



## VIRGIN VOYAGES CONDICIONES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SUS EQUIPAJES

Aplicable a todos los viajes reservados por clientes dentro del EEE a través de agentes de ventas autorizados o directamente a través de VirginVoyages.com. Estos términos y condiciones se proporcionan a todos los Huéspedes tanto en inglés como en su idioma local. En caso de ambigüedad o controversia sobre el significado o la interpretación de cualquiera de los términos de estas Condiciones de transporte, prevalecerá la versión inglesa.

### 0. PRÓLOGO

Por favor, lea atentamente estas Condiciones de Transporte antes de reservar con nosotros, ya que establecen sus respectivos derechos y obligaciones y los nuestros. Si hay algo en estas Condiciones de Transporte que no entiende, póngase en contacto con nosotros en los datos que se indican a continuación para discutir lo que esto significa para usted. Si no está de acuerdo con estas Condiciones de Transporte, no debe reservar con nosotros.

Las presentes Condiciones de Transporte, junto con nuestra Información General disponible en [www.virginvoyages.com](http://www.virginvoyages.com) y las **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** que figuran a continuación, constituyen la base de su contrato con nosotros, que es un contrato de transporte, y entra en vigor al reservar un crucero o viaje a bordo de uno de nuestros buques ("Crucero"). Las partes del contrato son usted y Virgin Cruises Intermediate Limited ("Virgin Voyages"). En las presentes Condiciones de Transporte, "**usted**" y "**su**" se refieren a todas las personas mencionadas en una reserva; y "**nosotros**", "**nos**", "**nos**" y "**Virgin Voyages**" se refieren a Virgin Cruises Intermediate Limited. Virgin Voyages es una sociedad anónima de Bermudas registrada en Florida, Estados Unidos.

Cuando la combinación de servicios de viaje adquirida por usted sea un viaje combinado en el sentido de la Directiva 2015/2302 de la UE, transpuesta a la legislación nacional de cada Estado del EEE (**Reglamentos sobre viajes combinados**), se beneficiará de todos los derechos aplicables a los viajes combinados.

Si usted reserva unas vacaciones Virgin Voyages exclusivamente de Crucero o elabora su propio paquete con nosotros, o compra unas vacaciones Virgin Voyages exclusivamente de Crucero a través de un agente de ventas autorizado que venda como nuestro agente, nosotros seremos el Organizador de su paquete y su contrato para el Crucero será con nosotros. Si reserva un Crucero Virgin Voyages junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados terrestres) organizados o prestados por una agencia de viajes u operador turístico (**Agencia de Viajes**) con la que realice la reserva y que no sean prestados por nosotros, será el Organizador de todo su paquete y su contrato por la totalidad de sus vacaciones, incluido el Crucero y todos los demás servicios y preparativos, será con su Agencia de Viajes y no con Virgin Voyages. Las Condiciones de Reserva de la Agencia de Viajes se aplicarán a su reserva. Asegúrese de obtener una copia de las mismas a través de su Agencia de Viajes antes o en el momento de efectuar la reserva. Tenga en cuenta que nuestra responsabilidad ante usted en estas circunstancias será diferente de nuestra responsabilidad cuando seamos el Organizador. No obstante, en caso de que se nos considere responsables ante usted por cualquier motivo, nuestra responsabilidad y/u obligaciones ante usted o la Agencia de Viajes no será mayor ni diferente a la responsabilidad y obligaciones que tenemos en virtud de las presentes Condiciones de Transporte para los consumidores que tienen un contrato con nosotros. En tal situación, tendremos pleno derecho a invocar todas las defensas, exclusiones y limitaciones contenidas en las presentes Condiciones de Transporte.

Cuando Virgin Voyages sea el Organizador de su viaje combinado, seremos plenamente responsables de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, tal y como exige la ley, Virgin Voyages cuenta con protección para reembolsar sus pagos y, en caso de que el transporte esté incluido en el viaje combinado, para garantizar su repatriación en caso de que se declare/se declaren insolventes. En las secciones 5.13 y la sección "Derechos Fundamentales" encontrará más información sobre sus derechos fundamentales en virtud de la Normativa sobre Viajes Combinados.

Si comienza sus vacaciones y experimenta dificultades, póngase en contacto con su Agencia de Viajes o, si reserva a través de nosotros, con los Servicios **Shoreside Sailor** de Virgin Voyages, a los que puede acceder a través de nuestra página [Contáctenos](#) (que es el medio preferido) o por teléfono en el 0203 003 4919. Nuestros teléfonos y chat de Shoreside Sailor Services están abiertos de lunes a viernes de 0800 a 2100 hora local de la costa este de EE.UU. y de 0200 a 1500 CET, y los sábados y domingos de 0900 a 1800 hora local de la costa este de EE.UU. y de 0200 a 1200 CET. Si se encuentra en nuestro buque, puede llamar al número de emergencia de a bordo.

Será condición indispensable para embarcar y permanecer a bordo de cualquiera de nuestros Cruceros que todos los Huéspedes cumplan durante su estancia nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes**, que se indican a continuación. Estas políticas están diseñadas para garantizar que todos los Huéspedes puedan participar en unas vacaciones de Crucero seguras y agradables y, como tales, las políticas establecen las normas de conducta que los Huéspedes deben seguir durante sus vacaciones de Crucero, incluidos los traslados hacia y desde los Barcos, dentro de las terminales, a bordo, en los puertos de escala, durante las excursiones en tierra y en nuestros destinos privados.

### 1. RESERVE SUS VACACIONES

**1.1 HACER UNA RESERVA** Para reservar las vacaciones que ha elegido, póngase en contacto con nuestro **Departamento de Reservas** (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) o reserve en línea en nuestra página web [www.mundomarcruceros.com/virginvoyages](http://www.mundomarcruceros.com/virginvoyages), o visite una Agencia de Viajes autorizada para hacer negocios con nosotros. Llamamos a estos Agentes de Viajes registrados nuestros "**First Mates**". Al realizar una reserva, usted declara que tiene autoridad para aceptar y acepta en nombre de su grupo los términos de las presentes Condiciones de Transporte. Los clientes que adquieran sus vacaciones a través de nuestro sitio web deben asegurarse de que todos los detalles son correctos en el momento de la reserva, ya que pueden aplicarse cargos o tasas adicionales a cualquier componente adicional que se solicite cambiar posteriormente debido

a cualquier error u omisión por su parte. No nos hacemos responsables de ningún error en la reserva atribuible a usted. Para todas las reservas de Cruceros que realice con nosotros, deberá abonar un depósito; este depósito no es reembolsable a menos que realice la reserva 121 días o más antes de la fecha de salida y cancele el Crucero en los 7 días siguientes a la reserva. Consulte la sección 1.4 para conocer los pagos requeridos y el vencimiento de los mismos. Pueden aplicarse términos y condiciones adicionales a los componentes adicionales de hotel y traslados, según lo establecido por los respectivos proveedores.

Nota: también puede reservar un futuro crucero a bordo de nuestros buques. Consulte al asesor de ventas a bordo para obtener más información. Los términos y condiciones se aplican a las reservas futuras a bordo de un barco de Virgin Voyages, por lo que le rogamos que compruebe detenidamente la confirmación de su reserva en el momento de realizarla. Toda reserva efectuada a bordo estará sujeta a las presentes Condiciones de Transporte. En el momento de efectuar la reserva deberá indicar su nombre completo, incluido el segundo nombre, tal y como aparece en su pasaporte, así como su fecha de nacimiento.

Si tiene alguna petición especial, debe comunicárnoslo durante el proceso de reserva. Tendremos en cuenta todas las peticiones razonables, pero su aceptación quedará a nuestra entera discreción y no podemos garantizar que se cumplan. Si padece alguna enfermedad o algún miembro de su grupo tiene movilidad reducida, le rogamos que nos lo comunique antes de efectuar la reserva a través de nuestro **Formulario de Peticiones** Especiales para que podamos asegurarnos de que la reserva es adecuada para usted. También pueden enviar un correo a [virginvoyages@mundomarcrueros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcrueros.com) con la información. Para más información, consulte la sección 5.2.

Tenga en cuenta también que cualquier pago que nos haga con tarjeta de débito o crédito se liquidará a través de un banco de Estados Unidos.

**1.2 CONFIRMACIÓN DE SUS VACACIONES** Siempre que las vacaciones elegidas estén disponibles y hayamos recibido la información de su reserva y todos los pagos correspondientes, le enviaremos un correo electrónico de Confirmación de Reserva. La transmisión del correo electrónico de Confirmación de Reserva es prácticamente instantánea tras la reserva, aunque la entrega puede retrasarse debido a demoras normales relacionadas con el tráfico de correo electrónico ajena a nuestro control. El contrato entre nosotros sólo será vinculante cuando usted reciba nuestro correo electrónico de confirmación de reserva. El correo electrónico de Confirmación de Reserva sirve en parte como factura, y mostrará el saldo pendiente de pago de sus vacaciones y los detalles de su vuelo (si procede y/o está disponible). Compruebe que todos los datos son correctos en cuanto reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva y cualquier otro documento de su agencia de viajes o nuestro. Si algún dato parece incorrecto, deberá informar a su Agencia de Viajes o ponerse en contacto con nuestros **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a [virginvoyages@mundomarcrueros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcrueros.com).

**1.3 INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONARÁ** Para gestionar su reserva o solicitud de reserva, recopilaremos, utilizaremos, procesaremos y divulgaremos su información personal de acuerdo con nuestro **Aviso de Privacidad** de Virgin Voyages y Aviso de Privacidad de Mundomar Cruceros. Esto incluye la información personal y otra información que podamos estar obligados a recopilar en relación con usted y su grupo para transmitirla a las autoridades de inmigración pertinentes o a los organismos gubernamentales equivalentes en otros países en los que exista un requisito legal para proporcionar esta información o en los que estemos obligados a hacerlo para cumplir con su reserva. Por lo tanto, deberá facilitarnos a nosotros o a su Agente de Viajes toda la información personal que se le solicite legítimamente en el momento de reservar su Crucero o, en caso de que se le solicite con posterioridad, en la fecha en que nosotros o su Agente de Viajes le solicitemos que facilite dicha información. Esta información incluye determinados datos de su pasaporte, información de contacto en caso de emergencia y datos del seguro. Nosotros o su Agente de Viajes le informaremos en el momento de efectuar la reserva, o tan pronto como nosotros o su Agente de Viajes tengamos conocimiento de ello, de los datos exactos requeridos y de la fecha en que necesitamos dicha información. En caso de que usted no facilite datos completos y exactos dentro de los plazos especificados, tendremos derecho a rechazar su reserva o a considerar la no facilitación de dicha información dentro de los plazos especificados como una cancelación de sus vacaciones. Además, si no ejercemos nuestro derecho a cancelar su reserva en estas circunstancias, usted se compromete a reembolsarnos cualquier multa, recargo u otra penalización económica en la que incurramos como consecuencia de que usted no haya facilitado datos completos y exactos dentro de los plazos que le hayamos especificado.

**REGISTRO DE CRUCEROS** Puede registrarse en su crucero a través de nuestra aplicación móvil. La facturación se abrirá una vez que haya pagado el depósito del crucero. Realizar el check-in antes de su crucero agilizará significativamente el proceso de facturación: podrá evitar posibles retrasos y colas en la terminal de cruceros. Si no ha completado la facturación en línea, deberá completar este proceso en la Terminal a más tardar dos horas antes de la hora de salida publicada. Deberá facturar y estar a bordo del buque 60 minutos antes de la hora de salida publicada o no se le permitirá zarpar. Deberá tener a mano el número de referencia de su reserva y la fecha de salida o, si ya hemos recibido esta información en el momento de la reserva, verificar que los datos que tenemos son completos y exactos. Si no tiene acceso a Internet, **consulte a su agente de viajes o póngase en contacto con Mundomar Cruceros**. Ellos le indicarán cómo puede facilitar o verificar esta información. Nuestros procedimientos pueden cambiar y le informaremos de cualquier cambio en el momento de la reserva o tan pronto como sea posible a partir de entonces.

**1.4 PAGOS** Se requiere un depósito para reservar un crucero. El resto del precio del crucero deberá abonarse a más tardar 125 días antes de la fecha de salida. Si reserva 46 días o más antes de la fecha de salida, el importe total de las vacaciones deberá abonarse en un plazo de 24 horas. Si reserva 45 días o menos antes de la fecha de salida, el importe total de las vacaciones deberá abonarse en el momento de la reserva. La totalidad de los costes de los componentes adicionales de hotel y traslados deberá abonarse en el momento de la reserva de dichos componentes. Si no recibimos todo el dinero que se nos adeuda íntegra y puntualmente (incluidos los recargos, en su caso), podremos cancelar sus vacaciones por impago. Para cancelaciones por parte de huéspedes, consulte la sección 1.9.

**DINERO PAGADO A SU AGENTE DE VIAJES** Nuestros Agentes de Viajes afiliados deben transmitirnos inmediatamente la información de pago para su procesamiento.

**1.5 TARIFAS INCLUIDAS/EXCLUSIONES** Salvo que se indique lo contrario, todos los precios de Cruceros, vuelos (si están incluidos), hoteles (si están incluidos) y traslados (si están incluidos) indicados en el sitio web son por persona y en euros. Algunos elementos de sus vacaciones variarán según el itinerario.

En los paquetes exclusivamente de crucero, la tarifa del crucero incluye pensión completa, alojamiento, entretenimiento a bordo del buque, acceso básico a wi-fi (es decir, acceso a redes sociales que no sean de streaming, correo electrónico, conexión a Internet

sin vídeo) y cargos por servicios de hotel/bebidas/comida\* a bordo de nuestro buque. Todos los elementos de las vacaciones están sujetos a disponibilidad en el momento de la reserva. Compruebe siempre el correo electrónico de confirmación de la reserva para asegurarse de que incluye todos los detalles pertinentes.

A menos que se acuerde lo contrario, el precio pagado por la parte de crucero de sus vacaciones no incluye bebidas alcohólicas, bebidas especializadas de té y café, zumos frescos/frios, bebidas energéticas, tratamientos de spa y servicios de peluquería, clases individuales de gimnasia, cenas y espectáculos selectos de primera calidad, paquete wi-fi de primera calidad (es decir, streaming de Internet), casino y actividades de juego, traslados y tarifas aéreas (salvo que se hayan comprado previamente con paquetes aéreos/marítimos), estancias en hoteles antes/después del crucero (salvo que se hayan comprado previamente), compras al por menor, excursiones en tierra, paquetes fotográficos especializados, sala de videojuegos, llamadas telefónicas fuera del barco, servicios de lavandería, conexión vía satélite para teléfonos móviles, seguro de viaje, seguro médico, seguro de equipaje, servicios médicos, cargos por servicios/ propinas en tierra. También están excluidos los recargos por tarjetas de crédito, los impuestos y las tasas impuestas por el gobierno, que nosotros repercutiremos y nunca añadiremos.

Las listas de inclusiones y exclusiones están sujetas a cambios de conformidad con el apartado 5.5.

\* Se aplica un cargo por servicio adicional por la comida entregada en su camarote o entregada en lugares que no sean uno de nuestros restaurantes.

**1.6 RESERVAS GARANTIZADAS "LOCK IT IN RATE"** A nuestra discreción, podemos ofrecer una reserva garantizada. Esto significa que puede reservar un camarote de un tipo de categoría mínima garantizada a una tarifa reducida, es decir, nuestra tarifa "Lock It In". Esto es independiente de nuestra "Garantía de sobreventa", en la que le garantizamos el camarote/suite que reserve, a menos que se produzca una sobreventa, en cuyo caso se le podrá subir de categoría sin coste adicional.

Las ventajas de una Reserva Garantizada Lock It In son que, una vez confirmada su reserva:

- Podemos (a nuestra discreción) mejorar su camarote a uno de una Categoría superior o MetaCategoría superior a la reservada originalmente sin cargo adicional para usted.
- Se le "garantiza" la categoría mínima de camarote que acordamos ofrecerle en el momento de la reserva.
- La cabina que asignemos será adecuada para el número de Huéspedes que la ocupen.

Clasificamos las cabinas en "MetaCategorías" y luego en "Categorías" de cabinas. Esas MetaCategorías y Categorías se enumeran en orden creciente de precedencia (es decir, la de menor precedencia es la primera), junto con su "designador" de dos cifras inmediatamente debajo:

**MetaCategoría: "Cabañas Insider":** Cabina Insider Garantizada ("IZ") / The Insider ("I4") / Social Insider ("IN") / Solo Insider ("II")

**MetaCategoría: "Cabañas Vista al Mar":** Cabina Vista al Mar Garantizada ("VZ") / Solo Vista al Mar ("V1") / La Vista al Mar ("VW")

**MetaCategoría: "Cabañas Sea Terrace":** Cabaña Sea Terrace Garantizada ("TZ") / Ltd View Sea Terrace ("TL") / The Sea Terrace ("TR") / Central Sea Terrace ("TC") / XL Sea Terrace ("TX")

**MetaCategoría: "RockStar Quarters":** Rockstar Guaranteed Suite ("RZ") / Sweet Aft - Pretty Big Terrace ("SS") / Sweet Aft - Even Bigger Terrace ("SAP") / Sweet Aft - Biggest Terrace ("SAE") / Seriously Suite ("SAB") / Cheeky Corner Suite - Pretty Big Terrace ("SCP") / Cheeky Corner Suite - Even Bigger Terrace ("SCE") / Cheeky Corner Suite - Biggest Terrace ("SCB") / Brilliant Suite (SB")

**MetaCategoría: "MegaRockStar Quarters":** Mega Rockstar Guaranteed Suite ("MZ") / Gorgeous Suite ("SG") / Posh Suite (SP") / Fab Suite (SF") / Massive Suite ("SM")

A cambio del precio reducido y la posibilidad de subir de categoría, se imponen restricciones:

- Una vez que su camarote le haya sido asignado como Reserva Garantizada Lock It In, no podremos aceptar ningún cambio solicitado por usted.
- Su capacidad para cambiar de crucero se ve afectada: se le restringe la posibilidad de cambiar la fecha de salida y, si lo hace, no obtendrá crédito para futuros viajes.
- Es posible que no conozca su camarote hasta la fecha de salida. Esto se debe a que podemos asignarle un camarote hasta el día de salida (incluido).

A modo de ejemplo, si reserva un camarote "Sea Terrace ("TZ")" como Reserva Garantizada Lock It In, usted (1) pagará un precio inferior al que pagaría de otro modo y (2) podrá ser ascendido a un camarote "XL Sea Terrace ("TX")" o incluso a uno de los "Rockstar Quarters". Sin embargo, (3) estará limitado a esa fecha de crucero y (4) es posible que no conozca su camarote hasta que se registre en la fecha de salida.

Si tiene algún requisito específico con respecto a su camarote o a la ubicación del mismo, o si viaja con familiares o amigos a los que desea tener cerca, le sugerimos que no realice la reserva como Reserva Garantizada Lock It In. En ocasiones, podemos ampliar otras ofertas promocionales de reservas garantizadas. La distribución de los camarotes y las ventajas varían según la categoría. Si reserva dos o más Cruceros consecutivos y uno o todos los Cruceros se reservan como Reserva Garantizada Lock It In, existe la posibilidad de que se le asignen camarotes/suites diferentes en cada Crucero, por lo que tendrá que cambiar de camarote/suite el día de cambio entre sus Cruceros consecutivos.

**1.7 CAMBIOS DE PRECIO** Nos reservamos el derecho de aumentar o disminuir los precios de las estancias no vendidas en cualquier momento. El precio de su estancia se confirmará de conformidad con el apartado 1.2 anterior. Una vez que se haya confirmado el precio del viaje elegido en el momento de la reserva, y a reserva de la corrección de errores, el precio quedará bloqueado: nosotros absorberemos, y no se le cobrará a usted, cualquier aumento del precio de su viaje, lo que excluye las primas de seguro y los gastos de modificación. Nos reservamos el derecho a corregir errores en los precios anunciados y confirmados antes de que usted reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva o en caso de error evidente. Lo haremos tan pronto como

tengamos conocimiento del error. Tenga en cuenta que a veces se producen cambios y errores. Debe comprobar el precio del viaje elegido en el momento de efectuar la reserva. Tenga en cuenta también que cualquier cambio que realice en su reserva puede dar lugar a un cambio en el precio, como se explica en la sección 1.10.

**1.8 CANCELACIÓN POR PARTE DE UN PASAJERO** Si usted o cualquier persona que viaje con usted desea cancelar sus vacaciones, deberá **ponerse en contacto con nosotros** (en caso de reserva directa) o con su agencia de viajes y notificar los datos de la cancelación. Las vacaciones sólo se cancelarán en la fecha en que recibamos la notificación de cancelación. Si cancela, la devolución del depósito y/o el reembolso dependerá de la fecha de salida y del momento de la cancelación. Pero tenga en cuenta que somos muy flexibles a la hora de permitirle cambiar la fecha de sus vacaciones (consulte la sección 1.10).

Si cancela a 125 días o más de la fecha de salida, (1) se le reembolsará todo el dinero si cancela en los cinco (5) días siguientes a la creación de la reserva. (2) Se retendrá todo el dinero, incluido el depósito, si cancela la reserva en un plazo de seis (6) días o más.

Si cancela entre 125 días y 47 días de la fecha de salida, no se le reembolsará ninguna cantidad, pero todo el dinero abonado para la tarifa del viaje se convertirá en un crédito para futuros viajes que podrá utilizarse hasta un (1) año después de la fecha original del crucero. Se reembolsarán todos los impuestos, tasas y sumas abonadas en concepto de complementos adicionales reservables. Consulte el apartado 1.10 para conocer nuestra política de cambios en las reservas.

Si cancela el viaje 46 días o menos antes de la fecha de salida, se le aplicará una penalización completa, no se le reembolsará el importe abonado ni se le concederá ningún crédito para viajes futuros.

La fecha de inicio del viaje es la fecha en que comienzan los servicios que ha reservado a través de nosotros. La fecha de salida es la fecha en que el Buque, en la parte de Crucero de sus vacaciones, zarpa del puerto de embarque.

Dependiendo del motivo de la cancelación, es posible que pueda reclamar el dinero no reembolsado (menos la franquicia aplicable) con arreglo a las condiciones de su póliza de seguro de viaje. Las reclamaciones deben hacerse directamente a su compañía de seguros.

En caso de que una cancelación reduzca el número de participantes de pleno derecho por debajo del número en el que se basaron el precio, el número de plazas gratuitas y/o las concesiones acordadas para su reserva, volveremos a calcular estos elementos y le volveremos a facturar el precio más alto aplicable.

Además de los derechos de cancelación antes mencionados, usted tiene derecho a cancelar su viaje combinado antes del inicio de la reserva sin pagar ningún gasto en caso de que se produzcan circunstancias inevitables o extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afecten significativamente a la realización del viaje combinado o afecten al transporte de pasajeros hasta el lugar de destino. En tales circunstancias, tendrá derecho al reembolso íntegro de los pagos efectuados en relación con su reserva, pero no tendrá derecho a ninguna indemnización adicional.

**1.9 CAMBIO DE UNA RESERVA POR PARTE DE UN PASAJERO** Si, una vez enviado nuestro correo electrónico de confirmación de la reserva, desea cambiar de alguna forma los preparativos de su viaje, por ejemplo, la fecha de salida o el alojamiento elegidos, haremos todo lo posible por realizar estos cambios, pero puede que no siempre sea posible. Si desea realizar algún cambio en sus vacaciones confirmadas, usted o su agente de viajes deberán notificarlo a nuestro **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com).

**1.10** . La fecha de su crucero puede cambiarse 47 días o más antes de la fecha de salida. No se cobrarán tasas de cambio. La nueva fecha del Crucero debe estar dentro del plazo de un (1) año desde la fecha original del Crucero. La fecha de un Crucero no puede cambiarse a 46 días o menos de la fecha de salida. Si solicita un cambio en este plazo, se tratará como una cancelación de su reserva original y el impacto de la cancelación será el establecido en la sección 1.9, aunque podrá ceder su reserva a otra persona hasta 48 horas antes de la fecha de salida. Véase más abajo en esta sección 1.10. Cuando recibamos su solicitud de cambio, le informaremos de los gastos asociados al mismo.

Los impuestos y tasas por persona se cobrarán o reembolsarán por el mismo medio de pago si los impuestos y tasas en la nueva fecha del crucero difieren de la original. No se efectuarán reembolsos por huéspedes que no viajen o por servicios no utilizados.

Si usted o alguna de las personas que viajan con usted no pueden realizar el viaje, usted/ellas podrán ceder su plaza en la reserva a otra persona siempre que dicha persona cumpla las condiciones de las presentes Condiciones de Transporte - en este sentido, usted puede ceder, vender o transferir su reserva a otra persona. En este caso, siempre que nos notifique su deseo de realizar el cambio con al menos 48 horas de antelación, permitiremos el cambio de nombre y no le cobraremos ninguna tasa asociada. Puede notificarlo a nuestro **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar un correo a [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com). Tenga en cuenta que cualquier línea aérea asociada y ruta de vuelo puede diferir de la asignación original debido a este cambio de nombre. En caso de que se produzca un aumento de los costes al realizar dichos cambios, por ejemplo, tasas de cancelación y nueva reserva de vuelos, tasas administrativas u otros cargos o costes derivados de dicha transferencia, usted y la otra parte serán responsables solidarios del pago de dichas tasas, cargos o costes. Tanto la persona que en un principio iba a disfrutar del viaje como la que lo haga efectivamente deberán asegurarse de que se abonan las tasas administrativas y cualquier cargo o coste (véase más adelante), así como cualquier importe pendiente de pago por el viaje, antes de que pueda efectuarse cualquier cambio.

Tenga en cuenta que cualquier modificación de los hoteles puede suponer la pérdida del importe que se cobró en el momento de la reserva por este componente adicional. Usted será responsable de cualquier coste en el que incurramos nosotros y de cualquier coste o cargo incurrido o impuesto por cualquiera de nuestros proveedores.

Tenga en cuenta que es posible que los proveedores no permitan cambios de nombre y que sea necesario anular la reserva y volver a reservarla. Una nueva reserva siempre estará sujeta a disponibilidad y al pago de cualquier cargo impuesto por el proveedor que, en algunos casos, puede ser el coste total del billete.

**1.11 SEGURO DE VIAJE** Se recomienda encarecidamente a los huéspedes que contraten un seguro de viaje personal adecuado antes de partir. Como mínimo, debe tener cobertura para los gastos de cancelación por su cuenta y los gastos de tratamiento y asistencia médica, incluida la repatriación, en caso de accidente o enfermedad. Es responsabilidad suya asegurarse de que el seguro que contrata es adecuado y suficiente para sus necesidades particulares y adquirir un seguro adicional o alternativo si es necesario.

Nosotros no ofrecemos seguros de viaje; debe ponerse en contacto con su agente de viajes o con un corredor de seguros independiente para obtener más información y contratar las pólizas adecuadas. Lea atentamente los detalles de su póliza y llévela consigo. Si decide viajar sin la cobertura de seguro adecuada, no nos haremos responsables de las pérdidas que sufra y que de otro modo hubieran estado cubiertas por el seguro.

## 2. ANTES DE SALIR DE CASA

**2.1 OBJETOS DE VALOR O IMPORTANTES** Le rogamos encarecidamente que no lleve objetos de valor o importantes, por ejemplo, dinero, valores negociables, objetos de metales preciosos, obras de arte, joyas, objetos frágiles, documentos importantes de viaje o de otro tipo, video/cámara/ordenador portátil/teléfono móvil, etc. (colectivamente, "Objetos de valor"), durante sus vacaciones. Si lo hace, deberá llevarlos en la mano y no en el equipaje. Una vez a bordo, asegúrese de que sus objetos de valor no queden desprotegidos en su camarote o en cualquier otro lugar del buque. Tenga especial cuidado con estos objetos y le rogamos que utilice las cajas fuertes de los camarotes para guardar los objetos de valor. No seremos responsables de la pérdida o daño de ningún objeto de valor. Cuando exista responsabilidad por pérdida o daño de objetos de valor depositados en el buque, dicha responsabilidad estará limitada según lo dispuesto en la sección 5.8. Si usted descubre la pérdida, retraso o daño estando a bordo, deberá notificarlo inmediatamente a **Sailor Services**. Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño son los siguientes:

- Nosotros y el proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) debemos ser notificados de cualquier daño o retraso aparente antes o, a más tardar, en el momento de la salida del Buque o, para otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios.
- Nosotros y el proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) debemos ser notificados de cualquier pérdida, daño o retraso, que no sea aparente, en un plazo de 15 días desde la salida del Barco o 15 días desde el final de su utilización del servicio en cuestión.

En caso de que no nos notifique dentro de estos plazos, nuestra capacidad para investigar la pérdida, retraso o daño puede verse afectada y puede repercutir en la forma en que podamos tramitar la reclamación. En todos los casos, deberá acreditar los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. También podemos pedirle los detalles de cualquier cobertura de seguro pertinente de la que sea titular. En su caso, podremos pedirle que reduzca su reclamación en el importe recibido de cualquiera de las compañías de seguros.

**2.2 ARTÍCULOS PROHIBIDOS** No debe llevar en el equipaje ni a bordo ningún artículo especificado como peligroso o ilegal (por ejemplo: armas, explosivos, drogas, animales, cuchillos (ceremoniales o de otro tipo), artículos inflamables, drones, etc.). Además, podemos especificar otros artículos que usted no debe traer consigo y también podemos negarnos a permitirle subir a bordo cualquier artículo que consideremos inapropiado. Si nosotros o el capitán del buque tenemos motivos para creer que un camarote puede contener algún artículo o sustancia que no debería haberse subido a bordo, el capitán o un miembro autorizado de la tripulación tendrá derecho a entrar y registrar el camarote en cuestión y confiscar dicho artículo o sustancia. También nos pondremos en contacto con las fuerzas del orden si encontramos algún artículo ilegal.

**2.3 PÉRDIDA, RETRASO O DAÑO DE BIENES** Esta sección se aplica a cualquier pérdida, retraso o daño de bienes que se produzca durante su Crucero o al subir o bajar del Buque o al utilizar cualquier servicio prestado u organizado por nosotros. Es su responsabilidad sacar todas sus pertenencias de su camarote cuando abandone el Barco después del Crucero. Si se deja algún objeto a bordo, le ayudaremos a intentar recuperarlo, pero si no podemos hacerlo, no nos haremos responsables y le remitiremos a su seguro de viaje para que presente una reclamación por el objeto. Debe comunicarnos el problema lo antes posible. Si descubre la pérdida, retraso o daño estando a bordo, deberá comunicarlo inmediatamente a **Sailor Services**. Los plazos para notificar cualquier pérdida, retraso o daño, y el importe máximo pagadero por nosotros o por el proveedor en cuestión en virtud del Convenio de Atenas de 1974 y, en su caso, del Convenio de Atenas de 2002, son los siguientes:

- Cualquier daño o retraso aparente deberá sernos notificado a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) antes o, como muy tarde, en el momento de la salida del Barco o, para otros servicios, durante la utilización o al final de la utilización de dichos servicios.
- Cualquier pérdida, daño o retraso que no sea aparente deberá sernos notificado a nosotros y al proveedor del servicio en cuestión (si no somos nosotros) en un plazo de 15 días a partir de la salida del buque o del final de su utilización del servicio en cuestión.

En caso de que no nos notifique dentro de estos plazos, nuestra capacidad para investigar la pérdida, retraso o daño puede verse afectada y puede repercutir en la forma en que podamos tramitar la reclamación.

Si puede demostrar que el daño, retraso o pérdida fue culpa nuestra o del proveedor de un servicio que acordamos organizar como parte de sus vacaciones, le indemnizaremos por las pérdidas o daños que pueda demostrar que ha sufrido como consecuencia de ello, con sujeción a lo dispuesto en el Convenio de Atenas y de conformidad con el mismo. Sin embargo, el máximo que tendremos que pagarle por cualquier daño, retraso o pérdida en estas circunstancias será el máximo pagadero en concepto de equipaje de camarote en virtud del Convenio de Atenas. Lo mismo ocurrirá cuando se produzcan daños, retrasos o pérdidas de bienes que no se encuentren a bordo del Buque ni subiendo o bajando del mismo, sino utilizando otros servicios (aparte del transporte aéreo) que formen parte de las vacaciones que hayamos acordado proporcionar contractualmente.

En todos los casos, debe dar crédito por los pagos recibidos de cualquier compañía aérea y/u otro proveedor en relación con su reclamación. También podemos pedirle detalles de cualquier cobertura de seguro que tenga. En los casos en que proceda, tenemos derecho a reducir su reclamación por el importe recibido de cualquiera o todas las compañías de seguros.

## 2.4 RESERVADO.

**2.5** No tenemos franquicia de equipaje, pero el almacenamiento en nuestros camarotes es limitado. Cada pieza de equipaje debe estar claramente etiquetada con el nombre del pasajero, el nombre del barco, el número de cabina y la fecha de salida. Tenga en cuenta que las compañías aéreas imponen su propia franquicia de equipaje, que usted también debe cumplir. Le recomendamos encarecidamente que consulte directamente con su compañía aérea para confirmar su franquicia de equipaje, ya que las franquicias varían de una compañía aérea a otra y pueden aplicarse tasas por exceso de equipaje. Todas las franquicias de equipaje están sujetas a variaciones por parte de la compañía aérea correspondiente, que puede cobrarle costes adicionales por exceso de equipaje.

## **2.6 DOCUMENTOS DE VIAJE: PASAPORTES, VISADOS Y CONSEJOS DE VIAJE**

**Es su responsabilidad comprobar y cumplir los requisitos de pasaporte, visado, salud (incluidas las vacunas) e inmigración aplicables a su itinerario y para todos los puertos de escala en el itinerario del Buque para usted y todas las personas nombradas en su reserva.** No somos responsables del cumplimiento de los requisitos específicos de pasaporte y visado, ni de otros requisitos de inmigración, por lo que deberá confirmarlos con las embajadas y/o consulados pertinentes.

En el momento de facturar deberá presentar un Pasaporte válido y cualquier visado, permiso de entrada o salida, u otra documentación requerida por cualquier puerto del itinerario del Buque. Nos reservamos el derecho a comprobar y registrar los datos de dicha documentación y visados de conformidad con nuestro [\*\*Aviso de Privacidad de Virgin Voyages\*\*](#) y Aviso de Privacidad de Mundomar Cruceros. No hacemos ninguna declaración ni damos ninguna garantía en cuanto a la exactitud de cualquier documentación y/o visados que se comprueben.

El pasajero será responsable ante nosotros de cualquier multa o sanción impuesta al Buque o a nosotros por cualquier autoridad por el incumplimiento por parte del Invitado de las leyes o reglamentos gubernamentales locales, incluidos los requisitos relativos a inmigración, aduanas o impuestos especiales.

Debe asegurarse de que su nombre completo es exactamente el mismo que aparece en el correo electrónico de confirmación de la reserva y en su pasaporte. Si hay alguna diferencia, se le podrá denegar la entrada al crucero. Los requisitos de pasaporte y visado pueden cambiar y variar según el destino. Para embarcar y volver a entrar en la mayoría de los países se requieren documentos de viaje válidos, como pasaportes, visados y certificados de vacunación. A los huéspedes que no posean la documentación adecuada se les podrá impedir el embarque o la entrada en un país y podrán ser objeto de multas. No se efectuarán reembolsos a las personas que no lleven la documentación adecuada. Algunas autoridades portuarias pueden pedirle de vez en cuando una identificación con fotografía cuando abandone el barco durante el Crucero. Le instamos a que lleve consigo una fotocopia de su pasaporte, además de su propio pasaporte, y a que lleve la fotocopia con usted cada vez que abandone el barco, separada de su pasaporte, con el fin de minimizar posibles inconvenientes en un país extranjero y para ayudar en cualquier situación de pérdida o robo del pasaporte. Estos requisitos son meramente orientativos y están sujetos a cambios en cualquier momento. Si desea información actualizada, [\*\*póngase en contacto con nosotros\*\*](#) o con su agencia de viajes.

**2.7 REQUISITOS DE SALUD** Debe asegurarse de que está en condiciones médicas y físicas de viajar y de que el viaje no le pondrá en peligro a usted ni a nadie. Póngase en contacto con su médico de cabecera para obtener asesoramiento y los requisitos sanitarios más actualizados para todos los destinos mencionados al menos ocho (8) semanas antes del viaje. Virgin Voyages da la bienvenida a las huéspedes embarazadas, pero no aceptará huéspedes que vayan a entrar en su 24<sup>a</sup> semana de embarazo al comienzo o en cualquier momento durante su crucero o viaje en crucero. Consulte nuestra página web para más información. Para garantizar una navegación saludable, es posible que los pasajeros deban facilitar información sanitaria o someterse a pruebas médicas como condición para embarcar o continuar el crucero en cualquier momento. Podremos solicitar a los Huéspedes que cumplan un breve cuestionario en el puerto de embarque para confirmar si padecen o muestran síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal u otras enfermedades que se transmiten fácilmente de persona a persona. Se podrá exigir a cualquier Invitado que presente un resultado negativo en una prueba de enfermedades contagiosas (por ejemplo, COVID-19) antes de la salida y que se someta a pruebas en la terminal y durante el viaje a discreción exclusiva del Transportista. Disponemos de un servicio médico en todos nuestros buques para ayudarle si se encuentra mal durante el crucero. Le recomendamos encarecidamente que acuda al servicio médico si se encuentra mal, especialmente en caso de enfermedad gastrointestinal, como diarrea o vómitos. En tales circunstancias, póngase en contacto con el centro médico inmediatamente y siga los consejos o instrucciones que le dé el personal médico. En caso necesario, si su enfermedad se considera contagiosa, podrá ser confinado en su camarote para evitar que su enfermedad se propague a otros Huéspedes a bordo. El incumplimiento de las instrucciones del personal médico del buque es contrario a nuestras **políticas de conducta, seguridad y protección de los huéspedes** y podría dar lugar a su expulsión del buque en el siguiente puerto de escala de conformidad con dicha política. Para más información sobre la **Política de Seguridad, Protección y Conducta de los Huéspedes**, véase más abajo. Le informamos de que se podrán colocar termógrafos en las terminales y en todo el Buque para controlar la temperatura de los Huéspedes y de nuestra tripulación en caso de que surja una amenaza para la salud pública. Si desplegamos termógrafos, los utilizaremos para tomar su temperatura antes de embarcar y mientras camina por el Buque en determinados lugares. Conservaremos estos datos durante todo el Crucero, y los datos se eliminarán al final del Crucero. Es posible que los datos no se eliminen al final del crucero si se produce un brote o si usted enferma, pero no los conservaremos más tiempo del necesario.

## **3. RESERVADO.**

## **4. EMBARQUE Y A BORDO**

**4.1 REGISTRO.** Deberá presentarse para embarcar no antes de la franja horaria de llegada establecida en su aplicación móvil "Ready to Sail ", y no más tarde de lo necesario para poder estar a bordo del Buque, que es tres horas antes de la salida programada en el puerto de embarque, para completar cualquier procedimiento previo al embarque e inspecciones de seguridad. En los puertos de escala, deberá estar a bordo del Buque al menos una hora antes de la salida programada, o según se informe durante el crucero.

**4.2 COMIDAS** No hay restaurante principal en nuestros buques. Las comidas se sirven en nuestros restaurantes y no hay asientos asignados. El precio de los restaurantes está incluido en su tarifa. No hay cargos adicionales por los restaurantes de especialidades. El horario de los restaurantes se prolonga hasta bien entrada la noche. Aunque se permite la entrada sin cita previa y en función de la disponibilidad, le recomendamos que haga una reserva antes de embarcar. Adicionalmente, puede tomar cualquier comida en su camarote o en cualquier otro lugar del barco, aunque se aplica una tarifa de entrega al camarote.

**4.3 DIETAS ESPECIALES** Intentaremos adaptarnos a las siguientes dietas especiales a bordo: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sodio y baja en colesterol. No podemos acomodar comidas debido a creencias religiosas. Otras dietas especiales pueden estar disponibles previa solicitud. Por favor, envíe su solicitud de dieta dando el mayor detalle posible en cuanto a sus necesidades particulares de acuerdo con 5.2 a continuación. Para más información, póngase en contacto con Mundomar Cruceros [\*\*Contacto\*\*](#) y mencione sus dietas especiales a los camareros de los restaurantes.

**4.4 SERVICIOS ESPECIALES / REQUISITOS** Consulte la sección 5.2. Si sus necesidades cambian a bordo, póngase en contacto con Sailor Services y haremos todos los esfuerzos razonables para ayudarle en ese momento.

**4.5 CONSUMO DE ALCOHOL A BORDO** Los Huéspedes deberán tener 21 años de edad para consumir o poseer bebidas alcohólicas cuando se encuentren en aguas interiores o mares territoriales de los Estados Unidos; en caso contrario, el Huésped deberá tener al menos 18 años de edad. Se prohíbe a los Huéspedes llevar bebidas alcohólicas a bordo con la siguiente excepción: al comienzo del Crucero, durante el día de embarque, los Huéspedes mayores de 21 años podrán llevar en su equipaje de mano dos botellas de 750 ml de vino o champán selladas/sin abrir por persona. En caso de que los Huéspedes deseen consumir su vino o champán en un restaurante o bar, se cobrará una tasa de descorte de 20 \$ (tasa que se cobra en un restaurante por cada botella de vino servida que no haya sido comprada en el local) por cada botella de 750 ml. También se prohíbe a los Huéspedes traer a bordo agua, refrescos y otras bebidas no alcohólicas envasadas en botellas. Una pequeña cantidad de bebidas no alcohólicas (es decir, agua con gas, refrescos, zumos, leche) envasadas en latas o cajas de cartón puede llevarse a bordo el día de embarque, sólo si se transporta en el equipaje de mano de los Huéspedes (no en el equipaje facturado). Se considera una pequeña cantidad un máximo de 12 latas / cartones sellados y sin abrir de 12 onzas cada uno o menos por persona. No se permiten envases de plástico. Se prohíbe estrictamente cualquier tipo de licor, cerveza, otras bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas, fuera de las excepciones aquí mencionadas, tanto en el equipaje de mano como en el facturado. Dichos artículos serán confiscados y desecharados y no se proporcionará compensación alguna. Las bebidas alcohólicas adquiridas en las tiendas de regalos del Barco o en un puerto de escala serán retenidas por el Transportista hasta el final del Crucero. Seguridad podrá inspeccionar los envases (botellas de agua, botellas de refresco, enjuague bucal, equipaje, etc.) y se deshará de los envases que contengan alcohol. Nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** pueden ser aplicadas, hasta e incluyendo el desembarque, si un Huésped viola cualquier política de alcohol. Los huéspedes menores de 21 años no están autorizados a poseer alcohol en el embarque o desembarque o en los mares territoriales de los Estados Unidos. Si infringe alguna de las políticas sobre alcohol (por ejemplo, si consume en exceso, muestra un comportamiento irresponsable o intenta ocultar artículos alcohólicos en los puntos de control de seguridad y/o equipaje o en cualquier otro momento), podrá ser desembarcado o no se le permitirá embarcar, corriendo usted con los gastos, de acuerdo con nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes**. Nos reservamos el derecho a revocar o restringir de cualquier otro modo los privilegios de consumo de bebidas de cualquier Invitado. Las políticas adicionales para grupos se encuentran en el acuerdo de grupo respectivo y se aplican sin excepción.

**4.6 EXCURSIONES Y ACTIVIDADES EN LA COSTA** Nuestras descripciones pueden hacer referencia a actividades disponibles en los puertos que visite. No tenemos ninguna responsabilidad sobre dichas actividades, que no están dirigidas, supervisadas ni controladas en modo alguno por nosotros. Estas actividades son ofrecidas por operadores locales totalmente independientes de nosotros. Le facilitamos la consideración de las actividades que ofrecen para su comodidad. No forman parte de su viaje combinado ni de su contrato con nosotros, ni siquiera cuando le sugerimos operadores/centros concretos o le ayudamos a reservar dichas actividades, a menos que las reserve expresamente como parte de su viaje combinado. En consecuencia, no podemos aceptar responsabilidad alguna en relación con dichas actividades y la aceptación de responsabilidad contenida en la sección 5.7 de las presentes Condiciones de Transporte no se aplica a las mismas. No podemos garantizar en todo momento la exactitud de la información facilitada en relación con dichas actividades o sobre los centros turísticos/zonas que visite en general (salvo cuando se trate de los servicios que formarán parte de su contrato) ni que se vaya a realizar ninguna excursión o actividad concreta que no forme parte de nuestro contrato o de su viaje combinado, ya que estos servicios no están bajo nuestro control. Si considera que alguna de las actividades mencionadas, que no forman parte de nuestro contrato o de su paquete, es vital para el disfrute de sus vacaciones, [Póngase en contacto con nosotros](#) inmediatamente y le informaremos de la última situación conocida. En caso de que tengamos conocimiento de cualquier modificación sustancial de la información sobre los complejos turísticos/zonas o actividades externas que pueda afectar razonablemente a su decisión de reservar unas vacaciones con nosotros, le comunicaremos esta información en el momento de efectuar la reserva. En determinadas excursiones en tierra que hayan sido evaluadas como adecuadas para personas con movilidad reducida o con discapacidades, se podrán adoptar medidas especiales. Para obtener más información, incluido cualquier coste derivado de la adopción de estas medidas especiales, [póngase en contacto con nosotros](#) en la página de Contacto o por teléfono en la dirección indicando sus requisitos especiales. Si procede, indique también las dimensiones de la silla de ruedas o scooter, su peso y el tipo de batería. Los viajes que incluyan vuelos, eventos especiales, viajes por tierra y estancias en hoteles pueden suponer costes para nosotros y pueden estar sujetos a una tasa de cancelación.

**4.7 ASISTENCIA AL VIAJERO** Si se encuentra en dificultades durante sus vacaciones y necesita ayuda con los servicios sanitarios, las autoridades locales o asistencia consular, utilice la información de [Contacto de Virgin Voyages](#) o llámenos al 0203 003 4919 (desde el extranjero, pueden aplicarse tarifas de llamada adicionales). Podemos cobrar una tarifa razonable por dichos servicios. Si ya se encuentra a bordo, diríjase al mostrador de **Sailor Services**, al número de emergencia de a bordo (disponible en su camarote) o al Centro Médico.

**4.8 FOTOGRAFÍAS/GRABACIONES DIGITALES** Para la seguridad y protección de los Huéspedes, utilizamos circuitos cerrados de televisión ("CCTV") u otros medios de vigilancia a bordo del buque. También instalamos cámaras corporales en los miembros de nuestro Equipo de Seguridad, que grabarán las interacciones con los Huéspedes y la tripulación. Las grabaciones de CCTV y de cámaras corporales pueden conservarse y facilitarse a la policía o a otros organismos encargados de hacer cumplir la ley, de prevención de delitos o reguladores (en cualquier jurisdicción) para detectar o prevenir delitos, ayudar en las investigaciones y detener y procesar a los delincuentes. Además, hay fotógrafos y camarógrafos a bordo del Buque que toman fotografías y graban vídeos para que los Huéspedes los adquieran al final del Crucero, siempre que las personas en cuestión estén de acuerdo con lo anterior. Es posible que deseemos utilizar dichas imágenes/capturas en nuestros materiales promocionales o de marketing impresos, en televisión, en nuestro sitio web, en nuestros sitios de redes sociales o en otros medios. Se aplicará nuestro [Aviso de privacidad](#).

## 5. INFORMACIÓN ADICIONAL

**5.1 VIAJES EN GRUPO** Consulte a su Agente de Viajes o directamente a nosotros sobre depósitos, pagos, cancelaciones y demás información para viajes en grupo, o lo que llamamos "Circles". Se aplican condiciones y beneficios adicionales para quienes viajan en Grupo.

**5.2 PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES** Le rogamos informe a su Agente de Viajes o a nuestro Departamento de Reservas de Mundomar Cruceros en el momento de efectuar la reserva de cualquier servicio, necesidad o requisito especial que pueda tener en relación con el alojamiento, los asientos o los servicios de sus vacaciones, incluida la asistencia médica o la necesidad de traer equipo médico al buque en el momento de efectuar la reserva, por ejemplo, animales de servicio, asistencia en el puerto o a bordo, o en relación con el alojamiento en el buque o en el hotel. Si no nos lo comunica en el momento de la reserva debe realizarlo tan pronto como sea posible al **Departamento de Reservas (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** o enviar

**un correo a [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com).** Si desea llevar a bordo una silla de ruedas motorizada, **deberá** ponerse en contacto con nosotros al realizar la reserva para facilitarnos las dimensiones, ya que puede haber limitaciones de tamaño y es posible que no podamos atender esta solicitud. Le rogamos que nos notifique cualquier condición médica o física que requiera o pueda requerir tratamiento o atención médica durante sus vacaciones o que pueda o vaya a afectar a sus vacaciones de alguna manera (incluido el uso de cualquier servicio o instalación) para que podamos prepararnos en consecuencia y hacer esfuerzos razonables para acomodarle de forma segura. También nos esforzamos por satisfacer sus necesidades dietéticas especiales (véase la sección 4.2).

Intentamos ayudar a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida haciendo todo lo posible por acomodar a aquellos que necesiten servicios o asistencia especiales. En el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida, trataremos de garantizarles un viaje cómodo por los muelles y a bordo, poniéndonos en contacto con los agentes portuarios, los hoteles, las compañías de transporte y, por supuesto, nuestros buques, para adoptar las medidas razonables y necesarias de asistencia por motivos médicos genuinos. No obstante, algunas condiciones (por ejemplo, el uso de embarcaciones auxiliares o algunas excursiones en tierra) pueden impedir a los pasajeros en silla de ruedas desembarcar en determinados puertos de escala.

Excepto en los casos indicados a continuación, nuestros buques disponen de un número limitado de camarotes accesibles, equipados con características diseñadas para ayudar a los pasajeros con discapacidad motriz que puedan encontrar restrictivo un camarote no accesible. Nos reservamos el derecho a reasignar a los Pasajeros a un camarote estándar cuando no exista una necesidad médica real de un camarote accesible o a cancelar la reserva, con el fin de garantizar lo anterior. Los Huéspedes que utilicen sillas de ruedas deberán proporcionar su propia silla de ruedas plegable y es posible que algunas zonas del Buque les resulten inaccesibles. Los huéspedes afectados por una discapacidad o enfermedad deben ser autosuficientes o viajar con alguien que pueda proporcionarles toda la asistencia necesaria. Lamentamos tener que reservarnos el derecho a denegar el viaje a cualquier persona de conformidad con **el Reglamento (UE) nº 1177/2010**, lo que incluye la denegación para cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la legislación internacional, de la Unión Europea o nacional o por las autoridades competentes, o cuando el diseño del buque o de la infraestructura portuaria (incluidas las terminales) y los equipos impidan llevar a cabo el embarque, desembarque o transporte de un pasajero de forma segura u operativamente viable.

Basándonos en la información que nos facilite sobre los servicios, necesidades o requisitos especiales que pueda tener, evaluaremos la idoneidad del viaje en función de esas necesidades para garantizar que esté razonablemente seguro mientras esté a nuestro cargo. Si consideramos que, debido a sus necesidades especiales, el viaje reservado no es adecuado, nos pondremos en contacto con usted lo antes posible después de que nos haya facilitado información sobre sus necesidades para explicarle nuestros motivos y evaluar posibles alternativas. La no satisfacción de cualquier solicitud especial por motivos legítimos no constituirá un incumplimiento del presente contrato. Si una solicitud especial sólo puede satisfacerse con un coste adicional, salvo cuando sea contrario a los requisitos de la legislación aplicable, dicho coste se facturará antes de la salida o se abonará in situ. La confirmación de que se ha tomado nota de una petición especial y se ha transmitido al proveedor, o la inclusión de la petición especial en el correo electrónico de confirmación de la reserva o en cualquier otro documento, no constituyen una confirmación de que la petición vaya a ser atendida. A menos que lo acordemos específicamente en el momento de la reserva y lo confirmemos por correo electrónico o carta, no podemos aceptar ninguna reserva que esté condicionada al cumplimiento de una petición especial.

Para todos los huéspedes potenciales que estén considerando realizar un crucero con nosotros, no dude en **ponerse en contacto con nosotros** antes de realizar la reserva para comentar cualquier necesidad especial. A continuación, podremos asesorarle de manera informal si consideramos que el crucero que ha elegido es adecuado. Tenga en cuenta que cualquier información personal sensible que nos proporcione será tratada con la más estricta confidencialidad.

### **5.3 POLÍTICA DE EDAD** Los huéspedes deben ser mayores de 18 años para embarcar en nuestros barcos para cualquier viaje.

**5.4 AVANCES O RETRASOS EN LA SALIDA Y CAMBIOS EN EL ITINERARIO** No podemos garantizar que los buques hagan escala en todos los puertos anunciados ni que sigan todas las partes del itinerario. Los itinerarios pueden cambiar de vez en cuando, tanto antes como después de la salida de su viaje. Virgin Voyages y el Capitán del Barco tienen derecho a omitir o sustituir cualquier puerto(s), hacer escala en cualquier puerto(s) adicional(es), variar el orden de escala de los puertos, cambiar la hora de llegada, salida o tiempo de permanencia en cualquier puerto de escala, desviarse del itinerario anunciado de cualquier forma o sustituirlo por otro Barco. Siempre que sea posible, se le informará de cualquier cambio significativo en su itinerario confirmado antes de la salida (véase la sección 5.5). Los cambios en el último itinerario confirmado para su Crucero pueden ser necesarios después de que usted haya zarpado por diversas razones, como las condiciones meteorológicas y marítimas imperantes, emergencias de los Huéspedes, prestación de asistencia a otros buques y la imposibilidad de que el Buque opere a su(s) velocidad(es) normal(es) debido a problemas mecánicos o técnicos inesperados. Por supuesto, haremos todo lo posible para evitar cualquier cambio que tenga un efecto perjudicial significativo en su último itinerario confirmado. Consulte la sección 5.10 para obtener más información sobre dichos cambios.

**5.5 CAMBIOS O CANCELACIONES POR NUESTRA PARTE** Ocasionalmente, tenemos que realizar cambios o corregir errores en nuestras Condiciones de Transporte o en el sitio web y otros detalles tanto antes como después de que las reservas hayan sido confirmadas y, aún más raramente, cancelar reservas confirmadas. Puede ser necesario realizar obras de mantenimiento o construcción en su crucero. En caso de que las obras puedan perjudicar seriamente sus vacaciones, se lo notificaremos lo antes posible. Aunque siempre nos esforzamos por evitar cambios y cancelaciones, debemos reservarnos el derecho a hacerlo. Si tenemos que hacer un cambio significativo o cancelar, se lo comunicaremos lo antes posible. Para cambios significativos, si hay tiempo para hacerlo antes de la salida, le ofreceremos la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones:

A. aceptar los cambios

B. comprarnos unas vacaciones alternativas de un nivel similar a las reservadas originalmente, si están disponibles. Le ofreceremos al menos un viaje alternativo de nivel equivalente o superior por el que no se le pedirá que pague más que el importe del viaje original si el Invitado ha pagado íntegramente. Si este viaje es más barato que el original, le devolveremos la diferencia de precio. Si no desea aceptar el viaje que le ofrecemos específicamente, puede elegir cualquiera de nuestros otros viajes disponibles en ese momento. Deberá pagar el precio aplicable a cualquiera de esas vacaciones. Esto significará que pagará más si es más caro o que recibirá un reembolso si es más barato.

C. cancelar o aceptar la cancelación, en cuyo caso recibirá el reembolso de todo el dinero que nos haya pagado en un plazo de 14

días a partir de dicha cancelación.

Deberá notificarnos su decisión por escrito o a través de su Agente de Viajes en un plazo de siete (7) días a partir de la recepción de la notificación de cambio. Si no lo hace en ese plazo, el cambio será aceptado y cualquier cancelación posterior a dicho plazo devengará gastos de cancelación de conformidad con la sección 1.9, sin que debamos abonar indemnización alguna.

Si decide rechazar el cambio propuesto y rescindir su reserva con un reembolso íntegro, también puede tener derecho a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Nota: las opciones anteriores no están disponibles cuando se trata de cambios menores. Nos reservamos el derecho a realizar cambios menores en cualquier momento sin incurrir en responsabilidad alguna frente a usted.

Un cambio significativo es un cambio en su viaje confirmado que podemos esperar razonablemente que tendrá un efecto significativo en el mismo. A continuación, se ofrecen ejemplos de cambios significativos y menores (definidos más adelante). Ejemplos de **cambios significativos**: **cambio de un puerto de escala** de dos días por otro de dos días de navegación; y cambio de aeropuerto de salida (excluidos los cambios entre aeropuertos locales). Ejemplos de **cambios menores**: **un cambio de un puerto de escala a otro**; un cambio de un puerto de escala de un día a un día de navegación; un cambio en los horarios de cualquier puerto de escala, pero el buque sigue haciendo escala en todos los puertos confirmados; y un cambio en el orden de los puertos visitados.

No le pagaremos ninguna compensación y las opciones indicadas anteriormente no estarán disponibles si realizamos algún cambio o cancelación como consecuencia de que usted no haya efectuado el pago completo a tiempo o cuando el cambio o la cancelación por nuestra parte se deba a modificaciones de la reserva confirmada solicitadas por usted.

#### **NUESTRA RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DE SU RESERVA**

Cuando seamos el Organizador de su viaje combinado, seremos responsables ante usted de la prestación de los servicios de viaje incluidos en la reserva de su viaje combinado con nosotros, aunque algunos servicios de viaje deban ser prestados por otros proveedores.

En muy raras ocasiones, podemos vernos obligados a cambiar o poner fin a sus vacaciones después de la salida, pero antes del final previsto de su estancia. Esto es extremadamente improbable, pero en tal caso debe informarnos inmediatamente de cualquier fallo o funcionamiento incorrecto ("**Fallo**") de su viaje combinado. De este modo, tendremos la oportunidad de resolver el problema durante sus vacaciones. Si nos negamos a hacerlo, o si usted necesita que el fallo se resuelva inmediatamente, podrá resolverlo usted mismo y solicitarnos el reembolso de los gastos razonables. No obstante, estos derechos no se ejercerán si la solución de la avería es imposible o conlleva costes desproporcionados. En tal caso, su único derecho consistirá en solicitar un reembolso/reducción del precio o una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Si una parte significativa de los servicios de viaje incluidos en su viaje combinado no puede prestarse según lo acordado en la reserva, le ofreceremos, sin coste adicional para usted, disposiciones alternativas adecuadas para la continuación del viaje combinado. En la medida de lo posible, los servicios alternativos serán de calidad equivalente o superior a los especificados en la reserva. Si son de menor calidad, tendrá derecho a una reducción del precio según lo descrito en el apartado 5.7. Sólo podrá rechazar los servicios alternativos que le ofrecemos si no son comparables a los acordados en la reserva o si la reducción de precio es inadecuada. Si rechaza los servicios alternativos, o si no podemos ofrecérselos, tendrá derecho, en su caso, a una reducción del precio y/o a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

Si un fallo afecta sustancialmente a la ejecución de su viaje combinado y no conseguimos subsanarlo en un plazo razonable, usted puede decidir continuar con su viaje combinado o rescindir su reserva sin abonar ninguna tasa de rescisión. Si decide rescindir, si su viaje combinado incluía el transporte hasta el lugar de destino, también le repatriaremos con un medio de transporte equivalente, sin demoras indebidas, hasta su lugar de partida y sin coste adicional para usted. En su caso, podrá tener derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización de conformidad con el apartado 5.7.

**5.6 DERECHO A DENEGACIÓN DE VIAJE** Si en nuestra opinión razonable o en la opinión razonable del Capitán del Barco o del médico, usted no está o parece no estar en condiciones de viajar por cualquier motivo, incluyendo la presentación de un riesgo o peligro para usted o para otros, si se comporta de tal manera que cause o pueda causar peligro, disgusto o angustia a terceros, un peligro para la propiedad, o si carece de la documentación adecuada, tenemos derecho sin previo aviso a negarnos a permitirle viajar en nuestro Barco y a terminar sus vacaciones de Crucero. En tal caso, podrá ser abandonado en cualquier puerto o lugar en el que haga escala el Buque sin que incurramos en responsabilidad alguna. Usted deberá abonar los costes, gastos o pérdidas sufridos como consecuencia de ello, y nosotros no pagaremos indemnización alguna ni le reembolsaremos importe alguno. Una vez finalizadas sus vacaciones de este modo, no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia usted. Para garantizar una navegación saludable, también podemos solicitar a los Huéspedes que lleguen al check-in y presenten síntomas de enfermedades de tipo gastrointestinal, gripe u otras enfermedades que se contagien fácilmente de persona a persona, que consulten a nuestro personal médico y puede que tengan que reprogramar su Crucero o aceptar la cuarentena durante un periodo de tiempo. El mismo derecho a denegarle el viaje o el uso de cualquier servicio se aplica en caso de que infrinja nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** durante cualquier otra parte de sus vacaciones. Si no ha notificado ~~debidamente~~ que planea viajar de conformidad con la sección 5.2 y con [el Reglamento \(UE\) nº 1177/2010](#), nos reservamos el derecho a denegarle el permiso para viajar. Consulte también la sección 1.3. Importante: La infracción de nuestras **Políticas de Conducta, Seguridad y Protección de los Huéspedes** es motivo de medidas correctivas apropiadas, incluida la confiscación de materiales u objetos inapropiados, el desembarco del Buque, la denegación de futuros viajes y/o la cancelación de futuras reservas de Cruceros.

**5.7 NUESTRA RESPONSABILIDAD HACIA LOS PASAJEROS** Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 5.8 siguiente, nos comprometemos a garantizar que los servicios de vacaciones que hayamos acordado realizar, ejecutar o proporcionar, según proceda, como parte de nuestro contrato con usted, se realicen, ejecuten o proporcionen con habilidad y cuidado razonables. Esto significa que, con sujeción a las presentes Condiciones de Transporte y a cualquier ley aplicable obligatoria, aceptaremos la responsabilidad si, por ejemplo, usted sufre la muerte o lesiones personales o si sus vacaciones contratadas no se proporcionan según lo prometido o resultan deficientes como consecuencia de que nosotros, nuestros empleados, agentes o proveedores no hayamos actuado con la diligencia y el cuidado razonables al realizar, ejecutar o proporcionar, según proceda, sus vacaciones contratadas. Es su responsabilidad demostrar que no se ha actuado con la diligencia y el cuidado razonables si desea presentar una reclamación contra nosotros. Además, sólo seremos responsables de lo que hagan o dejen de hacer nuestros empleados, agentes y proveedores si en ese momento estaban actuando en el ejercicio de sus funciones (en el caso de los empleados) o realizando un

trabajo que les habíamos encomendado (en el caso de los agentes y proveedores). No seremos responsables de ninguna lesión, enfermedad, muerte, pérdida (por ejemplo, pérdida de disfrute), daño, gasto, coste u otra suma o reclamación de cualquier tipo que resulte de cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (a) La(s) acción(es) y/u omisión(es) de la(s) persona(s) afectada(s) o de cualquier miembro de su grupo; o
- (b) Los actos u omisiones de terceros no relacionados con la prestación de sus vacaciones y que fueran imprevisibles o inevitables.
- (c) Circunstancias inevitables y extraordinarias.

Usted tiene derecho a un reembolso o reducción de precio adecuada por cualquier periodo durante el cual se produzca un Fallo en un servicio de viaje incluido en su reserva, a menos que dicho Fallo sea imputable a usted. Además, tiene derecho a recibir una compensación adecuada de nuestra parte por cualquier daño que sufra como consecuencia de un Fallo de un servicio de viaje incluido en su reserva, excepto cuando el Fallo sea atribuible a los puntos (a), (b) o (c) anteriores. Si otra parte le concede una indemnización o una reducción del precio en relación con el mismo Fallo por el que nos reclama una indemnización o una reducción del precio, podremos deducir la indemnización o reducción del precio que reciba de la otra parte de la cantidad que le debamos abonar nosotros.

No podemos aceptar responsabilidad alguna por daños, pérdidas, gastos u otras sumas de cualquier tipo (1) que, sobre la base de la información que nos haya facilitado en relación con su reserva antes de que la aceptáramos, no hubiéramos podido prever que sufriría o contraería. No podemos aceptar responsabilidad alguna por pérdidas comerciales. No nos hacemos responsables de ningún servicio que no forme parte de sus vacaciones. Esto incluye, por ejemplo, cualquier servicio o instalación adicional que su hotel o cualquier otro proveedor acuerde proporcionarle cuando los servicios o instalaciones no estén anunciados en nuestro sitio web y no hayamos acordado organizarlos de otro modo. Además, con independencia de los términos que utilicemos en nuestro sitio web, en cualquiera de nuestros anuncios o en cualquier otro lugar, sólo nos comprometemos a actuar con la diligencia y el cuidado razonables arriba indicados y no asumimos ninguna responsabilidad mayor o diferente frente a usted. Las promesas que le hacemos sobre los servicios que hemos acordado prestar u organizar como parte de nuestro contrato y las leyes y reglamentos del país en el que se produjo su reclamación o queja se utilizarán como base para decidir si los servicios en cuestión se habían prestado correctamente. Si los servicios concretos que dieron lugar a la reclamación o queja cumplían las normas, leyes y reglamentos locales aplicables a esos servicios en ese momento, se considerará que los servicios se prestaron correctamente.

**5.8 LAS DISPOSICIONES DEL CONVENIO RELATIVO AL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y SUS EQUIPAJES POR MAR 2002 ("Convenio de Atenas")** se aplican a su crucero, así como al proceso de subida y bajada del buque. Para cualquier reclamación que implique muerte o lesiones personales o retraso, pérdida o daño del equipaje, la única responsabilidad que tenemos ante usted es la que se establece en el Convenio de Atenas. Esto significa que usted no tiene derecho a presentar ninguna reclamación contra nosotros que no esté expresamente permitida por el Convenio de Atenas o que exceda los límites establecidos por el Convenio de Atenas. Cualquier reclamación cubierta por el Convenio de Atenas debe presentarse dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Atenas. El Convenio de Atenas limita la cantidad máxima que nosotros, como transportista, tenemos que pagar si somos declarados responsables en caso de muerte o lesiones personales y para reclamaciones relativas a equipajes y objetos de valor. Cuando una reclamación o parte de una reclamación (incluidas las relativas a fallecimiento o lesiones personales) se refiere o se base en cualquier preparativo de viaje (incluido el proceso de subir y/o bajar del transporte en cuestión) proporcionado por cualquier transportista aéreo, ferroviario o por carretera o cualquier estancia en un hotel, el importe máximo de indemnización que tendremos que pagarle estará limitado. Lo máximo que tendremos que pagarle por ese siniestro o esa parte del siniestro si se nos considera responsables ante usted por cualquier concepto es lo máximo que el transportista o el hotelero en cuestión tendría que pagar en virtud del convenio o reglamento internacional aplicable a los preparativos del viaje o la estancia en el hotel en cuestión (por ejemplo, el [Convenio de Varsovia](#) modificado o no y el [Convenio de Montreal](#) para viajes internacionales por vía aérea, y el [Reglamento CE nº 889/2002 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas](#) o los viajes nacionales e internacionales por vía aérea).

Tenga en cuenta lo siguiente: cuando un transportista o un hotel no estuvieran obligados a realizarle ningún pago en virtud del convenio o reglamento internacional aplicable en relación con una reclamación o parte de una reclamación, nosotros tampoco estamos obligados a realizarle un pago por dicha reclamación o parte de la reclamación. Al efectuar cualquier pago, tenemos derecho a deducir cualquier dinero que usted haya recibido o tenga derecho a recibir del transportista u hotelero por la queja o reclamación en cuestión. Si lo desea, puede solicitarnos copias de los convenios y reglamentos internacionales aplicables, cuyo enlace figura más arriba. Los Convenios se valoran en "Derechos Especiales de Giro" o "DEG", que es un activo de reserva administrado por el Fondo Monetario Internacional. Los DEG son convertibles en moneda nacional, como el euro. Los límites máximos actuales que se aplican en virtud del Convenio de Atenas en caso de que incurramos en responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por un incidente marítimo son de 250.000 DEG (aproximadamente 310.000 euros), a menos que éste haya sido causado por un acto de guerra, un fenómeno natural, una guerra civil, terrorismo o cualquier otra excepción establecida en el Convenio de Atenas. Cuando se demuestre que hemos actuado con negligencia, este límite aumentará a 400.000 DEG (aproximadamente 500.000 euros). El límite de nuestra responsabilidad por muerte y lesiones personales por incidentes no relacionados con el transporte marítimo se limita a 400.000 DEG (aproximadamente 500.000 euros). En el caso de nuestra responsabilidad por daños y pérdida de equipaje, cuando el equipaje o los bienes se depositen en el Buque, el límite de nuestra responsabilidad es de 3.375 DEG (aproximadamente 4.200 euros) y en el caso de daños y pérdida de equipaje de camarote, el límite es de 2.250 DEG (aproximadamente 2.800 euros), salvo que se acuerde lo contrario en la sección 2.1. Virgin Voyages se beneficiará plenamente de cualquier ley aplicable que prevea la limitación y/o exoneración de responsabilidad (incluyendo, sin limitación, la ley y/o las leyes del pabellón del buque con respecto a/o la limitación global de los daños recuperables del Transportista). Ninguna disposición de las presentes Condiciones de Transporte tiene por objeto limitar o privar a la Compañía y al Transportista de dicha limitación o exoneración de responsabilidad legal o de otro tipo. Nuestro servidor y/o agentes se beneficiarán plenamente de todas las disposiciones relativas a la limitación de responsabilidad. Si se presenta alguna reclamación contra nosotros en cualquier jurisdicción en la que las exenciones y limitaciones aplicables incorporadas en las Condiciones de Transporte se consideren legalmente inaplicables, entonces no seremos responsables por muerte, lesión, enfermedad, daño, retraso u otra pérdida o perjuicio a cualquier persona o propiedad que surja de cualquier causa de cualquier naturaleza que no se haya demostrado que ha sido causada por nuestra propia negligencia o culpa.

**5.9 NOTIFICACIÓN DE QUEJAS** En el improbable caso de que tenga motivos para quejarse durante su viaje, deberá notificarlo inmediatamente a **Shipboard Sailor Services** o a su agente de viajes si se encuentra a bordo del buque y al proveedor del servicio o servicios en cuestión (si no somos nosotros). Esto es para asegurar que tenemos la oportunidad de abordar y tratar de

resolver el problema. Cualquier queja verbal deberá presentarse por escrito y entregarse al proveedor de los servicios (si procede) y a nosotros lo antes posible. Si un problema no puede resolverse a su satisfacción y desea hacer un seguimiento del mismo a su regreso, o existe alguna falta de conformidad que perciba en la realización del viaje reservado a través de Virgin Voyages, póngase en contacto con nuestros **Servicios Shoreside Sailor** en nuestra página [Contáctenos](#) o por teléfono en el 0203 003 4919 o por correo postal: **1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation FL USA 33324, Attn: Sailor Services** o su Agente de Viajes. Tenga en cuenta que podemos tramitar la correspondencia enviada por correo electrónico con mayor rapidez que la enviada por correo postal. Deberá facilitarnos su número de reserva y todos los detalles de su reclamación en un plazo de 28 días a partir de su regreso de vacaciones, a menos que se aplique un plazo diferente a su reclamación (véanse las secciones 2.1, 2.3, 2.4 y 5.8). Sólo aceptaremos reclamaciones del nombre principal de una reserva. Si su reclamación se presenta en nombre de otros miembros de su grupo de viaje, sus nombres completos y los números de referencia de la reserva deberán figurar claramente en la correspondencia, junto con una declaración en la que le autoricen a tramitar la reclamación en su nombre. Si no sigue este sencillo procedimiento de reclamación, su derecho a reclamar la indemnización que le correspondería puede verse afectado o incluso perderse. Sólo podemos pagarle una indemnización si se cumplen las siguientes condiciones: si se lo pedimos, la persona o personas afectadas deben transferirnos todos los derechos que tengan contra el proveedor o quienquiera que sea responsable de su reclamación y queja. Si no podemos resolver su reclamación, puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la Comisión Europea en <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Esta plataforma ODR es un medio para registrar su reclamación con nosotros; no determinará cómo debe resolverse su reclamación.

Las presentes Condiciones de Transporte se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación [inglesa]. Sin embargo, esto no excluye ningún derecho legal obligatorio que usted pueda tener en su país de residencia, donde no se nos permite excluir tales como una cuestión de derecho. Los tribunales [ingleses] tendrán jurisdicción, pero esto no afecta a su capacidad para presentar una reclamación en su país de residencia, donde tiene este derecho.

**5.10 CIRCUNSTANCIAS FUERA DE NUESTRO CONTROL** En caso de circunstancias inevitables o extraordinarias tales que no podamos garantizar su regreso puntual a casa tras sus vacaciones de Crucero, Virgin Voyages se hará cargo del alojamiento necesario durante un periodo no superior a tres noches por viajero. Dichos límites podrán variar en el caso de personas con movilidad reducida, viajeras embarazadas y personas con necesidades médicas específicas que nos hayan informado de sus necesidades al menos 48 horas antes del viaje. Si la legislación de la Unión Europea en materia de derechos de los pasajeros (tal y como se describe en el Reglamento sobre viajes combinados) relativa a su modo de transporte de ida y vuelta establece un periodo de alojamiento más largo que el mencionado anteriormente, o si dicha legislación no permite al transportista limitar sus obligaciones según lo descrito anteriormente en caso de circunstancias inevitables o extraordinarias, se aplicarán en su lugar los límites establecidos en dicha legislación. Asimismo, si circunstancias inevitables o extraordinarias nos obligan a cancelar su reserva, y se lo notificamos sin demora indebida antes del inicio de sus vacaciones, no tendremos ninguna responsabilidad frente a usted, salvo el reembolso del importe pagado por las vacaciones en un plazo de 14 días. No se considerará que hemos tardado indebidamente en avisarle de la cancelación 7 días antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de entre 2 y 6 días de duración, y 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de 2 días de duración.

**5.11 EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN Y LOS PRECIOS** Aunque hacemos todo lo posible por garantizar la exactitud de la información y los precios del sitio web, lamentablemente pueden producirse errores. Por lo tanto, debe asegurarse de comprobar el precio y todos los demás detalles de los servicios elegidos con nosotros, tanto en el momento de la reserva como cuando reciba el correo electrónico de confirmación de la reserva.

**5.12 OTRAS CONDICIONES DE SUS VACACIONES** Las compañías aéreas, los hoteles, los alojamientos, las empresas de alquiler y nuestros demás proveedores tienen sus propios términos y condiciones, que se aplicarán a sus vacaciones. Le recomendamos encarecidamente que las consulte. Algunas de estas condiciones pueden limitar o excluir la responsabilidad de la compañía aérea u otro proveedor hacia usted, a menudo de conformidad con los Convenios Internacionales. Nuestros proveedores le facilitarán copias de las mismas.

### **5.13 PROTECCIÓN DE SUS TARIFAS/PROTECCIÓN CONTRA LA INSOLVENCIA**

#### **A. Reservado.**

**B. Vacaciones en crucero.** Si somos el organizador de su viaje combinado, estamos obligados a garantizar el dinero que nos pague y su repatriación (si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros) en caso de insolvencia. Hemos organizado una protección financiera completa para su viaje combinado a través del Kammarkollegiet sueco mediante un bono de garantía de viaje. Puede ponerse en contacto con el Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suecia, +46-(0)8-700 08 00 email: [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se) website: <https://www.kammarkollegiet.se>) en caso de insolvencia de Virgin Voyage.

**C. Vacaciones sólo Crucero más Otros Servicios Organizados por su Organizador de Viajes** Puede reservar unas vacaciones sólo Crucero de Virgin Voyages junto con otros servicios (como vuelos, alojamiento en tierra y/o traslados terrestres) organizados o proporcionados por un Agente de Viajes. En este caso, el Organizador de todo su paquete, incluido el Crucero y todos los demás servicios y disposiciones, será su Agente de Viajes y no Virgin Voyages. Sus vacaciones no estarán protegidas por nuestro seguro de insolvencia. En su lugar, deberá comprobar que su Agencia de Viajes cuenta con sus propios mecanismos de seguridad financiera para proteger todo el dinero que usted pague por su viaje combinado y para repatriarle si ya se encuentra en el extranjero (si procede) en caso de insolvencia. Deberá recibir una Confirmación por correo electrónico emitida por la Agencia de Viajes que demuestre que ésta es responsable de proporcionar todos los elementos de su viaje combinado. En caso de insolvencia de la Agencia de Viajes antes de que hayamos recibido el pago íntegro de la misma por el elemento de sólo Crucero de su viaje combinado, su reserva de sólo Crucero podrá ser cancelada y no tendremos obligación alguna de proporcionarle dicho Crucero, ni reembolso o compensación alguna. En tales circunstancias, deberá solicitar una compensación a través de los acuerdos de garantía financiera (si los hubiere) que haya suscrito la Agencia de Viajes.

**5.15 GRUPOS DE INTERÉS COMÚN** De vez en cuando podemos tener a bordo varios grupos de interés común que asisten, por ejemplo, a convenciones, conferencias, seminarios o vacaciones especializadas. Estos grupos pueden tener lugar en las fechas en las que usted navega con nosotros. Aunque prevemos que esto no afectará al funcionamiento normal del Barco, puede haber ocasiones en las que ciertas instalaciones no estén disponibles para usted mientras estos grupos estén a bordo.

**5.16 CESIÓN DE RECLAMACIONES** En caso de que usted o cualquier otra persona en cuyo nombre haya efectuado una reserva

tenga una reclamación legal directa contra un proveedor, en relación con una reserva, por un reembolso, compensación u otra pérdida o daño, y nosotros acordemos pagarle dicha suma (ya sea como resultado de una obligación legal concurrente que tengamos con usted o de otro modo), usted acepta que, una vez efectuado dicho pago, nos cederá sus derechos, títulos, intereses y beneficios sobre dichas reclamaciones legales a petición nuestra. Usted acepta que no cederá ni transferirá de ningún modo ninguno de sus derechos legales o reclamaciones contra nosotros que se deriven o estén relacionados con su reserva o con las presentes Condiciones de Transporte, salvo que se permita lo contrario en las presentes Condiciones de Transporte.

## 6. NOTIFICACIONES DE SINIESTROS

Todas las notificaciones al Transportista deberán enviarse a:

Virgin Voyages  
1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation, FL, EE.UU.  
33326 Attn: Departamento Jurídico

## DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Recopilaremos, utilizaremos, procesaremos y divulgaremos su información personal de conformidad con nuestro [Aviso de privacidad](#) y en pleno cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos vigente en cada momento, en particular, con el [Reglamento UE nº 2016/679](#) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos), y con su transposición a la legislación nacional de cada Estado del EEE (el "Reglamento de protección de datos"). Virgin Voyages es un controlador de datos. Con el fin de procesar y gestionar su reserva, necesitamos recopilar ciertos datos personales de usted y de los demás miembros de su grupo. Estos datos incluirán, en su caso, los nombres y direcciones de los miembros del grupo de viaje, los datos de pago y los requisitos especiales, como los relacionados con cualquier discapacidad o condición médica que pueda afectar a los planes de vacaciones elegidos, y cualquier restricción dietética. También es posible que necesitemos recopilar otros datos personales, como su nacionalidad, ciudadanía, sexo y datos del pasaporte, además de los datos mencionados anteriormente, para facilitarlos a terceros con el fin de llevar a cabo sus vacaciones y cuando así lo exija la ley. La base jurídica del tratamiento es, por tanto, la ejecución de nuestra relación contractual. Además, y si usted da su consentimiento, Virgin Voyages también podrá procesar su información personal para enviarle material promocional que pueda ser de su interés.

Necesitamos comunicar sus datos personales a las empresas y organizaciones que necesitan conocerlos para poder proporcionarle sus vacaciones (por ejemplo, su hotel, el Barco, otros proveedores, la compañía de la tarjeta de crédito/débito). También podemos vernos obligados, ya sea por ley o por terceros aplicables (como las autoridades de inmigración), a realizar dichas revelaciones. Cuando usted transmite estos datos, los está transmitiendo a Virgin Voyages. Estamos ubicados en Estados Unidos. Todos los datos que nos facilite en relación con su reserva (incluidos los relativos a cualquier discapacidad o condición médica) se mantendrán confidenciales, pero podrán compartirse con terceros que puedan encontrarse fuera del EEE en caso necesario para prestar los servicios que solicite, por ejemplo, trasladados a través de puertos aéreos o terrestres, cuando así lo exija la ley y según se establezca en nuestro [Aviso de Privacidad](#). Usted tiene derechos en relación con sus datos personales; por ejemplo, puede preguntarnos qué datos suyos se están conservando o tratando y con qué fines. También tiene derechos de acceso y modificación de los datos personales, así como el derecho a solicitar la limitación del tratamiento, la portabilidad de sus datos o a oponerse al tratamiento. También puede retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, así como presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. Si cree que alguno de los datos personales que estamos tratando es inexacto o incorrecto, [póngase en contacto con nosotros](#) inmediatamente. Si desea más información, visite nuestro [Aviso de privacidad](#) o envíe un correo electrónico a nuestro [Responsable de privacidad](#).

## POLÍTICAS DE CONDUCTA, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS HUÉSPEDES DE VIRGIN VOYAGES

Tal y como se utiliza en las siguientes políticas, "usted" y "su" se refieren a todas las personas mencionadas en una reserva y "nosotros", "nos", "nos" y "Virgin Voyages" se refieren a Virgin Cruises Intermediate Limited.

1. Por razones de seguridad, nuestros agentes podrán registrarle a usted, su camarote, su equipaje y sus pertenencias, con o sin previo aviso, cuando existan motivos razonables para ello.
2. Nos reservamos el derecho a confiscar cualquier artículo transportado o contenido en cualquier Equipaje que, a nuestra entera discreción, consideremos peligroso o que suponga un riesgo o inconveniente para la seguridad del Buque o de las personas a bordo.
3. Tanto nosotros como el Capitán del buque nos reservamos el derecho, sin responsabilidad alguna, de denegarle el pasaje, desembarcarle, ponerle en cuarentena, negarle el servicio de bebidas alcohólicas o confinarle en un camarote o en cualquier otra zona, si su estado físico o mental, o su comportamiento, o el estado físico o mental o el comportamiento de cualquier persona a su cargo, se considera, en opinión exclusiva del Capitán y/o del médico de a bordo, que constituye un riesgo para su propia salud o bienestar, o el de cualquier otro Huésped, miembro de la tripulación o persona, o para la seguridad del buque. El comportamiento indisciplinado, abusivo o agresivo hacia otros Huéspedes o la tripulación no será tolerado y podrá ser motivo también de desembarco. El incumplimiento de una orden de cuarentena constituye una infracción grave de la política y puede acarrear consecuencias, como la prohibición permanente de participar en futuros cruceros.
4. Podremos negarnos a transportarle o desembarcarle en cualquier puerto si usted ha cometido un delito que implique depravación moral, si puede padecer una enfermedad contagiosa o infecciosa, mala salud, o cuya presencia, en opinión del Capitán, pueda ser perjudicial para la salud, comodidad o seguridad de cualquier otro Invitado, miembro de la tripulación o persona, o que, en opinión del Capitán, pueda ser excluido de desembarcar en destino por las autoridades de inmigración u otras autoridades gubernamentales.
5. Si usted es retenido a bordo o en otro lugar en cualquier etapa o en destino debido a cuarentena, reglamentos portuarios, legislación vigente aplicable, enfermedad u otra causa, todos los gastos relacionados con dicha retención correrán por su cuenta.

6. Tenemos una política de "tolerancia cero" hacia cualquier actividad o comportamiento ilegal por su parte o por parte de la tripulación a bordo. Usted reconoce además que nuestra política es informar de los incidentes de actividad o comportamiento ilegal a las autoridades policiales competentes.

7. Cualquier Huésped de 21 años o más que intente o compre alcohol para cualquier Adulto Menor de 21 años cuando se encuentre en aguas interiores o en el mar territorial de cualquiera de los Estados Unidos será considerado infractor de esta política. El Invitado acepta que el Transportista tiene derecho a desembarcar a cualquier Invitado que infrinja esta política, incluido el Adulto Menor de 21 años, así como a los adultos que viajen con un Adulto Menor de 21 años que infrinja esta política.

8. Le informamos de que hay cámaras (y quizás termógrafos, véase la sección 2.7) por todo el barco, que vigilan el barco por motivos de seguridad. Nuestro equipo de seguridad lleva cámaras corporales para grabar las respuestas de seguridad. Es posible que se utilice software de reconocimiento facial en los sistemas de cámaras y termógrafos del buque.

9. Mascotas, Animales de Servicio, Animales de Apoyo Emocional. Salvo a nuestra entera discreción, no se permiten mascotas ni otros animales a bordo del Buque, excepto los Animales de Servicio. Un animal de servicio es un perro adiestrado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Le rogamos que nos notifique, al menos 21 días antes de la fecha de salida, su intención de llevar un animal de servicio, y usted se compromete a aceptar toda la responsabilidad por cualquier gasto, daño, pérdida o lesión relacionados con dicho animal de servicio o causados por él. Muchos puertos de escala tienen estrictos requisitos de entrada para animales, y usted debe asegurarse de que su Animal de Servicio cumple con todos los requisitos de cada destino. No nos hacemos responsables de su incapacidad para visitar un puerto de escala debido a su incumplimiento de dichos requisitos de entrada. Los animales de apoyo emocional, por su definición, no son animales de servicio y, por lo tanto, no están permitidos a bordo.

10. Artículos prohibidos. Está prohibido poseer armas de fuego, explosivos, materiales inflamables, otros artículos peligrosos, drones, armas, tijeras puenteadas o sustancias controladas no sujetas a prescripción médica. Dichos objetos deberán entregarse al Capitán en el momento del embarque. En cualquier circunstancia y a la entera discreción del Capitán (o del personal del buque delegado), cualquier artículo considerado inapropiado podrá ser rechazado a bordo del Buque o confiscado, destruido o entregado a las autoridades. Usted no tendrá derecho a reclamar por pérdidas, daños o inconvenientes ocasionados por ello.

11. Usted garantiza que no llevará a bordo del Buque ningún bien o artículo con fines de intercambio o comercio, ni contrabando, ni bienes o artículos que de otro modo puedan infringir las leyes aduaneras del país desde el que embarca el Buque o de cualquier otro Estado portuario visitado por el Buque durante el transcurso del Crucero. Usted acepta indemnizar a Virgin Voyages por cualesquiera multas, derechos, impuestos u otras sanciones en que pueda incurrir como consecuencia de cualquier artículo traído a bordo por el Invitado. Usted no estará obligado a pagar, ni tendrá derecho a recibir, ninguna contribución de avería gruesa con respecto a ningún bien que lleve consigo en el Buque.

12. No se permite solicitar bienes o servicios de ningún tipo.

13. Política de no fumadores. Queda terminantemente prohibido fumar en todas y cada una de sus formas, incluidos, entre otros, cigarrillos, puros, cigarrillos electrónicos y vaporizadores personales, en los camarotes, incluidos los balcones, y en todas las demás zonas a bordo, excepto en las específicamente designadas. Cualquier infracción de esta política constituirá, a nuestra entera discreción, un incumplimiento sustancial del presente Contrato. En tal caso, perderá todos sus derechos en virtud del presente Contrato, incluido el derecho a permanecer a bordo. Por lo tanto, debemos reservarnos el derecho de desembarcarle en cualquier puerto, según determinemos, por violación de esta política. No seremos responsables de ningún reembolso u otra compensación o daños y perjuicios de ningún tipo si usted es desembarcado en virtud de esta disposición, o si debe desembarcar porque otro Invitado que viaja con usted es desembarcado. Asimismo, acepta que cualquier infracción de la política de no fumadores también nos ocasionaría daños y perjuicios, incluidos, entre otros, la pérdida de la buena voluntad de otros Huéspedes, ingresos, limpieza, mantenimiento y/u otros costes. Usted reconoce expresamente la dificultad de determinar el importe de dichos daños y, por lo tanto, acepta que una estimación razonable de los daños por cualquier infracción de la política de no fumadores es de 1.000 USD. Usted autoriza un cargo por este importe, así como los gastos de repatriación (incluido el billete de avión) contra su cuenta de cargos a bordo por cualquier violación de la política de no fumadores.

14. Si usted es transportado más allá de su puerto de desembarque por cualquier motivo no imputable a nosotros, deberá pagar por cualquier mantenimiento adicional o transporte extra. En todos y cada uno de los casos descritos en esta cláusula, usted no tendrá derecho a ningún reembolso de tarifa, crédito o compensación de ningún tipo.

#### **DERECHOS CLAVE EN VIRTUD DE LA DIRECTIVA SOBRE VIAJES COMBINADOS (Directiva 2015/2302 de la UE) (SEGÚN SU APLICACIÓN EN EL DERECHO NACIONAL DE CADA ESTADO DEL EEE)**

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre hay al menos un operador que es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- A los viajeros se les facilita un número de emergencia o los datos de un punto de contacto donde pueden ponerse en contacto con el Organizador del Viaje. Si Virgin Voyages es su Agencia de Viajes, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra página [Contáctenos](#) (que es el medio preferido) o llamándonos al 0203 003 4919, o llamando al número de Emergencia una vez a bordo del Buque.
- Los viajeros pueden transferir el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y posiblemente sujeto a costes adicionales. Lo permitimos hasta 48 horas antes de la salida.
- El precio del viaje combinado sólo podrá incrementarse si aumentan los costes específicos (por ejemplo, el precio del combustible), y si así se prevé expresamente en el contrato, y en cualquier caso a más tardar 20 días antes del inicio del viaje combinado. Si el aumento del precio supera el 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá rescindir el

contrato. Si el organizador se reserva el derecho a un aumento del precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si se produce una disminución de los costes correspondientes. Virgin Voyages no añadirá un recargo por combustible ni aumentará el precio de un paquete de sólo crucero. Sólo aumentaremos el precio de un paquete complementario ampliado en caso de que lo hagan los proveedores de servicios externos, y siempre dentro de los límites de la normativa sobre viajes combinados.

- Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar ninguna tasa de rescisión y obtener el reembolso íntegro de cualquier pago si alguno de los elementos esenciales del viaje combinado, aparte del precio, sufre una modificación significativa. Si antes del inicio del viaje combinado el operador responsable del mismo lo cancela, los viajeros tienen derecho al reembolso y a una indemnización cuando proceda.
- Los viajeros pueden rescindir el contrato sin pagar ninguna tasa de rescisión antes del inicio del viaje combinado en caso de circunstancias excepcionales, por ejemplo, si en el lugar de destino hay graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado.
- Además, los viajeros pueden rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado a cambio de una tasa de rescisión adecuada y justificable.
- Si, tras el inicio del viaje combinado, elementos significativos del mismo no pueden prestarse según lo acordado, deberán ofrecerse al viajero alternativas adecuadas sin coste adicional. Los viajeros podrán rescindir el contrato sin abonar ninguna tasa de rescisión, cuando los servicios no se presten de conformidad con el contrato y ello afecte sustancialmente a la realización del viaje combinado y el organizador no ponga remedio al problema.
- Los viajeros también tienen derecho a una reducción del precio o a una indemnización por daños y perjuicios, o a ambas cosas, cuando los servicios de viaje no se prestan o se prestan de forma incorrecta.
- El organizador debe prestar asistencia si el viajero se encuentra en dificultades. Virgin Voyages lo hace a través de nuestro número de emergencia a bordo, o poniéndose en contacto con nosotros a través de nuestra página de [Contacto](#).
- Si el organizador o el minorista se declaran insolventes, se reembolsarán los pagos. Si el organizador o, en su caso, el minorista se declara insolvente después del inicio del viaje combinado y si el transporte está incluido en el viaje combinado, se garantiza la repatriación de los viajeros. Virgin Voyages ha suscrito una protección contra la insolvencia a través del Kammarkollegiet sueco mediante una fianza de garantía de viaje. Puede ponerse en contacto con el Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Estocolmo, Suecia, +46-(0)8-700 08 00 correo electrónico: [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se) sitio web: <https://www.kammarkollegiet.se>).

Versión: 9 de noviembre de 2023



## VIRGIN VOYAGES CONDITIONS OF CARRIAGE OF PASSENGERS AND THEIR LUGGAGE

*Applicable to all voyages booked by customers within the EEA through authorised sales agents or directly through VirginVoyages.com. These terms and conditions are provided to all Guests in both English and your local language. In the event of any ambiguity in or dispute as to the meaning or interpretation of any wording in these Conditions of Carriage, the English version shall prevail.*

### 0. PREFACE

Please read these Conditions of Carriage carefully before booking with us as they set out your and our respective rights and obligations. If there is anything within these Conditions of Carriage that you do not understand, then please contact us at the details given below to discuss what this means for you. If you do not agree to these Conditions of Carriage you must not book with us.

These Conditions of Carriage together with our General Information available at [www.virginvoyages.com](http://www.virginvoyages.com) and the **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** below form the basis of your contract with us, which is a contract of carriage, and is effective upon booking a cruise or voyage onboard one of our ships ("Cruise"). The parties to the contract are yourself and Virgin Cruises Intermediate Limited ("Virgin Voyages"). In these Conditions of Carriage, 'you' and 'your' means all persons named on a booking; and 'we', 'us', 'ourselves' and 'Virgin Voyages' means Virgin Cruises Intermediate Limited. Virgin Voyages is a Bermuda limited company registered to do business in Florida, USA.

Where the combination of travel services bought by you is a package within the meaning of EU Directive 2015/2302, as implemented into national law in each EEA State ('Package Travel Regulations'), you will benefit from all rights applying to packages.

If you book a Virgin Voyages Cruise-only holiday or build your own package with us, or buy a Virgin Voyages Cruise-only holiday through an approved sales agent selling as our agent, we will be the Organizer of your package and your contract for the Cruise will be with us. If you book a Virgin Voyages Cruise in conjunction with other services (such as flights, on-shore accommodation and/or ground transfers) which are arranged or provided by a travel agent or tour operator ("Travel Agent") with whom you book and which are not provided by us, the Organizer of your entire package will be and your contract for your entire holiday, including the Cruise and all other such services and arrangements, will be with your Travel Agent and not Virgin Voyages. The Travel Agent's own Booking Conditions will apply to your booking. Please ensure you obtain a copy of these from your Travel Agent before or at the time of booking. Please note: our liability to you in these circumstances will be different to our liability when we are the Organiser. However, in the event we are found liable to you on any basis, our liability and/or obligations to you or the Travel Agent will be no greater or different to the liability and obligations we have under these Conditions of Carriage for consumers who have a contract with us. In any such situation we will be fully entitled to rely on all defences, exclusions and limitations contained in these Conditions of Carriage.

Where Virgin Voyages is the Organiser of your package we will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, Virgin Voyages has protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent. More information on your key rights under the Package Travel Regulations are provided in sections 5.13 and the 'Key Rights' section below.

If you start your holiday and experience difficulties, contact your Travel Agent, or if you book through us, Virgin Voyages' **Shoreside Sailor Services**, which you can reach by going to our [Contact Us](#) page (which is the preferred means) or by phone at **0203 003 4919**. Our **Shoreside Sailor Services** phones and chat are open Monday through Friday from 0800 to 2100 local US east coast time and from 0200 to 1500 CET, and Saturday and Sunday from 0900 to 1800 local US east coast time and from 0200 to 1200 CET. If you are on our Ship, you may call the onboard Emergency number.

It shall be a condition of boarding and remaining on-board any of our Ships that all Guests throughout their stay comply with our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies**, provided below. These policies are designed to ensure that all Guests are able to participate in a safe and enjoyable Cruise holiday and, as such, the policies set forth standards of conduct for Guests to follow throughout their Cruise vacation, including transfers to and from Ships, inside terminals, while on-board, at ports of call, during shore excursions and at our private destinations.

### 1. BOOKING YOUR HOLIDAY

**1.1 MAKING A BOOKING** To book your chosen holiday, contact our Booking Department (+34 91 290 1845)(+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391) in our web [www.mundomarcruceros.com/virginvoyages](http://www.mundomarcruceros.com/virginvoyages) or visit a Travel Agent registered to do business with us. We call these registered Travel Agents our "**First Mates**." When you make a booking, you represent that you have the authority to accept and do accept on behalf of your party the terms of these Conditions of Carriage. Guests who purchase their holiday arrangements via our website need to ensure that all details are correct at the time of booking as additional charges or fees may apply to any add-on components requested to be changed at a later date due to any error or omission made by you. We are not liable for any booking errors attributable to you. For all Cruise-only bookings you make with us, you must pay a deposit of 20% of the total Cruise-only fare; this deposit is non-refundable unless you book 121 days or more before the sail date and cancel the Cruise within 7 days of the booking. See section 1.4 for required payments and when payments are due. Additional terms and conditions may apply for hotel and transfer add-on components as stated by the respective providers.

Please note: you are also able to book a future Cruise whilst onboard our Ships. Please see the onboard sales consultant for full details. Terms and conditions apply for future bookings onboard a Virgin Voyages Ship, so please ensure you check your booking confirmation carefully at the time of making such a booking. Any bookings made onboard will be subject to these Conditions of

Carriage. Your full name, including middle name, as it appears on your passport, as well as your date of birth, must be given at the time of reservation.

If you have any special requests you must let us know during the booking process. We will consider all reasonable requests, but acceptance shall be at our sole discretion and we cannot guarantee that such requests will be met. If you have a medical condition or a member of your party is a person of reduced mobility, please let us know before making a booking via our [\*\*Special Request Form\*\*](#) so we can ensure that the booking is suitable for you. You can also send a mail to [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com) with the info. Please refer to section 5.2 for more details.

Please also note that any payment you make to us using a debit or credit card will be settled via a bank in the US.

**1.2 CONFIRMING YOUR HOLIDAY** Providing your chosen holiday is available and we have received your booking information and all appropriate payments, we will send a Booking Confirmation e-mail to you. Transmittal of the Booking Confirmation e-mail is nearly instantaneous after booking, though delivery may be delayed due to normal e-mail traffic-related delays outside our control. A binding contract between us only comes into existence when you receive our Booking Confirmation e-mail. The Booking Confirmation e-mail serves in part as an invoice, and will show the balance due on your holiday that still has to be paid and your flight details (where applicable and/or available). Please check all details are correct as soon as you receive your Booking Confirmation e-mail and any other documents from your Travel Agent or us. If any details appear to be incorrect, you must inform your Travel Agent or our **Booking Department: (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** or by email [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com).

**1.3 INFORMATION TO BE PROVIDED** In order to manage your booking or booking request, we will collect, use, process, and disclose your personal information in accordance with our Virgin Voyages [Privacy Notice](#) and Mundomar Cruceros Privacy Notice. This includes personal information and other information we may be required to collect relating to you and your party to pass on to the pertinent immigration authorities or equivalent government bodies in other countries where there is a legal requirement to provide this information or we are required to do so to fulfill your booking. You must therefore provide us or your Travel Agent with any personal information legitimately requested at the time of booking your Cruise or where requested later, by the date we or your Travel Agent require you to provide that information. This information includes certain data from your passport, emergency contact information, and insurance details. We or your Travel Agent will inform you at the time of booking, or as soon as we or your Travel Agent become aware, of the exact details required and the date we require that information. If you fail to supply full and accurate details within the specified time limits, we shall be entitled to refuse your booking or treat such failure to provide such information within the time limits specified as a cancellation of your holiday. Further, where we do not exercise our right to cancel your booking in these circumstances, you agree to reimburse us for any fines, surcharges or other financial penalties we incur as a consequence of any failure by you to provide full and accurate details within the time limits we specified to you.

**CRUISE CHECK-IN** You may check-in to your Cruise by our mobile app. Check-in will be open once the Cruise deposit is paid. Checking-in prior to your Cruise will significantly speed up your check-in process: you will be able to avoid any possible delays and queues at the Cruise terminal. If you have not completed the online check-in, you will be required to complete this process in the Terminal no later than two hours prior to the published sailing time. You must be checked in and onboard the Ship no later than 60 minutes prior to the published sailing time or you will not be permitted to sail. You will need to have your booking reference number and date of sailing or, if we have already received this information from you at the time of booking, verify that the details we are holding are complete and accurate. If you do not have access to the Internet, please see your Travel Agent or contact [Shoreside Sailor Services](#) if you booked direct. They will advise you on how this information can be provided or verified. Our procedures may change and we will inform you of any changes at the time of booking or as soon as possible thereafter.

**1.4 PAYMENTS** A deposit of the Cruise fare is required to book a Cruise. The balance of the Cruise fare is due no later than 125 days prior to your sail date. If you book 46 days or more before sail date, the total holiday cost is due within 24 hours. If you book 45 days or less before the sail date, the total holiday cost is due at booking. The entire costs of hotel and transfer add-on components are due upon booking of those components. If we do not receive all monies due to us in full and on time (including any surcharges where applicable), we may cancel your holiday due to non-payment. If you use your credit or debit card to pay us directly for your Cruise, we will process that transaction via a data clearinghouse in the United States. For Guest cancellations, please see section 1.9.

**MONEY PAID TO YOUR TRAVEL AGENT** Our affiliated Travel Agents are required to convey payment information immediately to us for processing.

**1.5 FARE INCLUSIONS/EXCLUSIONS** Unless stated otherwise, all Cruise-only prices, flight add-on (when incorporated), hotel add-on (when incorporated), and transfers (when incorporated) quoted on the website are per person in Euros. Some elements of your holiday will vary by itinerary.

For Cruise-only packages, the Cruise fare includes full board, accommodation, entertainment onboard the Ship, basic wi-fi access (i.e., access to non-streaming social media, email, non-video internet connection), and service charges for hotel services/drinks/food\* onboard our Ship. All holiday elements featured are subject to availability at the time of booking. Please always check your Booking Confirmation e-mail on receipt to ensure it includes all relevant details.

Unless otherwise agreed, the price paid for the Cruise portion of your holiday does not include alcoholic beverages, specialized tea and coffee beverages, fresh/cold press juices, energy drinks, spa treatments and salon services, individual exercise classes, select premium dining & entertainment, premium wi-fi package (i.e., streaming internet), casino and gambling activities, transfers and airfares (unless pre-purchased with air/sea packages), hotel stays pre-/post-Cruise (unless pre-purchased), retail shopping, shore excursions, specialized photography packages, video arcade, phone calls off the Ship, laundry services, satellite connection for mobile phones, travel insurance, medical insurance, baggage insurance, medical services, service charges/tips ashore. Also excluded are credit card surcharges, taxes, and government-impose fees, which we will pass along, and never addto.

The lists of inclusions and exclusions are subject to change in accordance with section 5.5.

\* An additional service charge applies for food delivered to your cabin or delivered to places other than one of our restaurants.

**1.6 “LOCK IT IN RATE” GUARANTEED BOOKINGS** At our discretion we may offer a guaranteed booking. This means you

may book a cabin of a guaranteed minimum category type at a reduced rate, i.e., our “Lock It In” rate. This is separate from our “Oversell Guarantee,” in which we guarantee you the cabin/suite you book, unless we oversell, in which case you may be upgraded at no additional cost.

The benefits to you of a Lock It In Guaranteed Booking are that, after your booking has been confirmed:

**1.6.1**We may (at our discretion) upgrade your cabin to one of a superior Category or superior MetaCategory to that originally booked at no extra charge to you.

**1.6.2**You are ‘guaranteed’ the minimum Category of cabin we agreed to offer at the time of booking.

**1.6.3**The cabin we allocate will be suitable for the number of Guests occupying it.

We categorize cabins in “MetaCategories,” then “Categories” of cabins. Those MetaCategories and Categories are listed in increasing precedence (that is, the lowest precedence is first), along with their two figure “designator” immediately below:

**MetaCategory: “Insider Cabins”:** Insider Guaranteed Cabin (“IZ”) / The Insider (“I4”) / Social Insider (“IN”) / Solo Insider (“II”)

**MetaCategory: “Sea View Cabins”:** Sea View Guaranteed Cabin (“VZ”) / Solo Sea View (“V1”) / The Sea View (“VW”)

**MetaCategory: “Sea Terrace Cabins”:** Sea Terrace Guaranteed Cabin (“TZ”) / Ltd View Sea Terrace (“TL”) / The Sea Terrace (“TR”) / Central Sea Terrace (“TC”) / XL Sea Terrace (“TX”)

**MetaCategory: “RockStar Quarters”:** Rockstar Guaranteed Suite ("RZ") / Sweet Aft – Pretty Big Terrace ("SS") / Sweet Aft – Even Bigger Terrace ("SAP") / Sweet Aft – Biggest Terrace ("SAE") / Seriously Suite ("SAB") / Cheeky Corner Suite – Pretty Big Terrace ("SCP") / Cheeky Corner Suite – Even Bigger Terrace ("SCE") / Cheeky Corner Suite – Biggest Terrace ("SCB") / Brilliant Suite (SB")

**MetaCategory: “MegaRockStar Quarters”:** Mega Rockstar Guaranteed Suite (“MZ”) / Gorgeous Suite (“SG”) / Posh Suite (SP”) / Fab Suite (SF”) / Massive Suite (“SM”)

In exchange for the reduced price and chance for upgrade, there are restrictions imposed:

**1.6.4**Once your cabin has been allocated to you as a Lock It In Guaranteed Booking, we are unable to accept any changes requested by you.

**1.6.5**Your ability to change Cruises is affected: you are restricted from changing your sail date, and you will not get a future voyage credit if you do.

**1.6.6**You may not know your cabin until your sail date. This is because we may assign your cabin up to (and including) the day you actually sail.

By way of example, if you book a “Sea Terrace (“TZ”)” cabin as a Lock It In Guaranteed Booking, you (1) will pay a lower price than you would otherwise, and (2) you may be upgraded to a “XL Sea Terrace (“TX”)” or even one of the “Rockstar Quarters.” However, (3) you are locked-in to that Cruise date and (4) you may not know your cabin until you check in on your sail date.

If you have a specific requirement regarding your cabin, or cabin location, or are travelling with family or friends you want to be near, then we suggest you do not book as a Lock It In Guaranteed Booking. At times, we may extend other promotional guaranteed booking offers. Cabin layouts and benefits vary by category. If you book two or more Cruises to be taken back to back and either one or all the Cruises are booked as a Lock It In Guaranteed Booking there is the possibility that you will be allocated different cabins/suites on each Cruise, therefore requiring a move between cabins/suites on the changeover day between your back to back Cruises.

**1.7 PRICE CHANGES** We reserve the right to increase or decrease the prices of unsold holidays at any time. The price of your holiday will be confirmed in accordance with section 1.2 above. Once the price of your chosen holiday has been confirmed at the time of booking, then subject to the correction of errors, your price is locked in - we will absorb, and you will not be charged for, any increase of the price of your travel arrangements, which excludes insurance premiums and any amendment charges. We reserve the right to correct errors in both advertised and confirmed prices prior to your receipt of the Booking Confirmation email or in instances of obvious mistake. We will do so as soon as we become aware of the error. Please note: changes and errors occasionally occur. You must check the price of your chosen holiday at the time of booking. Please note as well that any changes you make to your booking may result in a change in price explained in section 1.10.

**1.8 CANCELLATION BY A PASSENGER** If you or anybody travelling with you wishes to cancel either your/their holiday, you must Contact Us (if booking direct) or your Travel Agent and give notice of the cancellation information. The holiday will only be cancelled on the date we receive the notice of cancellation. If you cancel, whether or not you will receive your deposit back and/or a refund will depend on the sail date and when you cancel. But note we are very flexible in allowing one to change their holiday date – see section 1.10.

If you cancel 125 days or more from your sail date (1) all monies will be refunded if you cancel within five (5) days of creating your booking. (2) All monies except your deposit will be retained, deposit included if you cancel six (6) or more days from your booking.

If you cancel between 125 and 47 days or less from the sail date, no refund will be given, but all monies paid towards the voyage fare will be converted to a Future Voyage Credit that may be used up to one (1) year from the original Cruise date. All taxes, fees, and monies paid to additional bookable add-ons will be refunded. see section 1.10 below for our booking change policy.

If you cancel 46 days or less from the sail date, a full penalty will be assessed -- no refund will be given, and no Future Voyage Credit will be given.

The date of departure means the date the arrangements you have booked through us commence. The sailing date is the date the Ship, on the Cruise portion of your holiday, departs the port of embarkation.

Depending on the reason for cancellation, you may be able to reclaim any unrefunded money (less any applicable excess) under

the terms of your travel insurance policy. Claims must be made directly to your insurance company.

Where any cancellation reduces the number of full paying party members below the number on which the price, number of free places and/or any concessions agreed for your booking were based, we will recalculate these items and re-invoice you at the applicable higher price.

In addition to the cancellation rights above, you have the right to cancel your package before the start of the booking without paying any charges in the event of unavoidable or extraordinary circumstances occurring at the place of destination or its immediate vicinity and they significantly affect the performance of the package or affect the carriage of passengers to the destination. In such circumstances, you will be entitled to a full refund of any payments made in relation to your booking but shall not be entitled to additional compensation.

**1.9 CHANGE TO A BOOKING BY A GUEST** If, after our booking confirmation email has been issued, you wish to change your travel arrangements in any way, for example your chosen departure date or accommodation, we will do our utmost to make these changes but it may not always be possible. Should you wish to make any changes to your confirmed holiday, you or your Travel Agent must notify our **Booking department (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** or send an email to [virginvoyages@mundomarcuceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcuceros.com) as soon as possible.

**1.10** Your Cruise date can be changed 47 days or more from the sailing date. No change fees will be charged. The new Cruise date must be within one (1) year of the original Cruise date. A Cruise date cannot be changed 47 days or less to the sailing date. If you request a change in this time frame, this will be treated as a cancellation of your original booking and cancellation impact will be as set out in section 1.9, though you can give your booking to someone else up to 48 hours before the sail date. See further down in this section 1.10. We will notify you of any associated fees in making a change upon receipt of your request to change.

Per Person Taxes & Fees will be collected or refunded to original credit card(s) on file if taxes & fees on the new Cruise date differ from the original. No refunds will be given for guests not travelling or for unused services.

If you or any of the persons travelling with you are prevented from taking the holiday, you/they may give your/their place on the booking to someone else provided such person meets the conditions in these Conditions of Carriage – in this sense you can give, sell, or transfer your booking to another person. In this situation, providing we are given at least 48 hours' notice of your wish to make the change, we will permit the name change and no associated fees will be charged by us. Notice may be given to our **Booking Department (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** or send an email to [virginvoyages@mundomarcuceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcuceros.com). Please be aware that any associated airline and flight routing may differ from the original assignment due to this name change. In the event there are any increased costs in making such changes e.g., flight cancellation and rebooking fees, administrative fees or other charges or costs deriving from such transfer, you and the other party shall be jointly liable to pay those fees, charges or costs. Both the person who was originally due to take the holiday and the person who actually does so must make sure that the administration fee and any charges/costs (see below) as well as any amount still due to be paid for the holiday is paid as required before any change can be made.

Please note that any amendments for hotels may result in the loss of the amount that was collected at the time of booking for this additional component. You will be responsible for any costs incurred by ourselves and any costs or charges incurred or imposed by any of our suppliers.

Note that suppliers may not allow name changes and the booking may need to be cancelled and rebooked. A rebooking will always be subject to availability and to payment of any charges imposed by the supplier which may, in some cases, be the full cost of the ticket.

**1.11 TRAVEL INSURANCE** Guests are strongly urged to purchase adequate personal travel insurance before departure. As a minimum, you should have coverage for the cost of cancellation by yourself and the cost of medical treatment and assistance, including repatriation, in the event of accident or illness. It is your responsibility to make sure that the insurance you purchase is suitable and adequate for your particular needs and to purchase additional or alternative insurance if required. We do not offer travel insurance; you must contact your Travel Agent or an independent insurance broker for details and purchase of suitable policies. Please read your policy details carefully and bring your policy with you. If you choose to travel without adequate insurance cover, we may not be liable for any losses suffered by you in respect of which insurance cover would otherwise have been available.

## 2. BEFORE YOU LEAVE HOME

**2.1 VALUABLE OR IMPORTANT ITEMS** We strongly urge you to not bring valuable and important items, for example, monies, negotiable securities, precious metal items, art, jewelry, fragile items, important travel and other documents, video/camera/laptop/mobile phone etc. (collectively, "**Valuables**"), on your holiday. If you do, they should be carried by hand and not packed in your luggage. Once onboard please ensure your Valuables are not left unsecured in your cabin or elsewhere onboard the Ship. Special care must be taken of such items and we kindly ask you to make use of the cabin safes for any Valuables. We shall not be liable for loss or damage to any Valuables. Where there is liability for loss of or damage to valuables deposited with the ship then such liability is limited as provided in section 5.8. If you discover the loss, delay, or damage when onboard, you must immediately report it to **Shipboard Sailor Services**. The time limits for notifying any loss, delay, or damage, are as follows:

- We and the supplier of the service concerned (if it is not us) must be notified of any apparent damage or delay before or, at latest, at the time of departure from the Ship or, for other services, whilst using or at the end of using those services.
- We and the supplier of the service concerned (if it is not us) must be notified of any loss, damage, or delay, which is not apparent, within 15 days of departure from the Ship or 15 days from the end of your using the service in question.

In the event you do not notify us within these time limits, our ability to investigate the loss, delay or damage may be affected and may impact how we are able to deal with the complaint. In all cases, you must give credit for payments received from any airline and/or other supplier in connection with your claim. We may also ask you for the details of any relevant insurance coverage you hold. In appropriate cases we are entitled to ask you to reduce your claim by the amount received from any/all insurance companies.

**2.2 PROHIBITED ITEMS** You must not pack in any luggage or bring onboard any item specified as dangerous or illegal (for example: guns, explosives, drugs, animals, knives (ceremonial or other), flammable items, drones, etc.). In addition, we may specify other items which you must not bring with you and may also refuse to allow you to take onboard any item which we

consider being inappropriate. If we or the Master of the Ship have reason to believe that any cabin may contain any item or substance which should not have been brought onboard, the Master or an authorised crew member has the right to enter and search the cabin concerned and seize any such item or substance. We will also contact law enforcement if we find any illegal items.

**2.3 LOST, DELAYED OR DAMAGED PROPERTY** This section applies to any loss, delay or damage to property which occurs during your Cruise or whilst getting on or off the Ship or whilst using any services provided or arranged by us. It is your responsibility to remove all of your belongings from your cabin when you depart the Ship after the Cruise. If an item is left onboard, whilst we will assist you in trying to recover the item, if we are unable to do so, we cannot be held responsible and we will refer you to your travel insurance to make a claim for the item. You must tell us about the problem as soon as possible. If you discover the loss, delay or damage when onboard, you must immediately report it to **Shipboard Sailor Services**. The time limits for notifying any loss, delay or damage, and the maximum amount payable by us or the supplier concerned under the Athens Convention 1974 and where applicable The Athens Convention 2002 are as follows:

- Any damage or delay, which is apparent, must be notified to ourselves and the supplier of the service concerned (if it is not us) before or, at latest, at the time of departure from the Ship or, for other services, whilst using or at the end of using those services.
- Any loss, damage or delay, which is not apparent, must be notified to ourselves and the supplier of the service concerned (if it is not us) within 15 days of departure from the Ship or the end of your using the service in question.

In the event you do not notify us within these time limits, our ability to investigate the loss, delay or damage may be affected and may impact how we are able to deal with the complaint.

If you can prove that the damage, delay or loss was our fault or the fault of the supplier of a service that we agreed to arrange as part of your holiday, we will compensate you for the loss or damage you can prove you have suffered as a result, subject to and in accordance with The Athens Convention. However, the maximum we will have to pay you for any damage, delay or loss in these circumstances is the maximum which is payable in respect of cabin luggage under The Athens Convention. This will also be the case where any property is damaged, delayed or lost whilst not onboard or getting on or off the Ship but using other services (apart from air travel) which form part of the holiday we have contractually agreed to provide.

In all cases, you must give credit for payments received from any airline and/or other supplier in connection with your claim. We may also ask you for details of any relevant insurance coverage you hold. In appropriate cases we are entitled to reduce your claim by the amount received from any/all insurance companies.

#### **2.4 RESERVED.**

**2.5 LUGGAGE ALLOWANCE** We have no luggage allowance—but storage in our cabins is limited. Every piece of baggage must be distinctly labeled with the Guest's name, Ship's name, cabin number, and sailing date. Note that airlines impose their own baggage allowance, with which you must also comply. We strongly recommend that you check with your airline directly for confirmation of your baggage allowance as allowances vary from airline to airline and excess luggage fees may apply. All luggage allowances are subject to variation by the airline concerned and you may be charged additional costs by the airline for excess luggage.

#### **2.6 TRAVEL DOCUMENTS:PASSPORTS, VISAS AND TRAVEL ADVICE**

**It is your responsibility to check and fulfil the passport, visa, health (including vaccinations) and immigration requirements applicable to your itinerary and for all ports of call on the Ship's itinerary for you and all persons named on your booking.** We are not responsible for your compliance with your specific passport and visa requirements, and other immigration requirements and you should confirm these with the relevant embassies and/or consulates.

At check-in you must present a valid Passport and any visa, entry or exit permit, or other documentation required by any port on the Ship's itinerary. We reserve the right to check and record details of such documentation and visas in accordance with our Virgin Voyages [Privacy Notice](#) and Mundomar Cruceros Privacy Notice. We make no representation and give no warranties as to the correctness of any documentation and/or visas which are checked.

The Guest shall be liable to us for any fines or penalties imposed on the Ship or us by any authorities for the Guest's failure to observe or comply with local governmental laws or regulations, including requirements relating to immigration, customs or excise.

You must ensure that your full name is exactly the same as it appears on the booking confirmation email as in your passport. If there is any difference you may be refused entry onto your Cruise. Passport and visa requirements may change and vary by destination. Appropriate valid travel documents such as passports, visas, and vaccine certificates are required for boarding and re-entry into most countries. Guests who do not possess the proper documentation may be prevented from boarding the ship or from entering a country and may be subject to fines. No refunds will be given to individuals who fail to bring proper documentation. Certain port authorities may from time to time ask to see photo identification when you depart the ship during the Cruise. We urge you to take a photocopy of your passport in addition to your passport itself with you on your Cruise, and to carry the photocopy with you each time you depart the ship, separate to your passport, in order to minimise potential inconvenience in a foreign country and to help with any situation where a passport is lost or stolen. These requirements should act as a guide only and are subject to change at any time. For updated advice please [Contact Us](#) or with your Travel Agent.

**2.7 HEALTH REQUIREMENTS** You must ensure that you are medically and physically fit for travel, and that such travelling will not endanger yourself or anyone else. Please contact your general practitioner for advice and the most up-to-date health requirements for all destinations featured at least eight (8) weeks prior to travel. Virgin Voyages welcomes pregnant Guests but will not accept Guests who will enter their 24th week of pregnancy by the beginning of, or at any time during their Cruise or Cruise tour. Please check our website for full details. To ensure a healthy sailing, Guests may be required to provide health information or to be medically tested as a condition to boarding the Ship or continuing the Cruise at any point. We may request Guests complete a short questionnaire at the port of embarkation to confirm if they are suffering from or showing symptoms of gastrointestinal type illness or other illnesses that spread easily from person to person. Any Guest may be required to submit a negative contagious disease (e.g., COVID-19) test result before departure and to undergo testing at a terminal and during voyage in the sole discretion of the Carrier. We have a medical facility on all of our Ships to assist you if you feel unwell on your Cruise. We strongly recommend you visit the medical facility if you are feeling unwell especially in the event of any gastrointestinal illness, such as diarrhea or vomiting. In such circumstances, please contact the medical facility immediately and follow any advice or instructions given to you by its medical

personnel. Where necessary, if your condition is deemed contagious, you may be confined to your cabin to avoid your condition spreading to other Guests onboard. Non-compliance with the instructions of the Ship's medical personnel is contrary to our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** and could lead to your removal from the Ship at the next port of call in accordance with that policy. For full details of the **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** see below. You are placed on notice that thermographs may be positioned at terminals and throughout the Vessel to monitor the temperature of Guests and our crew should a public health threat arise. If we deploy thermographs we will use them to take your temperature before boarding and as you walk around the Ship at select locations. We will hold this data for the duration of the Cruise, and the data will be purged at the end of the Cruise. Data may not be purged at the end of the Cruise if an outbreak occurs or if you get sick, but we will hold it no longer than needed.

### **3. RESERVED.**

### **4. EMBARKATION & ONBOARD SHIP**

**4.1 CHECKING IN.** You must present yourself for boarding no earlier than the arrival time slot set forth in your "Ready to Sail" mobile application, and no later than necessary to be able to be on board the Vessel, which is three hours before the scheduled departure at the port of embarkation, to complete any pre-boarding procedure and security inspections. At ports of call, you must be on board the Vessel at least one hour before scheduled departure, or as promulgated during the cruise.

**4.2 DINING ARRANGEMENTS** There is no main dining room on our Ships. All meals are served at our restaurants. There is no assigned seating. The price of the restaurants is included in your fare. There are no upcharges for specialty restaurants. Restaurant hours extend well into the night. Though walk-ups are allowed and will be based on availability, we encourage a reservation prior to boarding. Conversely, you may take any meals in your cabin or elsewhere around the Ship, though a delivery fee applies.

**4.3 SPECIAL DIETS** We will work to accommodate the following special diets onboard: vegetarian, diabetic, low fat, low-sodium, low cholesterol diets. We aren't able to accommodate meals due to religious beliefs. Other special diets may be available upon advanced request. Please submit your dietary request giving as much detail as possible as to your particular requirements as per 5.2 below. [Contact with Mundomar Cruceros](#) further information and mention your special diets to the waiters in the restaurants..

**4.4 SPECIAL SERVICES / REQUIREMENTS** See section 5.2. Should your needs change onboard contact Shipboard Sailor Services and we will make reasonable efforts to assist you at that time.

**4.5 CONSUMPTION OF ALCOHOL ONBOARD** Guests must be 21 years old to drink or possess alcoholic beverages when in the internal waters or territorial seas of the United States; otherwise a Guest must be at least 18 years old. Guests are prohibited from bringing alcoholic beverages on board with the following exception: at the beginning of the Cruise during embarkation day Guests 21 years of age and older may bring in their carry-on baggage two 750 ml bottles of sealed/unopened wine or champagne per person. A \$20 corkage fee (a charge exacted at a restaurant for every bottle of wine served that was not bought on the premises) per 750 ml bottle will be charged should Guests wish to consume their wine or champagne in a restaurant or bar. Guests are also prohibited from bringing water, sodas and other non-alcoholic beverages on board that are packaged in bottles. A small quantity of nonalcoholic beverages (i.e., sparkling water, sodas, juice, milk) packaged in cans or cartons may be brought on board on embarkation day, only if carried on in Guests' hand baggage (not in checked baggage). A small quantity is considered a maximum of 12 sealed, unopened cans / cartons of 12 ounces each or less per person. No plastic containers are permitted. Any hard liquor, beer, other forms of alcoholic beverage, and non-alcoholic beverages, outside of the exceptions referenced to herein, are strictly prohibited in both carry-on and checked baggage. Such items will be confiscated and discarded and no compensation will be provided. Alcoholic beverages purchased in the Ship's gift shops or at a port of call will be retained by Carrier until the end of the Cruise. Security may inspect containers (water bottles, soda bottles, mouthwash, luggage etc.) and will dispose of containers holding alcohol. Our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** may be enforced, up to and including disembarkation, if a Guest violates any alcohol policy. Guests under 21 are not permitted to possess alcohol at embarkation or disembarkation or in the United States' territorial seas. If you violate any alcohol policies, (e.g., over consume, demonstrate irresponsible behaviour, or attempt to conceal alcoholic items at security and or luggage check points or any other time), you may be disembarked or not allowed to board, at your own expense, in accordance with our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies**. We reserve the right to revoke or otherwise restrict drinking privileges of any Guest. Additional policies for groups are located in the respective group agreement and are enforced without exception.

**4.6 SHORE EXCURSIONS AND ACTIVITIES** Our descriptions may refer to activities available in the ports you are visiting. We have no responsibility for any such activities, which are neither run, supervised nor controlled in any way by us. These activities are provided by local operators who are entirely independent of us. We facilitate your consideration of their offered activities as a convenience to you. They do not form any part of your package or contract with us even where we suggest particular operators/centres and/or assist you in booking such activities in any way unless they are expressly booked as part of your package holiday. Accordingly, we cannot accept any liability in relation to such activities and the acceptance of liability contained in section 5.7 of these Conditions of Carriage do not apply to them. We cannot guarantee accuracy at all times of information given in relation to such activities or about the resorts/area you are visiting generally (except where this concerns the services which will form part of your contract) or that any particular excursion or activity which does not form part of our contract or your package will take place as these services are not under our control. If you feel that any of the activities mentioned, which are not part of our contract or your package, are vital to the enjoyment of your holiday, [Contact Us](#) immediately and we will tell you the latest known situation. If we become aware of any material alterations to resorts/area information and or such outside activities which can reasonably be expected to affect your decision to book a holiday with us we will pass this information at the time of the booking. Special arrangements for those Guests with reduced mobility or disability may be available on certain shore excursions that have been risk assessed as suitable. For details including any cost consequences for making those special arrangements, please [contact us](#) by our page or by telephone at with details of any special requirements. Where applicable, please also provide wheelchair/scooter dimensions, weight and battery type. Tours involving flights, special events, overland and hotel stays can result in costs to us and may be subject to a cancellation fee.

**4.7 TRAVELER ASSISTANCE** If you are in difficulty while on holiday and require assistance with health services, local authorities or consular assistance, please contact with [Virgin Voyages](#) or call us at **0203 003 4919** (from overseas, additional call charges may apply). We may charge a reasonable fee for such services. If already onboard please refer to the **Shipboard Sailor**

**Services** desk, the Shipboard emergency number (available in your cabin) or the Medical Centre.

**4.8 PHOTOGRAPHS/DIGITAL RECORDINGS** For the safety and security of Guests, we use closed circuit television (“CCTV”) or other surveillance means onboard the ship. We also deploy body cameras on our Security Team members, which will record interactions with Guests and crew. CCTV and body camera footage may be retained and provided to police or other law enforcement, crime prevention, or regulatory agencies (in any jurisdiction) to detect or prevent crimes, assist in investigations, and apprehend and prosecute offenders. Additionally, there are photographers and camera crew on board the Ship taking photographs and making videos for Guests to purchase at the end of the Cruise provided that the relevant individuals agree to the foregoing. We may desire to use such imagery/footage in our marketing or promotional materials in print, on television, on our website, on our social media sites, or other media. Our [Privacy Notice](#) applies.

## 5. ADDITIONAL INFORMATION

**5.1 GROUP TRAVEL** Please consult your Travel Agent or us directly for deposit, payment, cancellation and other information for group travel, or what we call “Circles.” Additional terms and conditions, and benefits, for those travelling in Circles apply.

**5.2 GUESTS WITH SPECIAL NEEDS** Please advise your Travel Agent or our **Shoreside Sailor Services** when you book of any special services, needs, or requirements you may have relating to accommodation, seating, or services on your holiday, including medical assistance or a requirement to bring medical equipment onto the Ship at the time of booking e.g., service animals, assistance at the port or on board, or relating to Ship or hotel accommodation. If you do not tell us at time of booking, please contact our **Booking Department (+34 91 290 1845) (+351 308 803 174) (+52 55 4741 1391)** or send an email to [virginvoyages@mundomarcruceros.com](mailto:virginvoyages@mundomarcruceros.com) as soon as practicable. If you would like to bring a motorised wheelchair onboard you **must** contact with us to provide the dimensions, as size limitation may apply and we may not be able to accommodate this request. We ask that you notify us of any medical or physical condition which will or may require medical treatment or attention during your holiday or which may or will affect your holiday in any way (including your use of any services or facilities) in order that we can prepare accordingly and make reasonable efforts to safely accommodate you. We also endeavour to accommodate special dietary requirements – see section 4.2.

We seek to assist those Guests with a disability or reduced mobility by making reasonable endeavours to accommodate those with special services/assistance requirements. For those with a disability or reduced mobility we will seek to ensure comfortable travel through piers and onboard by liaising with port agents, hotels, transport companies and of course our Ships to make any reasonable and necessary arrangements for assistance for genuine medical reasons. Certain conditions (for example, use of tenders or some shore excursions) may nonetheless prevent Guests with wheelchairs from going ashore at certain ports of call.

Except as set out below, our Ships have a limited number of accessible cabins, equipped with features designed to help Guests with a mobility disability who may find a non-accessible cabin restrictive. We reserve the right to reassign Guests to a standard cabin where there is no genuine medical need for an accessible cabin or cancel the booking, in order to ensure the above. Guests who use wheelchairs must provide their own collapsible wheelchair and may find certain areas of the Ship inaccessible. Guests affected by a disability or medical condition must be self-sufficient or travel with someone who can provide all necessary assistance. We regret we must reserve the right to refuse to allow anyone to travel in accordance with [Regulation EU No 1177/2010](#). This includes a refusal in order to meet safety requirements established by international, union or national law or those competent authorities, or where the design of the Ship or port infrastructure (including terminals) and equipment makes it impossible to carry out the embarkation, disembarkation or carriage of a Guest in a safe or operationally feasible manner.

Based on the information you provide about any special services, needs, or requirements you may have, we will assess the suitability of the trip based on those needs to ensure you are reasonably safe whilst in our care. If we consider that, because of your special needs, your booked holiday is unsuitable, we will contact you as soon as possible after you have provided information to us about your needs to explain our reasons and assess any possible alternatives. Not meeting any special request for legitimate reasons will not be a breach of this contract. If a special request can only be met at an additional cost, except where contrary to the requirements of applicable law, that cost will either be invoiced prior to departure or will be payable locally. Confirmation that a special request has been noted and passed on to the supplier or the inclusion of the special request on your Booking Confirmation e-mail or any other documentation is not confirmation that the request will be met. Unless specifically agreed by us at the time of booking and confirmed by email or letter, we cannot accept any booking that is conditional on a special request being satisfied.

For all potential Guests considering cruising with us, please feel free to [Contact Us](#) in advance of making a booking to discuss any special needs. We can then advise on an informal basis if we consider your chosen Cruise is suitable. Please note that any sensitive personal information you provide to us will be treated in the strictest confidence.

**5.3 AGE POLICY** Guests must be 18 or older to embark our ship for a voyage.

**5.4 ADVANCED OR DELAYED SAILINGS AND CHANGES IN THE ITINERARY** We cannot guarantee that Ships will call at every advertised port or follow every part of the itinerary. Itineraries may change from time to time, both before and after your sailing departs. Virgin Voyages and the Master of the Ship have the right to omit or substitute any port(s), call at any additional port(s), vary the order of call for ports, change the time of arrival at, departure from or time spent at any port of call, deviate from the advertised itinerary in any way or substitute another Ship. Where possible, you will be advised of any significant changes to your confirmed itinerary before departure – see section 5.5. Changes to the last confirmed itinerary for your Cruise may become necessary after you have departed for a variety of reasons such as prevailing weather and sea conditions, Guest emergencies, providing assistance to other vessels, and the Ship being unable to operate at its normal speed(s) due to unexpected mechanical or technical problems. We will of course do our best to avoid any changes that will have a significant detrimental effect on your last confirmed itinerary. Please see section 5.10 for more on such changes.

**5.5 CHANGES OR CANCELLATIONS BY US** Occasionally, we have to make changes to or correct errors in our Conditions of Carriage or the website and other details both before, and after, bookings have been confirmed and, even more rarely, cancel confirmed bookings. There may be a requirement to carry out maintenance or construction works on your Cruise. Where the works are likely to seriously impair your holiday, we will notify you as soon as possible. Whilst we always endeavor to avoid changes and cancellations, we must reserve the right to do so. If we have to make a significant change or cancel, we will tell you as soon as possible. For significant changes, if there is time to do so before departure, we will offer you the choice of the following options:

A. ccepting the changed arrangements

B. purchasing an alternative holiday from us, of a similar standard to that originally booked if available. We will offer you at least one alternative holiday of equivalent or higher standard for which you will not be asked to pay any more than the price of the original holiday amount if the Guest has paid in full. If this holiday is in fact cheaper than the original one, we will refund the price difference. If you do not wish to accept the holiday we specifically offer you, you may choose any of our other then-available holidays. You must pay the applicable price of any such holiday. This will mean you paying more if it is more expensive or receiving a refund if it is cheaper.

C. cancelling or accepting the cancellation, in which case you will receive a refund of all monies you have paid to us within 14 days of such cancellation.

You must notify us of your decision in writing or via your Travel Agent within seven (7) days of receiving the notification of change. A failure to revert within this period will result in the change being accepted and any cancellations after this period shall attract cancellation charges in accordance with section 1.9 without any compensation payable by us.

If you decide to reject the proposed change and terminate your booking with a full refund, you may also be entitled to compensation in accordance with section 5.7 below.

Please note: the above options are not available where any change made is a minor one. We reserve the right to make minor changes at any time without incurring any liability to you.

A significant change is a change to your confirmed holiday, which we can reasonably expect will have a significant effect on it. Examples of significant and minor (defined below) changes follow. Examples of a **significant change**: a change from two days' port of calls to two days sailing instead; and a change in departure airport (excluding changes between local airports). Examples of a **minor change**: a change from one port of call to another; a change from one day's port of call to one day sailing; a change in timings for any port(s) of call but the Ship still calls at all confirmed ports; and a change in order of ports that are visited.

We will not pay you compensation and the options set out above will not be available if we make any change or cancel as a result of your failure to make full payment on time or where the change(s) or cancellation by us arises out of alterations to the confirmed booking requested by you.

## **OUR RESPONSIBILITY FOR THE PERFORMANCE OF YOUR BOOKING**

We have a liability to you where we are the Organiser of your package for the performance of the travel services included in your package booking with us, even if some travel services are to be performed by other suppliers.

Very rarely, we may be forced to change or terminate your holiday after departure but before the scheduled end of your time away. This is extremely unlikely but in such event you must tell us immediately of any failure to perform or improper performance ('Failure') of your package. This will give us the opportunity to resolve the Failure whilst you are on your holiday. If we refuse to do so, or if you need the Failure resolved immediately, then you may resolve the Failure yourself and request reimbursement of reasonable expenses from us. However, these rights will not arise if remedying the Failure is impossible or entails disproportionate costs. In that case, your only right will be to seek a refund/price reduction or compensation in accordance with section 5.7.

If a significant proportion of the travel services included in your package cannot be provided as agreed in the booking, we shall offer, at no extra cost to you, suitable alternative arrangements for the continuation of the package. The alternative arrangements shall, where possible, be of equivalent or higher quality than those specified in your booking. Where they are of lower quality you will be entitled to a price reduction as described in section 5.7 below. You may only reject the alternative arrangements we offer to you if they are not comparable to what was agreed in the booking or if the price reduction is inadequate. If you do reject the alternative arrangements, or if we are not able to offer them, then you may, where appropriate, be entitled to a price reduction and/or compensation in accordance with section 5.7.

If a Failure substantially affects the performance of your package, and we have failed to remedy it within a reasonable period of time, you may decide to continue with your package or terminate your booking without paying a termination fee. If you decide to terminate, then if your package included carriage to the destination, we shall also repatriate you with equivalent transport without undue delay back to your place of departure and at no extra cost to you. You may, where appropriate, be entitled to a price reduction and/or compensation in accordance with section 5.7.

**5.6 OUR RIGHT TO REFUSE TRAVEL** If in our reasonable opinion or the reasonable opinion of the Ship's Master or doctor, you are or appear to be unfit to travel for any reason, to include presenting a risk or danger to yourself or others, you behave in such a way as to cause or likely to cause danger, upset, or distress to any third party, a danger to property, or if you lack proper documentation, we are entitled without prior notice to refuse to allow you to travel on our Ship and to terminate your Cruise holiday. You may then be left at any port or place at which the Ship calls without us incurring any liability. You will have to pay any costs, expenses or losses suffered as a result, and we will not pay any compensation or give you any refund. Once your holiday has been terminated in this manner, we will not have any further responsibility towards you. To ensure a healthy sailing, we may also request that Guests who arrive at check in and are showing symptoms of gastrointestinal type illness, flu-like illness, or other illnesses that spread easily from person to person, to consult our medical staff and may have to reschedule their Cruise or agree to quarantine for a period of time. The same right to refuse to allow you to travel or to use any services applies where you violate our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** during any other part of your holiday. If you have failed to give proper notice of any assistance or needs you require in accordance with section 5.2 and in accordance with **Regulation EU No 1177/2010**, we reserve the right to refuse to allow you to travel. Please also see section 1.3. Important: A violation of our **Guest Conduct, Safety, & Security Policies** is cause for appropriate corrective action, including confiscation of improper materials or items, disembarkation from the Ship, refusal to allow future travel, and/or termination of future Cruise bookings.

**5.7 OUR LIABILITY TOWARDS GUESTS** Subject to section 5.8 below we promise to make sure that the holiday arrangements we have agreed to make, perform or provide as applicable as part of our contract with you are made, performed or provided with reasonable skill and care. This means that, subject to these Conditions of Carriage and any mandatory applicable law, we will accept responsibility if, for example, you suffer death or personal injury or your contracted holiday arrangements are not provided as promised or prove deficient as a result of the failure of ourselves, our employees, agents or suppliers to use reasonable skill and care in making, performing or providing, as applicable, your contracted holiday arrangements. It is your

responsibility to show that reasonable skill and care has not been used if you wish to make a claim against us. In addition, we will only be responsible for what our employees, agents and suppliers do or do not do if they were at the time and acting within the course of their employment (for employees) or carrying out work we had asked them to do (for agents and suppliers). We will not be responsible for any injury, illness, death, loss (for example loss of enjoyment), damage, expense, cost or other sum or claim of any description whatsoever which results from any of the following:

- (a) The act(s) and/or omission(s) of the person(s) affected or any member(s) of their party; or
- (b) The act(s) and/or omission(s) of a third party not connected with the provision of your holiday and which were unforeseeable or unavoidable; or
- (c) Unavoidable and extraordinary circumstances.

You are entitled to an appropriate refund or price reduction for any period during which there is a Failure of a travel service included in your booking, unless this Failure is attributable to you. In addition, you are entitled to receive appropriate compensation from us for any damage you sustain as a result of a Failure of a travel service included in your booking except where the Failure is attributable to (a), (b) or (c) above. If you are granted compensation or a price reduction by another party in relation to the same Failure which you claim compensation or a price reduction from us, then we may deduct the compensation or price reduction you receive from the other party from that which is payable by us.

We cannot accept any liability for any damage, loss, expense or other sum(s) of any description (1) which on the basis of the information given to us by you concerning your booking prior to our accepting it, we could not have foreseen what you would suffer or incur. We cannot accept liability for any business losses. We cannot accept responsibility for any services that do not form part of your holiday. This includes, for example, any additional services or facilities which your hotel or any other supplier agrees to provide for you where the services or facilities are not advertised on our website, and we have not otherwise agreed to arrange them. In addition, regardless of any wording used by us on our website, in any of our advertisements or elsewhere, we only promise to use reasonable skill and care as set out above and we do not have any greater or different liability to you. The promises we make to you about the services we have agreed to provide or arrange as part of our contract and the laws and regulations of the country in which your claim or complaint occurred will be used as the basis for deciding whether the services in question had been properly provided. If the particular services which gave rise to the claim or complaint complied with local standards, laws and regulations applicable to those services at the time, the services will be treated as having been properly provided.

**5.8 OUR LIMIT OF LIABILITY TOWARDS GUESTS** The provisions of the Convention relating to the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea 2002 ('The Athens Convention') applies to your Cruise as well as the process of getting on and/or off the Ship. For any claim involving death or personal injury or delay of or loss of or damage to luggage the only liability we have to you is in accordance with The Athens Convention. This means you are not entitled to make any claim against us which is not expressly permitted by The Athens Convention or which is in excess of the limits provided by The Athens Convention. Any claims covered under The Athens Convention must be made within the time limits set out in The Athens Convention. The Athens Convention limits the maximum amount we as the carrier have to pay if found liable in the event of death or personal injury and for claims concerning luggage and valuables. Where any claim or part of a claim (including those involving death or personal injury) concerns or is based on any travel arrangements (including the process of getting on and/or off the transport concerned) provided by any air, rail or road carrier or any stay in a hotel, the maximum amount of compensation we will have to pay you will be limited. The most we will have to pay you for that claim or that part of a claim if we are found liable to you on any basis is the most the carrier or hotel keeper concerned would have to pay under the International Convention or Regulation which applies to the travel arrangements or hotel stay in question (for example, the Warsaw Convention as amended or unamended and the Montreal Convention for international travel by air, and the Regulation EC No 889/2002 on Air Carrier Liability or national and international travel by air).

Please note: Where a carrier or hotel would not be obliged to make any payment to you under the applicable International Convention or Regulation in respect of a claim or part of a claim, we similarly are not obliged to make a payment to you for that claim or part of the claim. When making any payment, we are entitled to deduct any money that you have received or are entitled to receive from the transport provider or hotelier for the complaint or claim in question. Copies of the applicable International Conventions and Regulations are available from us on request and are linked-to above. The Conventions are valued in "Special Drawing Rights" or "SDRs", which is a reserve asset administered by the International Monetary Fund. SDRs are convertible to national currency, such as the Euro. The current maximum limits that apply under the Athens Convention in the event of our liability for death or personal injury caused by a shipping incident is 250,000 SDRs (approximately €310,000) unless such is caused by an act of war, natural phenomenon, civil war, terrorism or any other exception set out in the Athens Convention. Where we are found to have been negligent this limit is increased to 400,000 SDRs (approximately €500,000). The limit of our liability for death and personal injury for non-shipping incidents is limited to 400,000 SDRs (approximately €500,000). In the event of our liability for damage and loss to baggage, where baggage or property is deposited with the Ship, the limit of or liability is 3,375 SDRs (approximately €4,200) and for damage and loss to cabin luggage this is limited 2,250 SDRs (approximately €2,800), unless otherwise agreed in section 2.1. Virgin Voyages shall have full benefit of any applicable laws providing for limitation and/or exoneration of liability (including without limitation, law and/or the laws of the vessel's flag in respect of/or the global limitation on damages recoverable from the Carrier). Nothing in these Conditions of Carriage is intended to operate to limit or deprive the Company and the Carrier of any such statutory or otherwise limitation or exoneration or liability. Our servant and/or agents shall have the full benefit of all such provisions relating to the limitation of liability. If any claim is brought against us in any jurisdiction where the applicable exemptions and limitations incorporated in Conditions of Carriage are held to be legally unenforceable then we shall not be liable for death, injury, illness, damage, delay or other loss or detriment to any person or property arising out of any cause of whatsoever nature which has not been shown to have been caused by our own negligence or fault.

**5.9 COMPLAINT REPORTING** In the unlikely event you have a reason to complain whilst away during your cruise, you must immediately notify **Shipboard Sailor Services** or your Travel Agent if onboard the Ship and the supplier of the service(s) in question (if not us). This is to ensure we have the opportunity to address and to attempt to resolve the issue. Any verbal complaint must be put in writing and given to the supplier the services (if applicable) and us as soon as possible. If a problem cannot be resolved to your satisfaction and you wish to follow this up on your return, or there is of any lack of conformity you perceive in the performance of the travel booked through Virgin Voyages, contact our **Shoreside Sailor Services** at our [Contact Us](#) page or by phone at **0203 003 4919** or by post: **1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation FL USA 33324, Attn: Sailor Services** or your

Travel Agent. Please note: we are able to deal with correspondence sent by email quicker than if sent by post. You must give your booking number and full details of your complaint within 28 days of your return from holiday unless a different time limit applies to your claim – see sections 2.1, 2.3, 2.4 and 5.8. We will only accept complaints from the lead name of a booking. If your complaint is written on behalf of other members of your travel party, their full names and booking reference numbers must be clearly stated in the correspondence together with a statement granting their authority for you to handle the complaint on their behalf. If you fail to follow this simple complaint procedure, your right to claim the compensation you may otherwise have been entitled to may be affected or even lost as a result. We can only pay you compensation if the following conditions are met: if asked to do so, the person(s) affected must transfer to us any rights they have against the supplier or whoever else is responsible for your claim and complaint. If we can't resolve your complaint, you can access the European Commission Online Dispute Resolution (ODR) platform at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. This ODR platform is a means of registering your complaint with us; it will not determine how your complaint should be resolved.

These Conditions of Carriage shall be governed and construed in accordance with [English] law. However, this does not exclude any mandatory legal rights you may have in your country of residence, where we are not allowed to exclude such as a matter of law. The [English] courts will have jurisdiction, but this does not affect your ability to make a claim in your country of residence where you have this right.

**5.10 CIRCUMSTANCES OUTSIDE OUR CONTROL** In the event of unavoidable or extraordinary circumstances such that we cannot guarantee your timely return home from your Cruise holiday, Virgin Voyages will be responsible for necessary accommodation for a period not exceeding three nights per traveller. Such limits may vary with regard to persons with reduced mobility, pregnant travelers, and those with specific medical needs who have made us aware of their needs at least 48 hours prior to travel. If a longer period of accommodation than that referred to above is provided for in European Union passenger rights legislation (as described in the Package Travel Regulations) concerning your mode of return transport, or such legislation does not allow the transport provider to limit its obligations as described above in the event of unavoidable or extraordinary circumstances, then the limits set out in such legislation will apply instead. Likewise, if unavoidable or extraordinary circumstances require us to cancel your booking, and we notify you of this without undue delay before the start of your holiday, we will have no liability to you save for a refund of the amount paid for the holiday within 14 days. We will not be deemed to have unduly delayed advising you of the cancellation 7 days before the start of the package in the case of trips lasting between 2 and 6 days, and 48 hours before the start of the package in the case of trips lasting less than 2 days.

**5.11 PRICE & INFORMATION ACCURACY** Although we make every effort to ensure the accuracy of the website information and pricing, regrettably errors can occur. You must therefore ensure you check the price and all other details of your chosen arrangements with us both at the time of booking and upon receipt of the Booking Confirmation email.

**5.12 OTHER CONDITIONS TO YOUR HOLIDAY** Airlines, hotels, lodges, rental companies and our other suppliers have their own terms and conditions, which will apply to your holiday. We strongly recommend that you refer to these. Some of these conditions may limit or exclude the airline's or other supplier's liability to you, often in accordance with International Conventions. Copies will be available from our suppliers.

### **5.13 PROTECTION OF YOUR FARES/INSOLVENCY PROTECTION**

**A. Reserved.**

**B. Cruise-Only Holidays.** Where we are the Organiser of your package, we are required to provide security for the monies that you pay to us and for your repatriation (if carriage of passengers is included in the package) in the event of our insolvency. We have arranged full financial protection for your package through the Swedish Kammarkollegiet by way of a travel guarantee bond. You may contact the Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Stockholm, Sweden, +46-(0)8-700 08 00 email: [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se) website: <https://www.kammarkollegiet.se>) in the event of Virgin Voyage's insolvency.

**C. Cruise-Only Holidays plus Other Services Arranged By Your Travel Organizer** You may book a Virgin Voyages Cruise-only holiday in conjunction with other services (such as flights, onshore accommodation, and/or ground transfers) that are arranged or provided by a Travel Agent. In this situation, the Organizer of your entire package, including the Cruise and all other such services and arrangements, will be your Travel Agent and not Virgin Voyages. Your holiday will not be protected by our insolvency protection. Instead, you must check that your Travel Agent has their own appropriate financial security arrangements in place to protect all monies you pay for your package and to repatriate you if you are already abroad (if applicable) in the event of their insolvency. You should receive an e-mail Confirmation issued by the Travel Agent showing that they are responsible for providing all elements of your package. In the event of insolvency of the Travel Agent before we have received full payment from them for the Cruise-only element of your package, your Cruise-only booking may be cancelled and we will be under no obligation to provide you with that Cruise, or any refund or any compensation. In such circumstances, you should seek compensation from the financial security arrangements (if any) that the Travel Agent has made.

**5.15 COMMON INTEREST GROUPS** From time to time we may have various common interest groups onboard attending for example conventions, conferences, seminars, or specialty holidays. These groups may take place on the dates when you are sailing with us. While we envisage that this will not affect the overall normal day-to-day operation of the Ship, there may be occasions when certain facilities are unavailable to you whilst these groups are onboard.

**5.16 ASSIGNMENT OF CLAIMS** In the event that you or any other individual on behalf of whom you have made a booking has a direct legal claim against a supplier, in connection with a booking, for a refund, compensation or other loss or damage, and we agree to pay such sum to you (whether as a result of a concurrent legal obligation which we have to you or otherwise), you agree that upon such payment being made you shall assign your rights, title, interest, and benefit in and to such legal claims to us upon our request. You agree that you will not assign or otherwise transfer any of your legal rights or claims against us which arise out of or are in connection with your booking or these Conditions of Carriage except as otherwise permitted in these Conditions of Carriage.

### **D.NOTICES OF CLAIMS**

All notices to the Carrier to be sent to:

Virgin Voyages  
1000 S. Pine Island Road, Suite 600, Plantation, FL, USA 33326  
Attn: Legal Department

## PRIVACY STATEMENT

We will collect, use, process, and disclose your personal information in accordance with our [Privacy Notice](#) and in full compliance with applicable data protection regulations in force at any given time, in particular, with [Regulation EU No 2016/679](#) on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation), and as implemented into national law in each EEA State (the “Data Protection Regulations”). Virgin Voyages is a data controller. In order to process and manage your booking, we need to collect certain personal details from you and the other members of your group. These details will include, where applicable, the names and addresses of travel party members, payment details and special requirements; such as those relating to any disability or medical condition, which may affect the chosen holiday arrangements, and any dietary restrictions. We may also need to collect other personal details such as your nationality, citizenship, gender and passport details in addition to the details mentioned above to provide to third parties in order to fulfill your holiday and where required by law. The legal basis of the processing is therefore the execution of our contractual relationship. Additionally, and if you consent, Virgin Voyages may also process your personal information in order to send you promotional material that could be of interest.

We need to pass on your personal details to the companies and organizations that need to know them so that your holiday can be provided (for example your hotel, the Ship, other suppliers, credit/debit card company). We may also be required, either by law or by applicable third parties (such as immigration authorities) to make such disclosures. When you convey this data, you are conveying it to Virgin Voyages. We are located in the United States. All details you give us in connection with your booking (including those relating to any disability or medical condition) will be kept confidential but may be shared with third parties who may be outside the EEA if necessary in order to provide the services you request, for example, transfers through air or land ports, where required by law and as otherwise set in our [Privacy Notice](#). You have rights in relation to your personal information, for example, you may ask us what details of yours are being held or processed and for what purposes. You also have rights of access and modification of personal data, as well as the right to request a limitation of the processing, the portability of your data or oppose the processing. You may also withdraw any consent granted at any given time, as well as file a complaint before the competent supervising authority. If you believe that any of your personal details, which we are processing, are inaccurate or incorrect please [Contact Us](#) immediately. For full details please visit our [Privacy Notice](#) or email our [Privacy Officer](#).

## VIRGIN VOYAGES GUEST CONDUCT, SAFETY, & SECURITY POLICIES

As used in the below policies, ‘you’ and ‘your’ means all persons named on a booking and ‘we’, ‘us’, ‘ourselves’ and ‘Virgin Voyages’ means Virgin Cruises Intermediate Limited.

1. For security reasons, our agents may search you, your cabin, your baggage, and your property with or without notice, when reasonable grounds exist to do so.
2. We reserve the right to confiscate any articles carried or contained in any Baggage which we, in our sole discretion, consider dangerous or pose risk or inconvenience to the safety or security of the Ship or persons on board.
3. We and the Ship Master each reserve the right, without liability whatsoever, to refuse you passage, disembark you, quarantine you, deny you service of alcohol, or restrain or confine you to a cabin or any other area, if your physical or mental condition, or behavior, or physical or mental condition or behavior of any person in your care, is considered in the sole opinion of the Master and/or the doctor onboard to constitute a risk to the your own health or well-being, or that of any other Guest, crew member or person, or to the safety of the Ship. Unruly, abusive or aggressive behavior toward other Guests or crew will not be tolerated and may be grounds for disembarkation as well. Violation of a quarantine order is a serious breach of policy and may result in follow-on consequences, to include permanent barment from future Cruises.
4. We may refuse to transport or may disembark you at any port if you have a felony involving moral turpitude, if you may be suffering from contagious or infectious disease, ill health, or whose presence in the opinion of the Master may be detrimental to the health, comfort or safety of any other Guest, crew member or person, or who, in the Master's opinion, might be excluded from landing at destination by immigration or other governmental authorities.
5. If you are detained on board or elsewhere at any stage or at destination because of quarantine, port regulations, prevailing applicable law, illness or other cause, all expenses incurred in connection with such detention shall be for your account.
6. We have a “zero tolerance” policy toward any illegal activity or behavior by you or crew aboard. You acknowledge further it is our policy to report incidents of illegal activity or behavior to the appropriate law enforcement authorities.
7. Any Guest 21 or older who attempts to or purchases alcohol for any Under-21 Adult when in the internal waters or the territorial sea of any of the United States will be deemed in violation of this policy. Guest agrees that Carrier has the right to disembark any Guest who violates this policy, including the Under-21 Adult, as well as adults traveling with an Under-21 Adult who violates this policy.
8. You are provided notice that cameras (and maybe thermographs, see section 2.7) are positioned throughout the Ship, and operate to monitor the Ship for safety and security purposes. Our Security Team wears bodycams to record security responses. Facial recognition software may be used in the Ship’s camera systems and thermographs.
9. Pets, Service Animals, Emotional Support Animals. Except in our sole discretion, no pets or other animals are allowed on board the Ship except Service Animals. A Service Animal is a dog that is individually trained to do work or perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including a physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. We request you notify us not less than 21 days prior to the sailing date of your intention to bring a Service Animal, and you agree to accept full responsibility for any expense, damage, losses, or injuries associated with or caused by such Service Animal. Many ports of call have strict entry requirements for animals, and you must ensure your Service Animal complies with all requirements

of each destination. We are not responsible for your inability to visit a port of call due to your failure to comply with any such entry requirements. Emotional support animals, by their definition, are not service animals and, therefore, are not permitted onboard.

10. Prohibited Items. You may not possess firearms, explosives, flammable materials, other hazardous goods, drones, weapons, pointed scissors, or non-prescription controlled substances. Such shall be surrendered to the Master at embarkation. In any circumstances and in the Master's (or delegated ship's personnel's) sole discretion, any item deemed inappropriate may be refused on board the Ship or confiscated, destroyed or surrendered to authorities. You shall have no claim for loss, damage or inconvenience thereby incurred.

11. You warrant that your will not carry onto the Ship any goods or articles for purposes of trade or commerce, nor contraband, nor goods or articles which otherwise may violate the customs laws of the country from which the Ship embarks or of any other port State visited by the Ship during the course of the Cruise. You agree to indemnify Virgin Voyages for any fines, duties, taxes, or other penalties that may be incurred as a result of any item brought on board by the Guest. You will not be liable to pay, nor entitled to receive, any general average contribution in respect of any property taken with them on the Ship.

12. No solicitation of goods or services of any kinds is allowed.

13. Non-smoking Policy. Any and all forms of smoking, including but not limited to, cigarettes, cigars, electronic cigarettes, and personal vaporizers, are strictly prohibited in cabins, including balconies, and all other areas onboard except specifically designated areas. Any violation of this policy shall, in our sole discretion, constitute a material breach of this Contract. In such event, you forfeit all rights hereunder, including the right to remain on board. Therefore we must reserve the right to disembark you at any port, as determined by us, for violation of this policy. We shall not be liable for any refund or other compensation or damages whatsoever to you if you are disembarked pursuant to this provision, or if you must disembark because another Guest travelling with you is so disembarked. You further agree that any violation of the non-smoking policy would also cause us to incur damages, including but not limited to, loss of other Guest goodwill, revenue, cleaning, maintenance and/or other costs. You expressly acknowledge the difficulty of ascertaining the amount of such damages, and therefore agree that a reasonable estimate of the damages for any violation of the non-smoking policy is \$1,000 USD. You authorize a charge in this amount, as well as repatriation expenses (including airfare) against your on-board charge account for any violation of the nonsmokingpolicy.

14. If you are carried beyond your port of disembarkation for any reason without our fault you shall pay for any additional maintenance or extra transportation. In any and all cases described in this clause, you shall not be entitled to any refund of fare, credit or compensation whatsoever.

#### **KEY RIGHTS UNDER THE PACKAGE TRAVEL DIRECTIVE (EU Directive 2015/2302) (AS IMPLEMENTED INTO NATIONAL LAW IN EACH EEA STATE)**

- Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract.
- There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract.
- Travellers are given an emergency number or details of a contact point where they can get in touch with the Travel Organiser. If Virgin Voyages is your Travel Agent, you may contact us through our [Contact Us](#) page (which is the preferred means) or phone us at **0203 003 4919**, or call the Emergency number once onboard the Ship.
- Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. We allow this up to 48 hours before your departure.
- The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance fuel prices), and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8% of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs. Virgin Voyages will not add a fuel surcharge or increase the price of a cruise-only package. We will only increase the price of an expanded add-on package should the third-party service providers do so, and always within the bounds of the Package Travel Regs.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.
- Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.
- If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.
- Travellers are also entitled to a price reduction or compensation for damages or both where the travel services are not performed or are improperly performed.
- The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty. Virgin Voyages does this through our shipboard emergency number, or by contacting us through our [Contact Us](#) page.
- If the organiser or the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. Virgin Voyages has taken out insolvency protection through the Swedish Kammarkollegiet by way of

a travel guarantee bond. You may contact the Kammarkollegiet (Kammarkollegiet, Slottsbacken 6, 111 30 Stockholm, Sweden, +46-(0)8-700 08 00 email: [registratur@kammarkollegiet.se](mailto:registratur@kammarkollegiet.se) website: <https://www.kammarkollegiet.se>).

Version: November 9, 2023