



Representantes comerciales de

CONDICIONES GENERALES

DELUXE TRAVEL S.A.S identificada con NIT 900.196.906-3, con registro Nacional de Turismo – RNT- Nro.15778 y Nro. 11621 (en adelante “**DELUXE**”) como Agencia de Viajes, en cumplimiento de la Ley 300 de 1996, la Ley 1558 de 2012, el Decreto 2438 de 2010 y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y las demás normas aplicables, a través del presente documento informa las **CONDICIONES GENERALES** para los **SERVICIOS** con las navieras contratados por el **USUARIO**. **1. DEFINICIONES:** Para el entendimiento del presente documento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: **1.1. CONDICIONES GENERALES:** Hace referencia a la regulación dispuesta en el presente documento; **1.2. DOCUMENTOS LEGALES:** Hace referencia, entre otros, al pasaporte, visa, vacunación, certificados, declaraciones ante autoridad pública, y cualquier otro documento que sea exigido por cualquier autoridad pública competente en Colombia, para efectos de autorización de la salida del país por parte del **USUARIO**, o a cualquier documento exigido por el país de destino para el ingreso a este por parte del **USUARIO**; **1.3. FECHA DE LLEGADA:** Hace referencia a la fecha en la cual se termina la prestación del(los) **SERVICIO(S)**; **1.4. FECHA DE SALIDA:** Hace referencia a la fecha en la cual en **USUARIO** ingresa a la embarcación; **1.5. PENALIDAD POR CANCELACIÓN:** Hace referencia a la suma que **DELUXE** y/o **ROYAL CARIBBEAN** están facultados para retener al **USUARIO** a título de pena; **1.6. ROYAL:** Hace referencia a la naviera como prestador de los **SERVICIOS** de crucero; **1.7. SERVICIO(S):** Hace referencia a la los servicios turísticos prestados por **ROYAL CARIBBEAN** y/o por **DELUXE**; **1.8. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA NAVIERA:** Hace referencia a los términos y condiciones bajo las cuales la naviera presta el servicio de crucero como parte de los **SERVICIOS**, y que se encuentran dispuestos en el enlace <https://www.royalcaribbean.com/guest-terms/>; **1.9. USUARIO:** Hace referencia a la persona que contrató la prestación de servicios turísticos sea o no el beneficiario directo de los mismos; **1.10. VIAJE:** Hace referencia al periodo comprendido entre la **FECHA DE SALIDA** y la **FECHA DE LLEGADA**. **2. PAGO DE LAS RESERVAS:** **2.1.** Los precios de los **SERVICIOS** son anunciados en dólares americanos por ser pagos a terceros en el exterior. No obstante, el precio de los **SERVICIOS** en moneda colombiana será el que corresponda a la conversión a pesos colombianos al momento en que el usuario haya de realizar el pago; **2.2.** Depósito: La reserva se entenderá efectuada únicamente cuando el **USUARIO** haya realizado el pago de un anticipo, según la tabla siguiente:

Clase de crucero	Monto del anticipo
Cruceros de 5 noches o menos	100 USD por persona
Cruceros de 6 a 8 noches	250 USD por persona
Cruceros de más de 9 noches	450 USD por persona

2.3. Plazo para el pago total: El **SERVICIO** debe estar totalmente pagado con por lo menos 60 días de anticipación a la **FECHA DE SALIDA**. De lo contrario el **SERVICIO** se entenderá cancelado y podrá ser adquirido por otra persona. En este caso aplicará la **PENALIDAD POR CANCELACIÓN**; **2.4. PENALIDAD POR CANCELACIÓN:** En el evento de no utilización de los **SERVICIOS** por parte del **USUARIO**, **DELUXE** y/o **ROYAL** podrá retener al **USUARIO** a título de penalidad, el valor que se indica en la siguiente tabla según el número de días de antelación a la **FECHA DE SALIDA**, lo cual se determinará a partir de la fecha en la cual **DELUXE** y/o **ROYAL** tengan conocimiento de que el **USUARIO** no utilizará el **SERVICIO**.

Número de días de antelación al VIAJE	Monto de la PENALIDAD POR CANCELACIÓN
Hasta 57	250 USD
Entre 56 y 29	50%
Entre 28 y 15	75%
14 o menos	100%

Se entenderá que el **USUARIO** no utilizará el servicio cuando: **a)** Voluntariamente cancela el servicio; **b)** No haya dado estricto cumplimiento al pago en el plazo indicado en el presente documento; **c)** Solicita el cambio de la(s) persona(s) beneficiaria(s) del servicio; **d)** Solicita el cambio de fecha y/o de barco; **d)** Incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las **CONDICIONES GENERALES**, en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA NAVIERA**, y/o en el contrato de prestación de servicios turísticos que haya suscrito con la respectiva agencia. **3.OBLIGACIONES DEL USUARIO.** Son obligaciones del **USUARIO**, además de las que legalmente



Representantes comerciales de

le correspondan: **3.1.** Cumplir las **CONDICIONES GENERALES** en todo momento; **3.2.** Cumplir los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA NAVIERA**; **3.3.** Cumplir los términos del contrato de servicios turísticos que haya suscrito con la respectiva agencia de viajes; **3.4.** Abstenerse de realizar conductas ilícitas bajo el ordenamiento jurídico colombiano y el del país de destino; **3.5.** Hacerse cargo de los objetos y efectos personales durante el **VIAJE**, para lo cual el **USUARIO** declara conocer y aceptar que la custodia de sus objetos y efectos personales le corresponde exclusivamente a él; **3.6.** Pagar un valor adicional por suplemento de gasolina, si el precio del barril en el West Texas Intermediate excede USD 65; **3.7.** Tener disponibles y presentar al momento de embarcar, los **DOCUMENTOS LEGALES**, en los términos en que previamente haya sido indicado por **DELUXE**. En el evento de negarse el embarque por la no presentación de los **DOCUMENTOS LEGALES** en los términos antedichos, el **USUARIO** asumirá la responsabilidad por la no utilización del **SERVICIO**, y la naviera y/o **DELUXE** podrá hacer efectiva la **PENALIDAD POR CANCELACIÓN**. Para estos efectos, se informa que: **a)** Para todos los viajes internacionales se requiere Pasaporte expedido con vigencia mínima de 6 meses, **b)** Los requerimientos de visas son potestad de cada país que se visita y por lo tanto responsabilidad exclusiva de los **USUARIOS**, cumplirlos al momento de embarcar, **c)** Todos los cruceros por ALASKA requieren VISA AMERICANA y VISA CANADIENSE, **d)** Es recomendable sacar visas de múltiples entradas ya que hay itinerarios que lo requieren, y **e)** Será responsabilidad de los **USUARIOS** verificar con los respectivos consulados los requerimientos de cada país que se visite. **4. REGLAS SOBRE MENORES: 4.1.** Los menores de 3 años no pueden ingresar a las piscinas para adultos; **4.2.** NO se permite embarcar a menores de 6 meses de edad; **4.3.** Los bebés menores de 1 año NO se pueden embarcar en cruceros de 9 noches o más, transatlánticos, transpacíficos, ni en cruceros que tengan 3 o más días consecutivos de navegación; **4.4.** Los menores de 21 años sólo podrán viajar con un adulto mayor de 25 años en la misma cabina. No pueden consumir bebidas alcohólicas, ni ingresar a establecimientos para adultos; **4.5.** Todo menor de 21 años que NO viaje con sus padres debe tener una autorización autenticada en notaría, otorgando la responsabilidad a un adulto como tutor legal; **4.6.** Las mujeres en estado de embarazo con 24 semanas a la fecha del crucero NO pueden embarcarse. **5. ASISTENCIA MÉDICA Y SEGURO DE CANCELACIÓN:** Dado que la política de cancelación de la naviera es de estricto cumplimiento, se recomienda tomar asistencia médica y/o seguro de cancelación para el crucero, ya que no habrá reembolso por ningún motivo de fuerza mayor, interrupción del **VIAJE**, negación de visas, cancelación o retraso de vuelos o de cualquier transporte al destino de embarque, calamidad doméstica, accidentes, enfermedad, pandemia, muerte del pasajero o familiares, o cualquier motivo ajeno a **ROYAL** y/o **DELUXE**. Además, el servicio médico en el barco tiene un costo adicional y debe ser pagado a bordo; por lo que el pasajero se hace responsable del mismo en caso de necesitarlo. **DELUXE** recomienda la contratación un seguro de cancelación por fuerza mayor (enfermedad no pre-existente, accidente o muerte, entre otros eventos), para lo que aplican términos y condiciones específicas y se cotiza adicional a la tarifa del crucero. **6. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD.** En los términos del artículo 2.2.4.3.2.4 y demás normas aplicables del del Decreto Único Reglamentario 1074 del 2015, **DELUXE** manifiesta que: **6.1.** En los eventos que **DELUXE** haya realizado directamente la venta de los **SERVICIOS** al **USUARIO**, **DELUXE** será responsable por los **SERVICIOS** vendidos ante el **USUARIO**, en los términos que legalmente correspondan y bajo las limitaciones establecidas en estas **CONDICIONES GENERALES**; **6.2.** En los eventos de que sea una agencia de viajes diferente a **DELUXE** quien haya realizado la venta de los **SERVICIOS** al **USUARIO**, **DELUXE** actúa como intermediario entre el **USUARIO**, agencia de viajes respectiva y **ROYAL**. En este caso, **DELUXE** será responsable ante el **USUARIO** en los términos que legalmente correspondan y bajo las limitaciones establecidas en estas **CONDICIONES GENERALES**; **6.3.** **DELUXE** advertirá al **USUARIO** las restricciones a las que pueda verse sometido el **SERVICIO**, tales como cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos; **6.4.** En el evento de que no hayan sido utilizados los servicios por cualquier razón no imputable a **DELUXE** y/o **ROYAL**, procederá la **PENALIDAD POR CANCELACIÓN**. En el evento de que luego de aplicada la penalidad, resulte dinero a restituir al **USUARIO**, el mismo se restituirá en un término de 30 días hábiles siguientes a la fecha de la reclamación por parte del **USUARIO**; **6.5.** **DELUXE** y/o **ROYAL** no son responsables por retrasos en vuelos ni por incumplimientos en los contratos de transporte que hayan sido celebrados por el **USUARIO** para usar los **SERVICIOS**; **6.6.** **DELUXE** y/o **ROYAL** no asume la custodia de los objetos y efectos personales del **USUARIO** por lo que será responsabilidad exclusiva de este obrar con cuidado y diligencia en su conservación durante el **VIAJE**; **6.7.** **DELUXE** y/o **ROYAL** no asume responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje; **6.8.** **DELUXE** y/o **ROYAL** podrá efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado y a los itinerarios, sin que se requiera la autorización del **USUARIO**, en los siguientes eventos: **a)** Fuerza mayor o caso fortuito, **b)** Decisiones comerciales, **c)** Restricciones portuarias, **d)** Condiciones meteorológicas. **7. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA NAVIERA:** En los términos del artículo 2.2.4.3.2.5. del Decreto Único Reglamentario 1074 del 2015, se informa a los **USUARIOS** que los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA NAVIERA**, se encuentran en:



Representantes comerciales de



<https://www.royalcaribbean.com/guest-terms/>. Al adquirir su crucero, **EL USUARIO** acepta conocer los mismos.