



RIVERSIDE
LUXURY CRUISES

CONDICIONES GENERALES DE VIAJE (CGC 2024)

Estimado cliente, le rogamos que lea atentamente las siguientes condiciones generales de viaje. En caso de reserva y consideración efectiva de la misma, las siguientes disposiciones pasarán a formar parte del contrato de viaje celebrado entre usted y Riverside Collection GmbH & Co. KG. Estas completan y complementan las disposiciones legales de los §§ 651a hasta y del Código Civil alemán (BGB) y los artículos 250 y 252 de la Ley Introductoria del Código Civil alemán (EGBGB). Para las excursiones en tierra ofertadas por Riverside Collection GmbH & Co. KG, se aplicarán de forma complementaria las condiciones generales de contratación para excursiones en tierra de Riverside Collection GmbH & Co. KG.

1. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE

- 1.1 Al efectuar una reserva (registro del viaje), el cliente propone a Riverside Collection GmbH & Co. KG la celebración de un contrato de viaje vinculante. Puede hacerse por escrito, verbalmente, por teléfono o por vía electrónica (correo electrónico, Internet). Esta oferta se basa en la descripción del viaje y en la información complementaria facilitada por Riverside Collection GmbH & Co. KG para el viaje respectivo, en la medida en que estén a disposición del cliente en el momento de la reserva.
- 1.2 El registro del viaje también queda realizado por el solicitante para todos los pasajeros que figuren en el registro del viaje. El solicitante declara expresamente que es responsable de las obligaciones contractuales de todos los pasajeros que figuren en el registro del viaje.
- 1.3 El contrato de viaje solo entrará en vigor una vez que se produzca la confirmación del viaje por escrito por parte de Riverside Collection GmbH & Co. KG (por correo electrónico o correo postal). La confirmación electrónica de la recepción del registro del viaje no constituye la aceptación del contrato de viaje. Si la confirmación del viaje se emite inmediatamente después de pulsar el botón «Reservar con obligación de pago» mediante la correspondiente visualización directa de la confirmación del viaje en la pantalla, el contrato de viaje queda celebrado con la visualización de dicha confirmación del viaje. El carácter vinculante del contrato de viaje no depende de que el cliente utilice las opciones de guardar o imprimir la confirmación del viaje o de recibir la confirmación del viaje en papel (por correo postal).
- 1.4 Si el contenido de la confirmación del viaje de Riverside Collection GmbH & Co. KG difiere del contenido del registro del viaje del cliente, esto constituirá una nueva oferta por

parte de Riverside Collection GmbH & Co. KG, a la cual la compañía Riverside Collection GmbH & Co. KG quedará vinculada:

- durante siete días contados a partir de la recepción de la confirmación, siempre que queden menos de 30 días para la fecha de salida.
- durante tres días contados a partir de la recepción de la confirmación, siempre que queden menos de 30 días y más de 15 días completos para la fecha de salida.
- durante 24 horas desde la recepción de la confirmación, siempre que queden menos de 15 días completos para la fecha de salida.

El contrato de viaje se celebrará sobre la base de esta nueva oferta si el cliente acepta la oferta dentro de este plazo mediante una declaración expresa o concluyente (pago a cuenta o pago íntegro del precio del viaje).

- 1.5 Por razones de seguridad y debido a la limitada atención médica a bordo del barco, se aplican las siguientes restricciones con respecto a las mujeres embarazadas: Hasta la semana 21 de gestación, las pasajeras embarazadas deben presentar un certificado médico de aptitud para viajar. Si la pasajera embarazada se encuentra en la semana 22 de gestación en el momento del embarque, no podrá iniciar el viaje. Tampoco se permite embarcar a niños que no hayan cumplido tres meses en el momento del embarque.
- 1.6 La compañía Riverside Collection GmbH & Co. KG informa de que, en virtud de las disposiciones legales de los §§ 312, apartado 7, 312g, apartado 2, núm. 9 del BGB, en el caso de contratos de viaje combinado celebrados a distancia (por ejemplo, por carta, llamada telefónica, correo electrónico, telemedios o servicios en línea) no existe el derecho de revocación, sino únicamente los derechos legales de resolución y rescisión (para más información sobre el derecho de rescisión por parte del cliente, consulte las disposiciones incluidas en el punto 6). No obstante, existe derecho de revocación si el contrato de servicios de viaje se ha celebrado fuera de los establecimientos comerciales (en el sentido del § 312b del BGB) de conformidad con el § 651a del BGB, a menos que las negociaciones en las que se basa la celebración del contrato se hayan llevado a cabo por orden previa del consumidor; en este último caso, no existe derecho de revocación.

2. PAGOS

- 2.1 Tras la celebración del contrato (recepción de la confirmación de la reserva) y la recepción del certificado de garantía como salvaguardia del dinero del cliente en caso de insolven-

cia de conformidad con el § 651r del BGB en relación con el artículo 252 de la EGBGB, se deberá abonar un depósito del 10% del precio del viaje.

- 2.2 El pago restante deberá efectuarse a más tardar 30 días antes de la fecha de inicio del viaje siempre que ya se haya enviado el certificado de garantía, o tan pronto como este sea el caso.
- 2.3 En el caso de las reservas efectuadas dentro de los 30 días anteriores a la fecha de inicio del viaje, deberá abonarse de inmediato el precio íntegro del viaje siempre que se haya enviado el certificado de garantía, o tan pronto como este sea el caso.
- 2.4 El pago del precio del viaje deberá efectuarse exclusivamente a Riverside Collection GmbH & Co. KG antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura y puede realizarse mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito (por ejemplo, MasterCard y Visa). Salvo acuerdo expreso divergente con Riverside Collection GmbH & Co. KG (por ejemplo, cobro por agencia), los pagos a las agencias de viajes intermediarias no tienen efecto liberatorio.

3. PRESTACIONES (Y PRECIOS)

- 3.1 Las obligaciones relativas a los servicios de Riverside Collection GmbH & Co. KG resultan del contenido de la confirmación de la reserva en relación con el catálogo vigente en el momento del viaje o la descripción del viaje, con sujeción a toda la información y explicaciones contenidas en los mismos, e incluyen los acuerdos individuales.
- 3.2 Cualquier traslado de ida y vuelta (en tren/autobús/aviación) hasta el lugar de inicio del viaje o desde el lugar de finalización del mismo, según se desprenda de los documentos y acuerdos conforme al punto 3.1, deberá ser organizado por el propio cliente y no forma parte del contrato de viaje.
- 3.3 Si un traslado, en particular desde un aeropuerto o una estación de tren, forma parte del servicio de viaje, la obligación de efectuar el traslado finaliza si el cliente no se presenta en el punto de encuentro acordado en un plazo de media hora tras la hora convenida. Riverside Collection GmbH & Co. KG se reserva el derecho al pago del traslado; sin embargo, debe tener en cuenta el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que obtenga de otro uso del servicio no utilizado, incluidos los importes que le abonen los proveedores de servicios. Si la empresa organizadora proporciona un traslado al cliente después de esta fecha, el cliente correrá con los gastos adicionales correspondientes más una tasa de servicio global de 20,00 EUR.
- 3.4 La edad correspondiente al día de salida es determinante para todas las reducciones vinculadas a la edad del pasajero.

4. CAMBIOS EN EL CONTENIDO DEL CONTRATO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

- 4.1 Las ofertas, los precios y los datos de los servicios de viaje contratados corresponden a la situación en el momento de la publicación. No obstante, hasta que el cliente no haya presentado su solicitud de reserva, es posible que se produzcan cambios por razones objetivas. Por ello, Riverside Collection GmbH & Co. KG se reserva expresamente el derecho a introducir modificaciones. Riverside Collection GmbH & Co. KG informará al cliente de tales cambios antes de la celebración del contrato.
- 4.2 Las divergencias de las características esenciales de los servicios de viaje con respecto al contenido acordado en el contrato de viaje que resulten necesarias tras la celebración del contrato y que Riverside Collection GmbH & Co. KG no haya provocado por incumplimiento del criterio de buena fe, serán lícitas para Riverside Collection GmbH & Co. KG antes del inicio del viaje siempre que dichas divergencias sean de poca importancia y no repercutan en la programación global del viaje. Esto se aplica, en particular, a las reubicaciones en un barco idéntico de la compañía naviera, a los cambios insignificantes en los horarios de salida y/o los itinerarios de los cruceros fluviales, a la cancelación total o parcial de partes del viaje o a la realización de partes del viaje en otros medios de transporte, a la cancelación o los cambios en los programas de excursiones que puedan producirse en caso de pleamar o bajamar (por motivos de seguridad o meteorológicos) que no puedan preverse a tiempo o debido a la imposibilidad de realizar los pasos de esclusa según lo previsto, por ejemplo, debido al aumento del tráfico marítimo en torno a las entradas y salidas de las esclusas, o por la necesidad de evitar las zonas de riesgo en caso de pandemia. En tal caso, Riverside Collection GmbH & Co. KG deberá informar del cambio al cliente en un soporte de datos permanente (por ejemplo, en papel, por correo electrónico o electrónicamente) de forma clara, comprensible y resaltada, antes de la fecha de inicio del viaje.
- 4.3 Si, debido a una circunstancia acaecida después de la celebración del contrato, el viaje reservado solo puede llevarse a cabo con un cambio significativo de una característica esencial del servicio de viaje o la variación de los requisitos especiales del cliente que hayan pasado a formar parte del contrato de viaje, se aplicará el § 651g del BGB. En ese caso, Riverside Collection GmbH & Co. KG tiene derecho a ofrecer al cliente la correspondiente modificación del contrato antes del inicio del viaje u, opcionalmente, la participación en otro viaje (viaje sustitutivo). El cliente tiene derecho a aceptar el cambio, rescindir el contrato de viaje sin coste alguno o solicitar la participación en un viaje sustitutivo, siempre que Riverside Collection GmbH & Co. KG haya ofrecido un viaje de este tipo, dentro de un plazo establecido por Riverside Collection GmbH & Co. KG en el momento de la notificación del cambio. El cliente tiene la opción de responder o no a la notificación de Riverside Collection GmbH & Co. KG. Si el viajero no responde a la notificación de Riverside Collection GmbH & Co. KG o no lo hace dentro del plazo establecido, la

modificación notificada se considerará aceptada. Riverside Collection GmbH & Co. KG informará de ello al cliente de forma clara, comprensible y resaltada en la declaración del cambio de servicio de acuerdo con el punto 4.1.

5. CANCELACIÓN Y RESCISIÓN POR PARTE DE RIVERSIDE COLLECTION GMBH & CO. KG

5.1 Riverside Collection GmbH & Co. KG se reserva el derecho a rescindir el contrato de viaje antes del inicio del mismo en los siguientes casos:

Si la empresa Riverside Collection GmbH & Co. KG no puede cumplir el contrato de viaje debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, podrá rescindir el contrato de viaje. En ese caso, Riverside Collection GmbH & Co. KG debe informar sobre la rescisión inmediatamente después de tener conocimiento del motivo de la misma.

5.2 Si el estado mental o físico de un pasajero no le permite realizar o continuar un viaje porque le incapacita para viajar o supone un peligro para sí mismo o para cualquier otra persona a bordo, se podrá denegar el transporte o cancelar el viaje de vacaciones del pasajero en cualquier momento. Riverside Collection GmbH & Co. KG no se hace responsable de los costes adicionales derivados. Lo mismo se aplica si una discapacidad mental o física requiere una atención especial del pasajero que vaya más allá de los servicios acordados con actualmente con Riverside Collection GmbH & Co. KG, y el viajero no tiene un acompañante que le proporcione estos cuidados. En caso de duda, se recomienda preguntar explícitamente en el momento de la realización de la reserva.

5.3 Riverside Collection GmbH & Co. KG tiene derecho a rescindir el contrato de viaje si ello está justificado por un motivo importante. Tal motivo puede ser que el cliente lleve armas, munición, sustancias explosivas o inflamables, sustancias tóxicas o similares; de igual forma, si el cliente consume o lleva drogas ilegales o comete delitos o infracciones durante el viaje.

5.4 También se considerará que se ha producido una rescisión justificada en caso de que se intente hacer lo anteriormente mencionado. Lo mismo ocurre si el pasajero se comporta de forma socialmente inaceptable, desobedece las instrucciones del personal de a bordo o acosa a otros pasajeros.

5.5 Si Riverside Collection GmbH & Co. KG rescinde el contrato de viaje, se reserva el derecho al pago del precio del viaje; sin embargo, debe tener en cuenta el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que obtenga de otro uso del servicio no utilizado, incluidos los importes que le abonen los proveedores de servicios.

6. ANULACIÓN POR PARTE DEL VIAJERO/GASTOS DE ANULACIÓN

6.1 El cliente podrá cancelar el viaje en cualquier momento antes

del inicio del mismo sin necesidad de alegar motivo alguno. La cancelación deberá notificarse a Riverside Collection GmbH & Co. KG. Si el viaje ha sido reservado a través de una agencia de viajes, la notificación también puede hacerse a través de ella. Se aconseja al cliente que notifique la cancelación a través de un soporte de datos permanente.

6.2 Si el viajero rescinde el contrato antes del inicio del viaje o no lo emprende, Riverside Collection GmbH & Co. KG pierde el derecho a reclamar el precio del viaje acordado. En ese caso, Riverside Collection GmbH & Co. KG tiene derecho a exigir una indemnización razonable siempre que la rescisión no se produzca por motivos imputables a Riverside Collection GmbH & Co. KG o si se producen circunstancias extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones que dificulten considerablemente la realización del viaje o el transporte de personas al lugar de destino. Se considerará que existen circunstancias inevitables y extraordinarias cuando estas escapen al control de Riverside Collection GmbH & Co. KG y sus consecuencias no pudieran haber sido evitadas aunque se hubieran tomado todas las precauciones razonables. El importe de la indemnización quedará determinado por el precio del viaje menos el valor de los gastos ahorrados por Riverside Collection GmbH & Co. KG y menos lo que Riverside Collection GmbH & Co. KG adquiera a través de otro uso de los servicios de viaje. Riverside Collection GmbH & Co. KG ha determinado los siguientes importes globales para la indemnización teniendo en cuenta el periodo entre la declaración de rescisión y el inicio del viaje, así como teniendo en cuenta el ahorro de gastos previsto y la adquisición prevista mediante otro uso de los servicios de viaje. La indemnización se calculará en función de la fecha de recepción de la declaración de rescisión de la siguiente manera en base a la escala de cancelación correspondiente - en cada caso en relación con el precio del viaje correspondiente.

6.3 La indemnización global se calculará del siguiente modo:

- hasta 91 días antes de la fecha de inicio del viaje, gratis
- entre 90 y 31 días antes de la fecha de inicio del viaje, 40 %
- entre 30 y 15 días antes de la fecha de inicio del viaje, 75 %
- hasta 14 días antes de la fecha de inicio del viaje, así como en caso de no presentación o cancelación el día correspondiente a la fecha de inicio del viaje, 90 %

6.4 Riverside Collection GmbH & Co. KG se reserva el derecho a exigir una indemnización superior, calculada individualmente, en lugar de los importes globales de indemnización anteriormente mencionados, en la medida en que Riverside Collection GmbH & Co. KG demuestre que ha incurrido en gastos significativamente superiores al importe correspondiente de la indemnización global aplicable. En ese caso, Riverside Collection GmbH & Co. KG estará obligada a cuantificar y justificar específicamente la indemnización exigida, teniendo en cuenta los gastos ahorrados y menos lo que Riverside Collection GmbH & Co. KG adquiera a través de otro uso de

los servicios de viaje.

- 6.5 El cliente tiene derecho a demostrar ante Riverside Collection GmbH & Co. KG que la indemnización razonable debida a Riverside Collection GmbH & Co. KG es sustancialmente inferior a la indemnización global exigida por ella.
- 6.6 Si la empresa Riverside Collection GmbH & Co. KG está obligada a reembolsar el precio del viaje como consecuencia de la rescisión, deberá hacerlo sin demora, en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la recepción de la declaración de rescisión.

7. CAMBIOS EN LA RESERVA/ASUNCIÓN DEL CONTRATO

- 7.1 Tras la celebración del contrato, el cliente no tiene derecho a realizar cambios en la fecha del viaje, el destino, el alojamiento, el tipo de pensión o el camarote (cambios en la reserva). Los cambios en la reserva que, no obstante, se realicen a petición del cliente conservando la estructura general del viaje (en particular, conservando la duración del viaje y el precio del mismo) solo son posibles hasta 60 días antes del inicio del viaje. A menos que se acuerde lo contrario en casos individuales antes de la confirmación de la nueva reserva, la tasa de cambio de reserva se corresponderá con el importe que figura en la siguiente tabla:
- 7.1.1 – Hasta 91 días antes, gratis
– Entre 90 y 60 días antes, 100 euros por persona
- 7.2 Hasta siete días antes de la fecha de inicio del viaje, el cliente podrá notificar a Riverside Collection GmbH & Co. KG que una tercera persona asumirá su lugar en lo relativo a los derechos y obligaciones derivados del contrato de viaje. Dicha declaración debe realizarse en un soporte de datos permanente (papel o electrónico) (recomendamos el fax o el correo electrónico). Riverside Collection GmbH & Co. KG tiene derecho a oponerse a la admisión de esa tercera persona si esta no cumple los requisitos contractuales de viaje. Si el contrato es asumido por una tercera persona, esta y el cliente responderán solidariamente frente al turoperador del precio del viaje y de los gastos adicionales derivados.
- 7.3 Las tasas de cambio de reserva son pagaderas con carácter inmediato.

8. EQUIPAJE / ANIMALES A BORDO

El equipaje solo puede contener objetos de uso personal. En particular, los pasajeros no pueden transportar drogas, armas, municiones ni sustancias explosivas o inflamables. De acuerdo con los convenios internacionales, los delitos relacionados con drogas se denunciarán a las autoridades locales. No está permitido llevar animales a bordo de los cruceros fluviales de la compañía Riverside Collection GmbH & Co. KG. En la medida en que se vayan a prestar servicios de viaje antes o después del crucero fluvial, por ejemplo, alojamiento en hotel, tampoco se podrán llevar animales, a menos

que la descripción del servicio permita expresamente llevar animales en relación con el servicio de viaje específico.

9. RESPONSABILIDAD/LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 9.1 La responsabilidad contractual de Riverside Collection GmbH & Co. KG por daños que no sean corporales (incluida la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones precontractuales, accesorias o postcontractuales) se limita al triple del precio del viaje, siempre que el daño al pasajero no haya sido causado de forma culposa por Riverside Collection GmbH & Co. KG. Esta limitación no afecta a posibles reclamaciones adicionales en virtud de acuerdos internacionales o normativas legales basadas en dichos acuerdos. Al hacer valer cualquier reclamación contra Riverside Collection GmbH & Co. KG, el cliente deberá computar el importe recibido en concepto de compensación o reembolso como consecuencia de una reducción debida al mismo suceso con arreglo a acuerdos internacionales o disposiciones legales basadas en dichos acuerdos.
- 9.2 Riverside Collection GmbH & Co. KG no se hace responsable de las interrupciones del servicio, los daños personales y materiales en relación con servicios que hayan sido organizados meramente como servicios externos (por ejemplo, excursiones, eventos deportivos, visitas al teatro, exposiciones, servicios de transporte hacia y desde el lugar de salida y destino anunciados) si estos servicios se identifican expresamente como servicios externos en la descripción del viaje y en la confirmación de la reserva, indicando el socio contratante, y de forma tan clara que el cliente pueda reconocer que no forman parte de los servicios de viaje de Riverside Collection GmbH & Co. KG.

10. SERVICIOS NO UTILIZADOS

Si el cliente no hace uso de los servicios de viaje individuales que se le ofrecieron debidamente por motivos de los que él mismo es responsable (por ejemplo, debido a un regreso anticipado), no tendrá derecho a un reembolso proporcional del precio del viaje. Riverside Collection GmbH & Co. KG intentará obtener el reembolso de los gastos ahorrados por parte de los proveedores de servicios. Esta obligación no se aplica si los servicios no utilizados son completamente insignificantes.

11. DEBER DE COOPERACIÓN DEL CLIENTE

- 11.1 El cliente deberá informar a Riverside Collection GmbH & Co. KG o a la agencia de viajes a través de la cual haya reservado el viaje en caso de no obtener la documentación de viaje necesaria (por ejemplo, billete de avión, bono de hotel) dentro del plazo notificado por Riverside Collection GmbH & Co. KG.

11.2 Si el viaje no se presta libre de defectos, el cliente puede exigir una solución. El cliente está obligado a informar inmediatamente al guía local de cualquier vicio. Si en el lugar de destino de vacaciones no hay un guía turístico, los posibles defectos del viaje deberán comunicarse a Riverside Collection GmbH & Co. KG en su sede social. Si el viaje ha sido reservado a través de una agencia de viajes, la notificación de defectos también puede hacerse a través de ella. La disponibilidad del guía turístico o de Riverside Collection GmbH & Co. KG se indicará en la descripción de los servicios o, a más tardar, en la documentación del viaje. El guía tiene instrucciones de buscar las soluciones pertinentes, en la medida de lo posible. Sin embargo, no está autorizado a admitir las reclamaciones del cliente. En la medida en que Riverside Collection GmbH & Co. KG no haya podido subsanar el defecto como consecuencia de la omisión culpable de la notificación del defecto, el cliente no podrá reclamar una reducción del precio conforme al § 651m del BGB ni una indemnización por daños y perjuicios conforme al § 651n del BGB.

11.3 Si un cliente desea rescindir el contrato de viaje debido a un defecto en el viaje del tipo descrito en el § 651i apdo. 2 del BGB, en la medida en que sea significativo, de conformidad con el § 651l del BGB, deberá comunicar previamente a Riverside Collection GmbH & Co. KG un plazo razonable para remediar la situación. Esto no se aplica si la intervención es denegada por la empresa Riverside Collection GmbH & Co. KG o si es necesaria una intervención inmediata.

12. RECLAMACIÓN DE DERECHOS

El cliente deberá presentar las reclamaciones previstas en el § 651i, apartado 3 del BGB, a Riverside Collection GmbH & Co. KG. Las reclamaciones también pueden hacerse valer a través de la agencia de viajes en caso de que el viaje combinado haya sido reservado a través de ella.

13. PASAPORTE, VISADO Y NORMATIVA SANITARIA

13.1 El cliente deberá cumplir todas las leyes, reglamentos, órdenes y normativa sobre viajes (disposiciones) de los países y puertos vinculados con el viaje, así como todas las normas e instrucciones emitidas por Riverside Collection GmbH & Co. KG y terceras partes contratadas por dicha empresa.

13.2 En virtud del § 651d apdo. 1 en conjunción con el art. 250 § 3 núm. 6 de la EGBGB, Riverside Collection GmbH & Co. KG informará al cliente sobre los requisitos generales de pasaporte y visado, así como las formalidades sanitarias del país de destino, incluidos los plazos aproximados para la obtención de cualquier visado necesario antes de la celebración del contrato, así como cualquier cambio al respecto antes del inicio del viaje. Se presupone que no existen particularidades en la persona del viajero ni en la de sus compañeros de viaje (por

ejemplo, doble nacionalidad, apatridia).

13.3 El cliente es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje exigidos por las autoridades, las vacunas que puedan ser necesarias y de cumplir la normativa aduanera y de cambio de divisas. Los gastos ocasionados a este respecto correrán exclusivamente a cargo del cliente. Cualquier perjuicio derivado del incumplimiento de estas normas, por ejemplo, el pago de gastos de cancelación, sanciones, multas y otros gastos o costes adicionales de viaje incurridos, correrán a cargo del cliente, a menos que se deban a la facilitación de información incorrecta o a la omisión de información de forma culpable por parte de Riverside Collection GmbH & Co. KG. El cliente está obligado a reembolsar de inmediato las sumas de dinero que Riverside Collection GmbH & Co. KG deba abonar o depositar a este respecto.

13.4 El cliente deberá facilitar a Riverside Collection GmbH & Co. KG todos los datos personales necesarios para el viaje correspondiente (datos de registro) a más tardar seis semanas antes del inicio del viaje y asegurarse de que los datos de registro facilitados coinciden con los datos que figuran en los documentos de viaje (por ejemplo, pasaporte o documento de identidad). Para las reservas efectuadas dentro de las seis semanas anteriores a la fecha de inicio del viaje, los datos de registro deberán facilitarse inmediatamente.

14. PRESCRIPCIÓN

14.1 En virtud del § 651i del BGB, las reclamaciones del cliente en caso de defectos del viaje prescriben a los dos años. El plazo de prescripción comienza a contar a partir del día en que, según el contrato, debería finalizar el viaje reservado.

14.2 Si hay negociaciones pendientes entre el cliente y Riverside Collection GmbH & Co. KG en relación con la reclamación o las circunstancias que dieron lugar a la misma, el plazo de prescripción quedará suspendido hasta el día en que Riverside Collection GmbH & Co. KG desestime las reclamaciones por escrito.

15. NORMATIVA ESPECIAL EN RELACIÓN CON LAS PANDEMIAS

15.1 Las partes acuerdan que Riverside Collection GmbH & Co. KG prestará siempre los servicios de viaje acordados en colaboración con los proveedores de servicios en cumplimiento y de acuerdo con las normativas y requisitos oficiales aplicables en el momento y lugar del viaje en cuestión.

15.2 El cliente deberá cumplir las normas o restricciones de uso pertinentes de Riverside Collection GmbH & Co. KG o los proveedores de servicios al utilizar los servicios de viaje. En caso de que aparezcan síntomas típicos de enfermedad, el cliente deberá informar a Riverside Collection GmbH & Co. KG, el guía turístico local o el proveedor de servicios sin demora.

16. PROTECCIÓN DE DATOS

Riverside Collection GmbH & Co. KG procesa los datos de los clientes de forma responsable. Los datos personales proporcionados como parte de su reserva (por ejemplo, nombre, dirección, número de teléfono, etc.) se almacenan, procesan y utilizan para tramitar el viaje, para el servicio de asistencia al cliente o para cumplir con los requisitos legales.

17. COMPAÑÍA AÉREA OPERADORA

Si, en un caso concreto y desviándose de la cláusula 3.2, un viaje de ida y vuelta en avión forma parte del servicio de viaje, se aplicará lo siguiente:

Riverside Collection GmbH & Co. KG informará al cliente sobre la identidad de la compañía o compañías aéreas operadoras de todos los servicios de transporte aéreo que se presten como parte del viaje. Si en el momento del registro aún no se ha determinado la compañía o compañías aéreas operadoras, Riverside Collection GmbH & Co. KG informará al cliente sobre la compañía o compañías aéreas tan pronto como Riverside Collection GmbH & Co. KG conozca la compañía o compañías aéreas operadoras, a más tardar, no obstante, al enviar la información detallada sobre el viaje reservado. En caso de que cambie la compañía aérea operadora comunicada al cliente, Riverside Collection GmbH & Co. KG informará al cliente del cambio lo antes posible. La «lista comunitaria» de compañías aéreas a las que se prohíbe operar en la UE puede consultarse en Internet, en <https://www.eu-info.de/leben-wohnen-eu/> or at www.lba.de Se aplicarán las condiciones de transporte de la compañía aérea correspondiente.

18. ACUERDO SOBRE EL DERECHO APLICABLE Y FUERO JURISDICCIONAL

18.1 El presente contrato se regirá por la legislación de la República Federal de Alemania, con excepción de la Convención de las Naciones Unidas sobre los contratos de compraventa internacional de mercaderías (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods [CISG] del 11/04/1980). Este acuerdo sobre el derecho aplicable se aplica a los consumidores en la medida en que la protección concedida no sea retirada por disposiciones imperativas de la ley del país en el que el viajero tiene su lugar de residencia habitual y al que Riverside Collection GmbH & Co. KG haya orientado sus actividades.

18.2 El fuero jurisdiccional para las demandas interpuestas por el cliente corresponde a Hamburgo. Para las demandas interpuestas por Riverside Collection GmbH & Co. KG contra los clientes, será determinante el lugar de residencia del cliente. Para las demandas interpuestas contra clientes que sean comerciantes, personas jurídicas de derecho público o privado o personas que tengan su domicilio o lugar de residencia

habitual en el extranjero o cuyo domicilio o lugar de residencia habitual se desconozca en el momento de interponer la demanda, el fuero jurisdiccional acordado es Hamburgo..

18.3 Las disposiciones anteriores no se aplicarán en el caso y en la medida en que las disposiciones de los acuerdos internacionales que sean aplicables a esta relación contractual y que no sean derogables contractualmente resulten de otro modo a favor del cliente. Actualmente, la compañía Riverside Collection GmbH & Co. KG no participa en ningún procedimiento de resolución de litigios de ninguna oficina de mediación para el consumidor.