

## Trámites para adquirir un servicio de viajes

Para materializar la adquisición de un servicio en nuestra página web será necesario haber cumplido los siguientes pasos:

- Seleccionar el servicio requerido mediante los procesos de búsqueda y cotización existentes en nuestra web.
- Acceder a las páginas de Pago donde deberá indicarse los conceptos necesarios para la adquisición del servicio.
- Proporcionar datos referidos al servicio y datos personales tales como número de pasajeros, nombres, teléfonos, correos electrónicos, edades, etc...
- Aceptar los condicionados indicados en las páginas de pago.
- Y obtener el localizador de confirmación el cual se obtendrá al haber cumplido con los requerimientos anteriores.

Recordamos que los clientes deberán asegurarse de que toda la documentación personal necesaria para su viaje se encuentra en regla. Asimismo, recordamos que los clientes deberán informarse sobre los visados y otros documentos o trámites necesarios, así como las posibles particularidades para viajar a su destino visitando la web del Ministerio de Asuntos Exteriores, o consultando a los consulados y embajadas correspondientes.

## Política de cambios y cancelaciones de reservas

Gastos de modificación:

- Gastos por modificación de reservas de hotel: 10€ por reserva, adicionales a los posibles gastos que cobre el proveedor del servicio si los hubiera.
- Gastos por modificación de reservas de cruceros: Adicionalmente a los posibles gastos que cobre el proveedor del servicio si los hubiera, se cobrarán: 20€ por reserva.
- Gastos por modificación de reservas de otros productos (excepto alquiler de coches): Si tu reserva admite cambios, y adicionalmente a los posibles gastos que cobre el proveedor del servicio si los hubiera, se cobrarán: 20€ por persona.

Gastos de cancelación:

- Gastos por cancelación de **reservas de hotel**: Los gastos que cobre el proveedor (si los hubiera).
- Gastos por cancelación de **reservas de vuelos**: Se cobrarán los gastos del proveedor en caso de que los haya y un coste adicional según el importe total de la reserva:
  - Para reservas cuyo importe total sea inferior o igual a 500€, 10€ por persona.
  - Para reservas cuyo importe total sea superior a 500€ y menor o igual a 1000€, 20€ por persona.
  - Para reservas cuyo importe total sea superior a 1.000€, 40€ por persona.

- Gastos por cancelación de **reservas de alquiler de coches**: Se cobrará el 100% del importe de la reserva en caso de cancelación de la reserva en las últimas 48 horas antes de la fecha y hora de recogida del vehículo.

Gastos por cancelación de **cruceros y el resto de los productos**: Se cobrarán los gastos de cancelación que aplique el proveedor en caso de que los haya, así como un 3% adicional sobre el importe total de la reserva.

Estos gastos se aplicarán con independencia del momento en que se solicite el cambio o la cancelación de la reserva.

Recuerda que nuestra web te informará siempre y con antelación de las condiciones de modificación y/o cancelación de la reserva, cualquiera que sea el producto elegido.

### **Entrega de la documentación del viaje**

Los billetes, bonos etc. se enviarán por correo electrónico.

La mayoría de nuestros productos se confirman electrónicamente por nuestra web recibiendo el comprador en un plazo no superior a 24 horas dicha documentación en su correo electrónico.

Las indicaciones realizadas en las siguientes secciones en cuanto a envíos, emisiones, compras y reservas, recogidas y documentación se consideran genéricas y se muestran sólo a título informativo, ya que determinadas opciones podrán no ser válidas dependiendo de la tipología del producto seleccionado o del medio de pago indicado.

Puedes solicitar la factura de cualquier producto contratado a través de nuestra web a través del siguiente buzón de correo electrónico: [sale@goldencruises.es](mailto:sale@goldencruises.es) Recuerda indicar:

- El localizador de tu reserva
- Nombre de la persona física o nombre de la empresa titular para la emisión de la factura
- NIF o CIF
- Dirección completa con código postal, ciudad y provincia

Te enviaremos la factura a través de e-mail. No obstante, si deseas recibir el original en la dirección indicada, puedes solicitarlo a la recepción del e-mail.

### **Cómo pagar**

Tarjetas de crédito o débito:

Visa y Master Card han desarrollado un sistema para realizar de forma segura pagos en Internet. El sistema de Comercio Electrónico Seguro se basa en que el Emisor de la tarjeta (banco o caja de ahorros) identifique al titular de la misma antes de autorizar el pago por Internet. Golden Cruises está adherido a este protocolo de seguridad por lo que, una vez seleccionado el producto a comprar e introducido el número de su tarjeta, se abre una ventana del Emisor que le solicita su identificación, mostrando uno de los siguientes iconos:



Los datos de su tarjeta y su contraseña quedan protegidos por este sistema de seguridad desde el momento de su introducción. Una vez completada la identificación, el Emisor comunica a Golden Cruises que la compra la está realizando el titular de la tarjeta, de forma que éste pueda completar el proceso. Si la identificación no ha sido satisfactoria, el Emisor lo comunica a Golden Cruises para que proceda en consecuencia. Esta ventana está fuera del control de Golden Cruises, siendo responsabilidad de su Emisor cualquier incidencia que pueda surgir con la misma, debiendo contactar con dicha entidad si se encontrara ante esta situación.

#### **Seguridad, confidencialidad de datos y privacidad**

Golden Cruises garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos facilitados. Los datos proporcionados serán incorporados a un fichero titularidad de Aurum Trade & Gestion de Activos S.L. con el fin de prestarte y ofrecerte sus servicios, facilitar la tramitación de los pedidos y enviarte información y ofertas comerciales en el futuro sobre productos y servicios que puedan resultar de tu interés.

Algunos datos personales necesariamente deberán ser comunicados a los distintos prestadores de los servicios para la realización del servicio adquirido y dar cumplimiento al objeto del contrato.

[Consulta aquí nuestra Política de Privacidad.](#)

Nuestro sitio Web acepta y utiliza el uso de “cookies” propias y de terceros, que podrán ser utilizadas para facilitar la Navegación en su página web, ofrecer una mejor experiencia y servicio de acuerdo a los hábitos de navegación, y conocer las preferencias del Usuario permitiendo su reconocimiento. No obstante el Usuario podrá configurar su equipo para aceptar o no las cookies que recibe. [Consultar política de cookies](#). Los usuarios pueden inhabilitar el uso de cookies en su navegador.