

Términos y Condiciones Generales¹

1. Celebración del Contrato de Viaje Combinado / responsabilidad por los demás pasajeros

1.1. Lo siguiente se aplica a todas las reservas realizadas por cualquier canal:

a) La oferta en la que se basa el contrato se fundamenta en la propuesta de viaje y en la información complementaria proporcionada por VIVA Cruises para el correspondiente viaje combinado (en adelante, “Viaje Combinado”, “Viaje” o “Paquete”), siempre que estas estén disponibles para el cliente en el momento de realizar la reserva.

b) El cliente será responsable de todas las obligaciones contractuales de los demás pasajeros para los que realice la reserva, de la misma manera que de sus propias obligaciones, en la medida en que haya asumido esta obligación mediante una declaración expresa y separada.

c) Si el contenido de la comunicación de aceptación de VIVA Cruises difiere del contenido de la reserva, se considerará que VIVA Cruises ha realizado una nueva oferta, por la cual VIVA Cruises quedará vinculada durante un periodo de diez días. El contrato se celebrará sobre la base de esta nueva oferta siempre que VIVA Cruises haya señalado los cambios con respecto a la nueva oferta y haya cumplido con su obligación precontractual de proporcionar información, y siempre que el cliente declare su aceptación a VIVA Cruises dentro del mencionado periodo vinculante mediante una declaración expresa o realizando el pago inicial.

d) Los agentes de viajes (por ejemplo, agencias de viajes) y los proveedores de servicios (por ejemplo, transportistas) no están autorizados a realizar acuerdos, proporcionar información o dar garantías que modifiquen el contenido acordado del Contrato de Viaje Combinado, excedan los servicios contractualmente prometidos por VIVA Cruises o contradigan la propuesta de viaje.

e) VIVA Cruises informa al cliente de sus derechos conforme a la legislación de protección de datos en hojas de información sobre protección de datos separadas y le solicita que tome conocimiento de las mismas.

1.2 Lo siguiente se aplica a las reservas realizadas **oralmente, por teléfono, por escrito, por correo electrónico, mensaje de texto o fax:**

a) Con su reserva (registro del viaje), el cliente presenta a VIVA Cruises una oferta vinculante para la celebración del Contrato de Viaje Combinado (“Contrato” o “Contrato de Viaje Combinado”).

b) El Contrato se celebra cuando VIVA Cruises recibe la confirmación de la reserva (comunicación de aceptación). No requiere ninguna forma específica. En el momento de la celebración del Contrato o inmediatamente después, VIVA Cruises enviará al cliente una confirmación del viaje por escrito o en formato de texto.

1.3 Lo siguiente se aplica con respecto a la celebración del Contrato a las reservas realizadas mediante **transacciones comerciales electrónicas (por ejemplo, Internet, aplicaciones, medios telemáticos³)**:

a) El proceso de reserva online se explica al cliente en la aplicación correspondiente.

b) El cliente tiene la posibilidad de realizar correcciones (con explicaciones sobre cómo utilizar esta opción) para corregir sus datos introducidos, eliminar o restablecer todo el formulario de reserva.

c) Se especifican los idiomas contractuales ofrecidos para la reserva online.

d) Si VIVA Cruises almacena el texto del Contrato, se informará al cliente de ello, incluida la posibilidad de recuperar posteriormente el texto del Contrato.

e) Al pulsar el botón “reserva sujeta a pago”, el cliente presenta una oferta vinculante a VIVA Cruises para la celebración del Contrato de Viaje Combinado.

f) El cliente recibirá inmediatamente por medios electrónicos la confirmación de la recepción de su reserva (registro del viaje) y (confirmación de recepción).

g) La transmisión de la reserva (registro del viaje) mediante la pulsación del botón “reserva sujeta a pago” no establece un derecho del cliente a la celebración de un Contrato de Viaje Combinado de acuerdo con su reserva (registro del viaje). El Contrato se celebra cuando el cliente recibe la confirmación de la reserva de VIVA Cruises proporcionada en un soporte de datos duradero.

h) Si la reserva se confirma inmediatamente después de pulsar el botón “reserva sujeta a pago” mediante la visualización de la confirmación de la reserva directamente en la pantalla, entonces el Contrato de Viaje Combinado se habrá celebrado con la visualización de dicha confirmación de reserva. En este caso, no será necesaria una notificación provisional de la recepción de la reserva de acuerdo con la letra f) anterior, siempre que se ofrezca al cliente la posibilidad de guardar la confirmación de la reserva en un soporte de datos duradero y de imprimirla. Sin embargo, el carácter vinculante del Contrato de Viaje Combinado no depende de que el cliente utilice realmente estas opciones para guardar o imprimir la confirmación.

1.4 VIVA Cruises señala que, de acuerdo con la ley (Secciones 312, apartado 7, 312g, apartado 2, frase 1, n.º 9 del Código Civil alemán (Bürgerliches Gesetzbuch; “BGB”), los contratos de viaje combinado conforme a las Secciones 651a y 651c BGB celebrados como contratos a distancia (cartas, catálogos, llamadas telefónicas, faxes, correo electrónico, mensajes de texto enviados por teléfono móvil, así como radio, medios telemáticos y servicios online) no están sujetos al derecho del cliente a desistir del Contrato, sino únicamente a los derechos legales del cliente de cancelación y terminación, en particular al derecho de cancelación conforme a la Sección 651h BGB (véase también la Cláusula 5 a este respecto). No obstante, existe un derecho de desistimiento si el contrato de servicios de viaje conforme a la Sección 651a BGB se celebró fuera de los locales comerciales, salvo que las negociaciones orales en las que se basa la celebración del contrato se llevaran a cabo sobre la base de una solicitud previa del consumidor; en este último caso, el derecho de desistimiento no será aplicable.

2. Pago

2.1 VIVA Cruises dispone de un seguro de insolvencia (contrato de garantía financiera para clientes) con tourVERS para cubrir el precio del viaje que debe pagar el cliente. Se adjuntará un certificado de garantía a la confirmación del viaje, a la copia del Contrato o al reverso de los mismos.

VIVA Cruises y los agentes de viajes solo podrán exigir o aceptar pagos a cuenta del precio del viaje antes de la finalización del Viaje Combinado si existe un contrato efectivo de garantía financiera para clientes y se han facilitado al cliente el nombre y los datos de contacto de tourVERS de forma clara y comprensible, destacando dicha información. Tras la celebración del Contrato y la entrega del certificado de garantía, deberá abonarse un pago inicial del 20 % del precio del viaje. El importe restante deberá abonarse 30 días antes del comienzo del Viaje, siempre que se haya entregado el certificado de garantía y que el Contrato de Viaje Combinado ya no pueda ser cancelado por el motivo indicado en la Cláusula 8.1.

2.2 Si el cliente no realiza el pago inicial y/o el pago del importe restante de acuerdo con las fechas de vencimiento de pago acordadas, aunque VIVA Cruises esté preparada y en condiciones de prestar adecuadamente sus servicios contractuales, haya cumplido con su obligación legal de proporcionar información y el cliente no tenga ningún derecho legal o contractual de retención, VIVA Cruises tendrá derecho a cancelar el Contrato de Viaje Combinado después de enviar un recordatorio estableciendo un plazo, y a cobrar al cliente los gastos de cancelación de acuerdo con la Cláusula 5.2, frase 2, hasta la Cláusula 5.6.

3. Cambios en el contenido del Contrato antes del comienzo del Viaje que no afecten al precio del viaje

3.1 VIVA Cruises está autorizada a desviarse, antes del comienzo del Viaje, del contenido acordado del Contrato de Viaje Combinado con respecto a características esenciales de los servicios de viaje, cuando dichas desviaciones resulten necesarias después de la celebración del Contrato y no hayan sido provocadas por VIVA Cruises de mala fe, siempre que dichas desviaciones sean de naturaleza insignificante y no perjudiquen al Viaje Combinado en su conjunto.

3.2 VIVA Cruises tiene derecho, en particular, aunque no exclusivamente, a realizar cambios en los horarios de viaje, rutas y/o medios de transporte que resulten necesarios debido a las condiciones especiales que afectan a los viajes en barco, por motivos de seguridad o condiciones meteorológicas o por niveles altos o bajos del agua, debido a órdenes emitidas por las autoridades (por ejemplo, advertencias de viaje emitidas por el Ministerio Federal de Asuntos Exteriores, restricciones debidas a una epidemia), para proteger la salud y la seguridad de los empleados, la tripulación y/o los clientes (por ejemplo, frente a una epidemia) o por otros motivos de los que VIVA Cruises no sea responsable, siempre que se trate únicamente de cambios menores que no afecten al carácter general del Viaje.

3.3 VIVA Cruises está obligada a informar al cliente de cualquier cambio en los servicios de viaje sin demora indebida después de tener conocimiento de su causa, mediante un soporte de datos duradero (por ejemplo, incluyendo un correo electrónico, mensaje de texto o mensaje de voz), de forma clara y comprensible, destacando dicha información.

3.4 En caso de un cambio significativo de una característica esencial de un servicio de viaje o de una desviación respecto de las especificaciones especiales de los clientes, que hayan pasado a formar parte del Contrato de Viaje Combinado, el cliente tendrá derecho, dentro del plazo razonable establecido por VIVA Cruises en la notificación del cambio, a lo siguiente:

- aceptar el cambio;
- o cancelar el Contrato de Viaje Combinado sin coste alguno;
- o solicitar la participación en un viaje sustitutivo si VIVA Cruises ofreciera uno.

El cliente tiene la opción de responder o no responder a la notificación de VIVA Cruises. Si el cliente responde a VIVA Cruises, podrá aceptar el cambio del Contrato, solicitar su participación en un viaje sustitutivo si se le ofrece uno, o cancelar el Contrato sin coste alguno.

Si el cliente no responde a VIVA Cruises o no lo hace dentro del plazo establecido, se considerará que el cambio notificado ha sido aceptado.

El cliente deberá ser informado de ello de forma clara y comprensible, destacando dicha información, en la notificación conforme a la Cláusula 3.3 anterior.

3.5 Si los servicios modificados fueran defectuosos, las posibles reclamaciones de garantía no se verán afectadas. Si VIVA Cruises hubiera tenido costes inferiores para la prestación del viaje modificado o sustitutivo con una calidad equivalente, se deberá reembolsar al cliente el importe correspondiente a la diferencia de conformidad con la Sección 651m, apartado 2, del BGB.

4. Cambios de precio después de la celebración del Contrato

4.1 VIVA Cruises se reserva el derecho de modificar el precio acordado en el Contrato de Viaje Combinado en caso de que el aumento del precio del viaje resulte directamente de un incremento producido después de la celebración del Contrato en el precio del transporte de pasajeros debido a mayores costes de combustible u otras fuentes de energía (costes de

transporte), impuestos y otros cargos por servicios acordados, como tasas turísticas, tasas portuarias o aeroportuarias o impuestos sobre pasajeros aéreos, o de una modificación de los tipos de cambio aplicables al Paquete correspondiente producida después de la celebración del Contrato, de la siguiente manera:

a) Si los costes de transporte subyacentes (en particular, los costes de combustible) aumentan después de la celebración del Contrato de Viaje Combinado, VIVA Cruises podrá aumentar el precio del viaje de acuerdo con el siguiente cálculo:

- En caso de un aumento relacionado con el asiento o la cama, VIVA Cruises podrá cobrar al cliente el importe del aumento.
- En otros casos, los costes adicionales de transporte cobrados por el transportista por cada medio de transporte se dividirán entre el número de asientos o camas del medio de transporte acordado. El importe del aumento resultante de dicho cálculo podrá ser cobrado por VIVA Cruises al cliente por el asiento o cama individual.

b) Si aumentan los impuestos y otros gravámenes, como tasas turísticas, tasas portuarias/aeroportuarias o impuestos sobre pasajeros aéreos aplicables en el momento de la celebración del Contrato de Viaje Combinado y cobrados a VIVA Cruises, el precio del viaje podrá incrementarse en el importe proporcional correspondiente.

c) En caso de una modificación de los tipos de cambio después de la celebración del Contrato de Viaje Combinado, el precio del viaje podrá incrementarse en la medida en que el Paquete se haya encarecido para VIVA Cruises como consecuencia de dicha modificación.

d) En caso de una modificación posterior del precio del viaje, VIVA Cruises deberá informar al cliente sin demora indebida, de forma clara y comprensible y en un soporte de datos duradero (por ejemplo, un correo electrónico), sobre el aumento del precio, sus motivos y el cálculo de dicho aumento. El precio no podrá incrementarse cuando falten menos de 20 días para el comienzo del Viaje.

e) VIVA Cruises no podrá aumentar unilateralmente los precios en más de un 8 %. VIVA Cruises ofrecerá al cliente el aumento de precio y solicitará que el cliente lo acepte dentro de un plazo razonable o cancele el Contrato sin coste alguno. La oferta de aumento de precio no podrá realizarse cuando falten menos de 20 días para el comienzo del Viaje. VIVA Cruises también podrá ofrecer al cliente la participación en otro Paquete (sustitutivo). El cliente no tiene ningún derecho legal a esta opción. Una vez transcurrido el plazo especificado por VIVA Cruises, se considerará aceptada la oferta de modificación del Contrato. La aceptación por parte del cliente de cualquier viaje sustitutivo que VIVA Cruises pueda ofrecer requiere una notificación expresa de aceptación del cliente a VIVA Cruises.

4.2 A petición del cliente, VIVA Cruises está obligada a reducir el precio del viaje si, y en la medida en que, los costes de transporte, los impuestos o los tipos de cambio mencionados en la Cláusula 4.1 hayan cambiado después de la celebración del Contrato y antes del comienzo del Viaje de tal manera que el Paquete tenga un coste inferior para VIVA Cruises. Si, como consecuencia de ello, el cliente hubiera pagado una cantidad superior a la debida, VIVA

Cruises reembolsará el importe excedente, si bien VIVA Cruises tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales en los que haya incurrido. A petición del cliente, VIVA Cruises proporcionará pruebas del importe de los gastos administrativos incurridos.

5. Cancelación del Contrato por parte del cliente antes del comienzo del Viaje / gastos de cancelación

5.1 El cliente podrá cancelar el Paquete en cualquier momento antes del comienzo del Viaje. La cancelación deberá comunicarse mediante notificación a VIVA Cruises. Si el Paquete se reservó a través de un agente de viajes, la notificación de cancelación también podrá realizarse al agente. Se recomienda que el cliente comunique su cancelación en formato de texto y en un soporte de datos duradero.

5.2 Si el cliente cancela antes del comienzo del Viaje o no inicia el Viaje Combinado, VIVA Cruises pierde el derecho a reclamar el precio del viaje. En su lugar, VIVA Cruises podrá reclamar una compensación adecuada si VIVA Cruises no es responsable de la cancelación o si se producen circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en sus inmediaciones que afecten significativamente a la realización del Viaje Combinado o al transporte de pasajeros hasta el destino. Se considerarán inevitables y extraordinarias aquellas circunstancias que estén fuera del control de la parte que las invoque y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

5.3 VIVA Cruises ha establecido la siguiente compensación a tanto alzado, teniendo en cuenta el periodo comprendido entre la notificación de cancelación y el comienzo del Viaje, así como el ahorro de costes y los ingresos previstos derivados de la utilización de los servicios de viaje de otra manera. La compensación se calculará de la siguiente manera según la fecha de recepción de la notificación de cancelación:

Hasta 120 días antes del comienzo del Viaje: 10 %,

Desde el día 119 hasta el día 90 antes del comienzo del Viaje: 20 %,

Desde el día 89 hasta el día 30 antes del comienzo del Viaje: 40 %,

Desde el día 29 hasta el día 15 antes del comienzo del Viaje: 60 %,

Desde el día 14 hasta el día 1 antes del comienzo del Viaje: 80 % del precio del viaje,

Cancelación en la fecha del Viaje o no inicio del Viaje Combinado: 90 % del precio del viaje.

5.4 En cualquier caso, el cliente podrá demostrar a VIVA Cruises que VIVA Cruises no ha sufrido ningún daño o que ha sufrido un daño considerablemente inferior al importe a tanto alzado reclamado por VIVA Cruises.

5.5 VIVA Cruises se reserva el derecho de reclamar una compensación superior en lugar de los importes a tanto alzado anteriores, calculada individualmente sobre la base del precio del viaje menos el valor de los costes ahorrados por VIVA Cruises y menos lo que VIVA Cruises obtenga

mediante la utilización de los servicios de viaje de otra manera. En este caso, VIVA Cruises está obligada, a petición del cliente, a justificar el importe de la compensación reclamada.

5.6 Si, en el caso de una cabina doble reservada conjuntamente, uno de los pasajeros que paga la tarifa completa cancela antes del comienzo del Viaje, con la consecuencia de que la cabina doble pasa a utilizarse como cabina individual, VIVA Cruises tendrá derecho a la compensación especificada en el apartado 5.3, pero como mínimo a una compensación a tanto alzado por el importe del suplemento que, de otro modo, habría sido aplicable a una cabina individual en el momento de la reserva. Lo mismo se aplicará si un cliente que paga la tarifa completa cancela una cabina reservada para varios pasajeros, de modo que una cabina originalmente destinada a tres o cuatro personas sea utilizada por un número menor de personas.

5.7 Si VIVA Cruises está obligada a reembolsar el precio del viaje (si ya hubiera sido pagado) como consecuencia de la cancelación, VIVA Cruises lo reembolsará sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes a la cancelación.

5.8 VIVA Cruises recomienda encarecidamente que el cliente contrate un seguro de cancelación de viaje y un seguro de equipaje y accidentes de viaje (en caso de que sea necesario interrumpir el viaje, por ejemplo, debido a un accidente).

6. Cambio de reserva

6.1 Después de la celebración del Contrato, el cliente no tiene derecho a realizar cambios en relación con la fecha del viaje, el destino, el lugar de salida, el alojamiento o el medio de transporte (cambio de reserva). Esto no se aplicará si el cambio de reserva es necesario porque VIVA Cruises no proporcionó al cliente la información precontractual definida en el Art. 250, apartado 3, de la Ley Introductoria al Código Civil ("EGBGB"), o proporcionó información precontractual insuficiente o incorrecta; en este caso, el cambio de reserva estará permitido de forma gratuita. Si, en todos los demás casos, se realiza no obstante un cambio de reserva a petición del cliente al menos 90 días antes del comienzo del Viaje, VIVA Cruises podrá cobrar una tasa de cambio de reserva de 50 EUR por cliente. En casos individuales, por ejemplo, cuando haya vuelos implicados, los costes adicionales del cambio de reserva pueden ser considerablemente superiores.

6.2 Cualquier solicitud de cambio de reserva realizada por el cliente después de la expiración del plazo de 90 días, si fuera posible realizarla, requerirá la cancelación del Contrato de Viaje Combinado de acuerdo con las condiciones establecidas en las Cláusulas 5.2 a 5.7, junto con una nueva inscripción simultánea. Esto no se aplica a las solicitudes de cambio de reserva que ocasionen únicamente costes insignificantes.

6.3 Cualquier cargo de la compañía aérea por la corrección de nombres en billetes de avión que ya hayan sido emitidos (a diferencia de un cambio de pasajero) podrá repercutirse al cliente. Además de ello, VIVA Cruises también podrá cobrar una tasa de cambio de reserva de 50 EUR en estos casos.

6.4 El cliente podrá realizar una declaración a VIVA Cruises hasta 7 días antes del comienzo del viaje indicando que no será el propio cliente, sino un tercero, quien se incorporará al Contrato de Viaje Combinado como parte del Contrato, asumiendo todos los derechos y obligaciones derivados del mismo. Esta declaración deberá realizarse en un soporte duradero (papel o electrónico). VIVA Cruises tendrá derecho a oponerse a la incorporación del tercero al Contrato si dicho tercero no cumple los requisitos contractuales del Viaje. Si un tercero se incorpora al Contrato, este tercero y el cliente serán responsables frente a VIVA Cruises como deudores solidarios del precio del viaje y de los costes adicionales ocasionados por la incorporación del tercero al Contrato. Estos costes adicionales deberán ser adecuados y haber sido efectivamente incurridos, lo cual VIVA Cruises deberá demostrar al cliente.

6.5 Las tasas de cambio de reserva vencen y son pagaderas inmediatamente.

7. Servicios no utilizados

Si el cliente no utiliza determinados servicios de viaje que se le hayan prestado correctamente por razones atribuibles al propio cliente (por ejemplo, regreso anticipado o por otros motivos de fuerza mayor), no tendrá derecho a un reembolso proporcional del precio del viaje, salvo que dichos motivos le hubieran dado derecho a cancelar o resolver el Contrato de Viaje Combinado de forma gratuita de acuerdo con la ley. VIVA Cruises hará todo lo posible por reembolsar los gastos ahorrados por los proveedores de servicios. Esta obligación no se aplicará en el caso de servicios totalmente insignificantes.

8. No alcanzar el número mínimo de participantes / Cancelación por parte de VIVA Cruises antes del comienzo del Viaje

8.1 El número mínimo de participantes para todos los Viajes Combinados de VIVA Cruises es de 80 personas, excepto para los barcos VIVA RUBY, PORTO MIRANTE, VIVA BEYOND y VIVA UNIQUE, para los que es de 60 personas.

Si no se alcanza el número mínimo de participantes, VIVA Cruises podrá cancelar el Contrato de Viaje Combinado únicamente si VIVA Cruises:

- a) Ha especificado el número mínimo de participantes en la información precontractual y ha indicado la fecha límite en la que el cliente deberá recibir la notificación antes del comienzo del Viaje acordado contractualmente; y
- b) Ha especificado el número mínimo de participantes y la fecha límite de cancelación en la confirmación del viaje.

La notificación de cancelación deberá comunicarse al cliente como máximo el día 31 anterior al comienzo acordado del Viaje y, en cualquier caso, no más tarde de la fecha indicada al cliente en la información precontractual y en la confirmación del viaje.

Si en un momento anterior resultara evidente que no puede alcanzarse el número mínimo de participantes, VIVA Cruises deberá ejercer su derecho de cancelación sin demora indebida.

8.2 VIVA Cruises también podrá cancelar el Contrato de Viaje Combinado antes del comienzo del Viaje si VIVA Cruises se ve impedida de cumplir el Contrato debido a circunstancias extraordinarias inevitables. Las circunstancias se considerarán inevitables y extraordinarias si están fuera del control de la parte que las invoque y sus consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las precauciones razonables. Se consideran circunstancias inevitables y extraordinarias, por ejemplo, guerras, guerras civiles, catástrofes naturales, epidemias que se produzcan (en particular, la epidemia de Covid-19), atentados terroristas, así como órdenes oficiales emitidas después de la celebración del Contrato, prohibiciones de entrada (en particular debido a epidemias) y advertencias de viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores para el destino o un destino intermedio del Viaje.

La notificación de cancelación conforme a esta Cláusula 8.2 deberá comunicarse al cliente sin demora indebida una vez que se tenga conocimiento del motivo de la cancelación.

8.3 Si VIVA Cruises cancela el Contrato de acuerdo con las Cláusulas 8.1 o 8.2 anteriores, VIVA Cruises perderá el derecho a reclamar el precio del viaje acordado. Si este ya hubiera sido pagado total o parcialmente, VIVA Cruises reembolsará los pagos realizados sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 14 días siguientes. No existirá derecho a reclamar una compensación adicional en caso de cancelación conforme a las Cláusulas 8.1 y 8.2.

9. Rescisión / Terminación del Contrato por parte de VIVA Cruises por motivos relacionados con el comportamiento, enfermedad o embarazo

En los siguientes casos, VIVA Cruises podrá rescindir el Contrato de Viaje Combinado total o parcialmente sin previo aviso antes del comienzo del viaje, o terminar el Contrato de Viaje Combinado total o parcialmente sin previo aviso después del comienzo del viaje:

a) Si el cliente, según el criterio del capitán y, cuando proceda, después de consultar al médico del barco,

- No es apto para viajar debido a una enfermedad, discapacidad o por cualquier otro motivo;
- Necesita viajar acompañado, pero viaja sin acompañante;
- Representa un peligro para la salud de otros pasajeros, miembros de la tripulación y empleados de VIVA Cruises (por ejemplo, debido a contagio o riesgo de propagación de una epidemia, por ejemplo, Covid-19);
- Ha realizado la reserva proporcionando información falsa;
- Pese a una advertencia de VIVA Cruises, causa perturbaciones permanentes o repetidas o se comporta de manera contraria al Contrato hasta tal punto que se justifique la cancelación inmediata del Contrato total o parcialmente;

b) En caso de embarazo, si la cliente se encuentra en la semana 24 de embarazo o en una semana posterior en el momento de la salida, o si alcanza la semana 24 de embarazo durante el viaje. En estos casos, el transporte queda excluido por motivos de seguridad y debido a la limitada atención médica disponible a bordo de los barcos de VIVA Cruises. Si la cliente no hubiera podido saberlo en el momento de realizar la reserva, VIVA Cruises reembolsará el

precio del viaje ya pagado si se notifica inmediatamente después de que la cliente tenga conocimiento del embarazo. Si dicha notificación se retrasa de forma culpable, VIVA Cruises se reserva el derecho de presentar una reclamación de acuerdo con la Cláusula 5. Las mujeres embarazadas de menos de 24 semanas en el momento del embarque deberán presentar un certificado de aptitud para viajar expedido por un especialista (ginecólogo), que confirme la aptitud para viajar en la zona de navegación correspondiente.

Si VIVA Cruises termina o rescinde el Contrato por cualquiera de los motivos indicados en el apartado a) anterior, el cliente podrá ser excluido total o parcialmente de la continuación del viaje. VIVA Cruises conservará el derecho a reclamar el precio del viaje; sin embargo, VIVA Cruises deberá tener en cuenta el valor de los costes ahorrados, así como aquellos beneficios que VIVA Cruises obtenga de la utilización de los servicios de viaje de otra manera, incluidos los créditos que VIVA Cruises reciba de los proveedores de servicios. Cualquier coste adicional ocasionado por el viaje de regreso será asumido por el cliente.

10. Obligaciones de cooperación del cliente

10.1 Documentos de viaje

El cliente deberá informar a VIVA Cruises si no ha recibido los documentos de viaje necesarios (por ejemplo, billete de avión, billete de tren, bono de hotel) dentro del plazo especificado por VIVA Cruises.

10.2 Notificación de defectos / Solicitud de subsanación de defectos

Si el Viaje Combinado no se presta libre de defectos de viaje, el cliente podrá reclamar medidas correctoras.

Si el cliente, de forma culpable, no notifica inmediatamente a VIVA Cruises un defecto de viaje y, por lo tanto, VIVA Cruises no pudo subsanar la situación, el cliente no tendrá derecho a presentar reclamaciones de reducción del precio de acuerdo con la Sección 651m BGB ni reclamaciones por daños y perjuicios de acuerdo con la Sección 651n BGB.

Esto no se aplicará únicamente si la notificación del defecto resulta claramente inútil o irrazonable por otros motivos.

El cliente está obligado a notificar el defecto sin demora indebida al representante de VIVA Cruises en el destino de vacaciones, es decir, al guía turístico a bordo o en el lugar. Si el guía turístico no está disponible, o si no existe guía turístico y este no está previsto en el Contrato, cualquier defecto de viaje deberá comunicarse a VIVA Cruises en su domicilio social utilizando la información de contacto proporcionada. La información sobre cómo contactar con el guía turístico o con VIVA Cruises se incluye en la confirmación de la reserva o se proporciona, como máximo, junto con los documentos de viaje.

El guía turístico será responsable de subsanar la situación, siempre que esto sea posible y no implique costes desproporcionados, teniendo en cuenta la magnitud del defecto y el valor del servicio de viaje afectado. Si VIVA Cruises/el guía turístico alega la imposibilidad o la falta de

viabilidad económica de la subsanación respecto de una parte considerable de los servicios de viaje, VIVA Cruises deberá, si es posible, ofrecer al cliente un servicio alternativo adecuado y equivalente, comparable al servicio acordado en el Contrato. El guía turístico no está autorizado para reconocer reclamaciones.

10.3 Plazo concedido para la subsanación antes de la terminación del Contrato

Si el Viaje Combinado se ve sustancialmente perjudicado por un defecto y el cliente desea terminar el Contrato de Viaje Combinado de acuerdo con la Sección 651l BGB debido a un defecto del tipo descrito en la Sección 651i, apartado 2, BGB, siempre que este sea sustancial, deberá conceder primero a VIVA Cruises un plazo adecuado para su subsanación. Esto no se aplicará si es necesaria una subsanación inmediata o si VIVA Cruises rechaza la subsanación.

10.4 Equipaje

El equipaje del cliente no deberá contener armas ni otros objetos peligrosos, estupefacientes, así como bebidas alcohólicas destinadas al consumo durante el viaje. La Cláusula 15.4 de estos términos y condiciones se aplicará en consecuencia. Cualquier equipaje que contenga objetos prohibidos conforme a lo indicado anteriormente podrá ser excluido del transporte o de la continuación del transporte.

10.5 Daños y entrega retrasada del equipaje en viajes aéreos; normas especiales y plazos para presentar reclamaciones

a) Se informa al cliente de que cualquier retraso, pérdida o daño del equipaje relacionado con viajes aéreos deberá ser comunicado por el cliente, de acuerdo con las normas del tráfico aéreo, a la compañía aérea correspondiente sin demora indebida y en el lugar mediante un parte de daños (P.I.R.). Las compañías aéreas y los operadores turísticos podrán rechazar los reembolsos en virtud de tratados internacionales si no se ha cumplimentado el parte de daños. En caso de daños en el equipaje, el parte de daños deberá presentarse en un plazo de 7 días y, en caso de retraso, en un plazo de 21 días desde la entrega.

b) Además, la pérdida, los daños o el envío incorrecto del equipaje deberán comunicarse sin demora indebida al representante de VIVA Cruises (guía turístico) o a VIVA Cruises. Esto no exime al cliente de presentar un parte de daños ante la compañía aérea conforme a la letra a) anterior dentro de los plazos indicados anteriormente.

10.6 Dispositivos de movilidad alimentados por batería

a) Para garantizar que las rutas de evacuación y tránsito permanezcan despejadas, así como para evitar posibles riesgos de incendio, está prohibido transportar a bordo de los barcos de VIVA Cruises dispositivos de movilidad alimentados por batería. Esto incluye, entre otros, patinetes eléctricos, hoverboards, mini-segways, monociclos y bicicletas eléctricas, independientemente de la capacidad de la batería.

b) VIVA Cruises se reserva el derecho de exigir al cliente que retire inmediatamente del barco cualquier dispositivo de movilidad alimentado por batería que haya sido llevado a bordo

infringiendo esta disposición o, en caso de negativa, retirar dichos dispositivos del barco a costa del cliente y almacenarlos o depositarlos en un lugar seguro. El cliente no tendrá derecho a su custodia a bordo, transporte posterior ni transporte de regreso.

11. Limitación de responsabilidad

11.1 La responsabilidad contractual de VIVA Cruises por daños que no resulten de la pérdida de la vida, lesiones corporales o daños a la salud y que no hayan sido causados de forma culpable (intencionadamente o por negligencia) queda limitada a tres veces el precio del viaje.

Este importe máximo de responsabilidad se aplica por cliente y por viaje.

Cualquier otra reclamación en virtud del Convenio de Montreal o de la Ley de Tráfico Aéreo no se verá afectada por esta limitación.

11.2 VIVA Cruises no será responsable de interrupciones de los servicios, lesiones personales ni daños materiales relacionados con servicios que sean únicamente organizados por VIVA Cruises y realmente prestados por terceros ("Servicios de Terceros", por ejemplo, excursiones, eventos deportivos, visitas al teatro, exposiciones, servicios de transporte desde y hacia el lugar de salida y destino especificados), si estos servicios están expresamente identificados como Servicios de Terceros en la descripción del viaje y en la confirmación de la reserva, indicando de forma suficientemente clara la parte contractual correspondiente, de manera que el cliente pueda reconocer que estos servicios no forman parte de los servicios de viaje prestados por VIVA Cruises. Las Secciones 651b, 651c, 651w y 651y BGB no se verán afectadas. No obstante, VIVA Cruises será responsable si, y en la medida en que, el incumplimiento de las obligaciones de información, aclaración u organización de VIVA Cruises haya sido la causa del daño sufrido por el cliente.

11.3 Si se aplican acuerdos internacionales o disposiciones legales basadas en dichos acuerdos a un servicio de viaje que deba ser prestado por un proveedor de servicios, conforme a los cuales una reclamación por daños y perjuicios únicamente pueda surgir o ejercerse bajo determinadas condiciones o limitaciones, o quede excluida bajo determinadas condiciones, VIVA Cruises, en su condición de operador turístico, podrá invocar dichas disposiciones en sus relaciones con el cliente.

11.4 Cuando VIVA Cruises actúe en calidad de transportista contractual o efectivo con respecto al viaje, o VIVA Cruises sea considerada como tal conforme a las disposiciones legales, VIVA Cruises será responsable de acuerdo con las disposiciones legales específicamente aplicables (en particular, conforme a las disposiciones de la Ley alemana de Navegación Interior y del Código de Comercio alemán).

11.5 Cuando VIVA Cruises actúe en calidad de transportista aéreo contractual o efectivo con respecto al transporte aéreo, o VIVA Cruises sea considerada como tal conforme a las disposiciones legales, la responsabilidad de VIVA Cruises se regirá por las disposiciones legales específicamente aplicables o por las establecidas en acuerdos internacionales (incluidas la Ley alemana de Tráfico Aéreo y el Convenio de Montreal).

11.6 VIVA Cruises no será responsable de los daños o de la pérdida de objetos personales (por ejemplo, equipos fotográficos o de filmación, ropa, joyas u otros objetos de valor) causados por robo, pérdida de cualquier otra forma o cargas o esfuerzos físicos excesivos producidos fuera del barco, salvo que los daños o la pérdida se deban a una conducta intencionada o gravemente negligente por parte de VIVA Cruises. También queda excluida toda responsabilidad por el almacenamiento o transporte en los vehículos utilizados para actividades en tierra o traslados, salvo que una conducta intencionada o gravemente negligente por parte de VIVA Cruises haya causado los daños o la pérdida. VIVA Cruises será responsable de los daños o la pérdida del equipaje de cabina de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio alemán. Las joyas, el dinero en efectivo u otros objetos de valor deberán guardarse y transportarse de forma segura en el equipaje de mano durante la llegada y la salida (no en el equipaje facturado).

11.7 Si se presenta una reclamación contra un empleado o agente de VIVA Cruises por daños sufridos en relación con el transporte, dicho empleado o agente podrá, siempre que demuestre que actuó en el desempeño de sus funciones, invocar las defensas y limitaciones de responsabilidad que se aplican a VIVA Cruises en virtud de estas condiciones de viaje.

12. Prescripción de acciones, presentación de reclamaciones

12.1 Las reclamaciones del cliente especificadas en la Sección 651i, apartado 3, BGB prescribirán de conformidad con la Sección 651j BGB en un plazo de dos años.

12.2 El plazo de prescripción comenzará el día en que esté previsto que finalice el Viaje Combinado de acuerdo con el Contrato. Si el último día de dicho plazo cae en domingo, en un día festivo reconocido oficialmente en el lugar donde se presenta la notificación, o en sábado, dicho día será sustituido por el siguiente día laborable.

12.3 Las reclamaciones conforme a la Sección 651i, apartado 3, n.º 2, 4-7 BGB deberán ser presentadas por el cliente ante VIVA Cruises. Se recomienda presentar la reclamación por escrito en un soporte de datos duradero.

12.4 Si están pendientes negociaciones entre el cliente y VIVA Cruises sobre la reclamación o las circunstancias que fundamentan dicha reclamación, el plazo de prescripción quedará suspendido hasta que el cliente o VIVA Cruises se nieguen a continuar las negociaciones. La prescripción se producirá, como muy pronto, tres meses después del final de la suspensión.

12.5 En caso de daños o retrasos en la entrega del equipaje relacionados con vuelos conforme a la Cláusula 10.4, se aplicará lo siguiente: una reclamación por daños y perjuicios debido a daños en el equipaje deberá presentarse en un plazo de 7 días; una reclamación por daños y perjuicios debido a retrasos en el equipaje deberá presentarse dentro de los 21 días posteriores a la entrega.

12.6 La agencia de viajes actúa únicamente como intermediaria cuando se celebra el Contrato de viaje. No está autorizada a aceptar la presentación de reclamaciones de garantía y de indemnización por parte del cliente después de la finalización del viaje.

12.7 Sin el consentimiento de VIVA Cruises, los clientes no podrán transferir a terceros las reclamaciones contra VIVA Cruises, ni total ni parcialmente. Esto no se aplica entre familiares acompañantes.

13. Transporte aéreo y obligación de proporcionar información sobre la identidad de la compañía aérea operadora

13.1 Si el Viaje incluye transporte aéreo, esta parte del Viaje se regirá por los términos y condiciones de la compañía aérea que opere los vuelos correspondientes (véase también la Cláusula 11.5 relativa a la responsabilidad), cuyos términos y condiciones serán proporcionados por VIVA Cruises previa solicitud. La programación de estos vuelos especiales depende de la disponibilidad de aeronaves en el mercado de vuelos chárter y de la autorización del control del tráfico aéreo; por lo tanto, pueden producirse salidas o llegadas a primera hora de la mañana o a última hora de la noche.

13.2 El Reglamento de la UE relativo a la información a los pasajeros del transporte aéreo sobre la identidad de la compañía aérea operadora obliga a VIVA Cruises a informar al cliente, en el momento de la reserva, de la identidad de la compañía aérea operadora de todos y cada uno de los servicios de transporte aéreo que se prestarán dentro del ámbito del Paquete reservado.

Si la compañía aérea operadora todavía no se ha determinado en el momento de la reserva, VIVA Cruises está obligada a informar al cliente de la compañía o compañías aéreas que probablemente operarán el vuelo o los vuelos.

VIVA Cruises deberá informar al cliente en consecuencia tan pronto como sepa qué compañía aérea operará el vuelo.

Si, debido a cambios, la compañía aérea operadora fuera distinta de la indicada al cliente, VIVA Cruises deberá informar al cliente en consecuencia. VIVA Cruises deberá tomar inmediatamente todas las medidas razonables para garantizar que el cliente sea informado de dichos cambios lo antes posible.

La lista de compañías aéreas que tienen prohibido operar dentro de la UE ("Lista Negra") está disponible en el siguiente sitio web:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en?prefLang=de

14. Reserva de billetes de tren

14.1 Todos los billetes de tren reservados a través de VIVA Cruises solo pueden reservarse en relación con un viaje combinado ofrecido por VIVA Cruises.

14.2 Los billetes de tren reservados a través de VIVA Cruises deberán llevarse durante el Viaje y presentarse cuando se realice el control de billetes en el tren.

14.3 Si el cliente reserva a través de VIVA Cruises un billete de tren hasta el aeropuerto, deberá elegir su trayecto en tren de manera que llegue al aeropuerto, según lo previsto, al menos tres

horas antes de la salida del vuelo. Si el cliente reserva un billete de tren hasta el puerto, deberá elegir la salida de manera que llegue al barco al menos tres horas antes de la hora de salida especificada. Si no se cumplen estos periodos de tiempo y el cliente es responsable de dicho incumplimiento, VIVA Cruises no será responsable de los posibles daños derivados.

14.4 El trayecto en tren reservado a través de VIVA Cruises forma parte integrante del Viaje Combinado. Cualquier reclamación debida a retrasos, cancelaciones de trenes u otras deficiencias del trayecto en tren podrá presentarse contra VIVA Cruises o directamente contra DB Dialog GmbH, Servicenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main, Alemania. Para ello, deberán presentarse el formulario de derechos de los pasajeros debidamente cumplimentado (Fahrgastrechte-Formular), el billete de tren original, el certificado de retraso y, si procede, cualquier otro recibo original cuyo reembolso solicite el cliente.

15. Pasaporte, visado y normas sanitarias

15.1 El cliente deberá cumplir todas las leyes, reglamentos, instrucciones o disposiciones de viaje (normas y reglamentos) de los países y puertos afectados por el Viaje, así como todas las instrucciones emitidas por VIVA Cruises y sus agentes. VIVA Cruises informará a los clientes que sean ciudadanos de Estados miembros de la UE sobre los requisitos generales de pasaporte y visado, así como sobre las formalidades exigidas por las autoridades sanitarias del país de destino, incluidos los plazos aproximados para la obtención de visados, antes de la celebración del Contrato y sobre cualquier modificación de los mismos antes de la salida. Los ciudadanos de otros países podrán obtener dicha información del consulado competente. Todo ello bajo el supuesto de que no concurran circunstancias especiales en la persona del cliente y de las personas que le acompañen (como doble nacionalidad o apatridia).

15.2 El cliente es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje exigidos por las autoridades (como visados, certificados de vacunación, permisos de viaje online como la autorización ESTA para viajar a Estados Unidos), de recibir las vacunas necesarias y de cumplir las normas aduaneras y de cambio de divisas. Cualquier pérdida derivada del incumplimiento de estas normas, por ejemplo, el pago de gastos de cancelación, multas, sanciones y gastos será asumida por el cliente, salvo que VIVA Cruises no haya proporcionado información o solo haya proporcionado información insuficiente o incorrecta. Si VIVA Cruises tuviera que pagar o depositar cantidades de dinero en relación con lo anterior, el cliente estará obligado a reembolsarlas inmediatamente.

15.3 Los costes adicionales (por ejemplo, por alimentación adicional a bordo) que surjan debido a una cuarentena de la que VIVA Cruises no sea responsable deberán ser asumidos o reembolsados por el cliente.

15.4 En caso de que el cliente no cumpla las normas de entrada de determinados países o de que los visados no sean concedidos a tiempo por culpa del cliente, de modo que el cliente no pueda participar en el viaje por ese motivo, VIVA Cruises podrá cobrar al cliente los gastos de cancelación de acuerdo con la Cláusula 5. En este caso, el cliente tendrá derecho a demostrar a VIVA Cruises que no se ha producido ningún daño o que el daño es significativamente inferior a la compensación a tanto alzado.

16. Información para personas con movilidad reducida y otras limitaciones

16.1 VIVA Cruises desea garantizar que los clientes con discapacidades físicas puedan disfrutar de un viaje agradable a bordo de los barcos de su flota. Para ello, VIVA Cruises deberá ser informada, antes de la reserva, de cualquier solicitud y necesidad especial del cliente debida a limitaciones físicas. VIVA Cruises hará entonces todo lo posible para ayudar al cliente a conseguir la mejor experiencia de viaje posible, en particular comprobando la idoneidad del Viaje Combinado solicitado por el cliente y proporcionándole información más detallada al respecto.

16.2 La seguridad del cliente tiene prioridad para VIVA Cruises. Por este motivo, todos los clientes que sean sordos utilicen silla de ruedas, sean ciegos o cuya visión esté considerablemente limitada a pesar de utilizar ayudas visuales deberán informar a VIVA Cruises de sus limitaciones antes de realizar la reserva. De este modo, podrán evaluarse conjuntamente las medidas necesarias para garantizar la seguridad del cliente a bordo y durante las excursiones previstas (por ejemplo, una persona acompañante durante el viaje). Si las limitaciones aparecen únicamente después de realizar la reserva, el cliente deberá informar a VIVA Cruises con suficiente antelación para que puedan acordarse las medidas necesarias para garantizar su seguridad.

17. Denegación del permiso de desembarque, costes de continuación del viaje

Si se deniega el desembarque o la entrada del cliente y/o la importación de su equipaje en el puerto o país designado, VIVA Cruises podrá transportar al cliente y/o su equipaje a otro puerto o país en el que haga escala el barco y desembarcarlos allí. El cliente deberá pagar a VIVA Cruises una tarifa correspondiente a la continuación del viaje y compensar a VIVA Cruises por todos los demás gastos incurridos en relación con ello. Estos términos y condiciones de viaje también se aplicarán a dicha continuación del viaje.

18. Asistencia, remolque y salvamento

VIVA Cruises tendrá derecho a prestar asistencia a otros barcos, así como a remolcar y rescatar barcos con la embarcación utilizada. Todas estas actividades, hayan sido anunciadas previamente o no, se considerarán parte del Viaje.

19. Atención médica

Los servicios del médico del barco —si hubiera uno a bordo— no forman parte del Contrato de Viaje Combinado. En cada caso, el paciente celebra un contrato de tratamiento separado con el médico del barco. Únicamente los costes del tratamiento derivados de un accidente causado por VIVA Cruises o por sus empleados a bordo o durante una actividad en tierra organizada por VIVA Cruises serán asumidos por VIVA Cruises.

20. Legislación aplicable, jurisdicción, resolución alternativa de litigios

20.1 Estos Términos y Condiciones Generales y la relación jurídica en su conjunto entre VIVA Cruises y el cliente estarán sujetos al derecho sustantivo de la República Federal de Alemania.

20.2 El lugar de jurisdicción para las acciones legales contra VIVA Cruises será Düsseldorf. El lugar de residencia del cliente determinará el lugar de jurisdicción para cualquier acción legal interpuesta por VIVA Cruises contra el cliente. En lo que respecta a las acciones contra clientes que sean comerciantes [según la definición del Código de Comercio alemán], personas jurídicas de derecho público o privado, o personas que tengan su residencia o domicilio habitual en el extranjero, o cuya residencia o domicilio habitual sea desconocido en el momento de interponer la acción, se acuerda Düsseldorf como lugar de jurisdicción.

20.3 Las disposiciones establecidas anteriormente no se aplicarán:

- a) Si, y en la medida en que, disposiciones de acuerdos internacionales aplicables a esta relación contractual, de las que no pueda excluirse su aplicación mediante acuerdo contractual, dispongan otra cosa en favor del cliente, o
- b) Si, y en la medida en que, disposiciones de un Estado miembro de la UE al que pertenezca el cliente, que sean aplicables al Contrato de Viaje Combinado y de las que no pueda excluirse su aplicación mediante acuerdo contractual, sean más favorables para el cliente que estas disposiciones o que las correspondientes disposiciones legales alemanas.

20.4 Con respecto a la Ley alemana de Resolución de Litigios de Consumo, VIVA Cruises señala que no participa en procedimientos voluntarios de resolución de litigios de consumo. Si la resolución de litigios de consumo pasara a ser obligatoria para VIVA Cruises después de la impresión de estas condiciones de viaje, VIVA Cruises informará al cliente de ello de forma adecuada.