total de la reserva
Entre 42 y 22 días antes de la salida	75% del importe total de la reserva
21 días o menos antes de la salida	100% del importe total de la reserva

13.5. En caso de cancelación de la reserva deberá pagarse siempre el importe del seguro contratado, aunque por fechas no proceda la aplicación de los gastos de cancelación de la naviera. Se considera cancelación cualquier cambio de nombre y/o fecha de salida y se aplicarán los gastos que correspondan. La cancelación deberá ser recibida por escrito en nuestras oficinas dentro del horario laboral al e-mail reservas@wondercruises.es.
13.6. Los servicios terrestres tendrán los mismos gastos de cancelación que el crucero. Consulte cargos extras por cambios de nombres u otra modificación de los datos del pasajero. Los billetes aéreos tendrán los mismos gastos de cancelación que el crucero hasta su emisión. Una vez emitidos tienen gastos del 100% y no admiten cambios ni reembolsos.

14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje
Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:
14.1. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- 48 horas en viajes de menos de 2 días.

14.2. El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento
En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del

viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

d. Derechos y obligaciones de las partes después del inicio del viaje

16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

17. Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

17.1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

17.2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsane en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

17.3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicarán una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

17.4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

17.5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

17.6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

18.1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

18.2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

20. Deber de asistencia de la agencia

20.1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

20.2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

20.3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

e. Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

21. Responsabilidad de las agencias de viaje

21.1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

21.2. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante la agencia organizadora o la agencia minorista, que quedarán obligadas a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

21.3. La falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia organizadora frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia de viajes organizadora por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte de la agencia organizadora supondrá que deberá responder de forma solidaria con la agencia minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan a la agencia minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá a la agencia minorista o a la agencia organizadora, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en

cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.
21.4. La agencia de viajes que responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente a la agencia organizadora o la agencia minorista a la que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.
21.5. Cuando una agencia organizadora o una agencia minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones
Serán de aplicación en cada crucero las condiciones de transporte establecidas por la compañía naviera propietaria / operadora del buque en que se realice el crucero, las cuales vendrán detalladas en la oferta de reserva.
Esta reglamentación está basada en las Condiciones Generales redactadas por ACAVe (Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas) a Enero 2023

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones
22.1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.
22.2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.
22.3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

a) Imputable al viajero;
b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

22.4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.
22.5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.
22.6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

f. Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

23. Ley Aplicable
Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigente y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

24. Reclamaciones a la agencia
24.1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.
24.2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos
25.1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
25.2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.
No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.
En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.
25.3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

26. Acciones judiciales
26.1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.
26.2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

27. Protección de datos
Para el uso del sitio web de Wondercruises, consulte la normativa sobre protección de datos, que puede encontrar en https://www.wondercruises.es/politica-de-privacidad/.

Serán de aplicación en cada crucero las condiciones de transporte establecidas por la compañía naviera propietaria / operadora del buque en que se realice el crucero. Esta reglamentación ha sido desarrollada por la Asociación Catalana de Agencias de Viajes. Wondercruises es la marca comercial de Viajes y Cruceros Cruiseland, S.L.U., agencia de viajes mayorista con el título licencia CICMA 674 otorgado por la Consejería de Turismo y Comercio de la Comunidad de Madrid. Fecha de emisión Enero 2019. Fecha de revisión: noviembre de 2026.

Estado noviembre 2026