

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DEL SITIO WEB

En el presente documento se establecen las “CONDICIONES GENERALES DE VENTA” que regulan el funcionamiento de este Sitio web y la compra de productos/servicios a través de “**trasmed.com**”. El uso del Sitio web constituye que le sea de aplicación la aceptación de estas Condiciones Generales de Venta. No obstante, si tiene alguna duda o consulta sobre ellas puede contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de:

e-mail de contacto: callcenter@trasmed.com

Teléfono de contacto: 96 091 33 16

Estas **CONDICIONES GENERALES DE VENTA** han sido redactadas de conformidad con lo establecido en:

La **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio electrónico (LSSI CE 34/2002), el **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, artículo 14 del **Reglamento (UE) 524/2013** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo del 2013 y el Reglamento nº 1177/2010 del Parlamento europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

1. Información general de contacto

De conformidad con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, se informa que la titularidad de este Sitio web, “**trasmed.com**”, (en adelante Sitio web) la ostenta: **TRASMED GLE, S.L.**, [de ahora en adelante **TRASMED**] provista de NIF: B05405105, inscrita en el Registro Mercantil de Valencia Tomo 10985, Folio 1, Hoja V-198081, Inscripción 1ª, y cuyos datos de contacto son:

Dirección: Dique del este, S/N – 46024 Valencia

Teléfono de contacto: 96 091 33 16
Email de contacto: callcenter@trasmed.com

2. Objeto

El propósito de las presentes **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”** es en **primer lugar**, informar a los usuarios Compradores de las condiciones y modalidades en las que **TRASMED**, procederá a la venta y entrega de los productos/servicios adquiridos y, en **segundo lugar**, informar sobre los derechos y obligaciones de **“las partes”** en el marco de la venta de los productos/servicios por parte de **TRASMED** al cliente (en adelante “el Comprador”).

Las presentes **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”** se aplicarán sin restricción ni reserva alguna, a todas las ventas de productos/servicios realizados a través del Sitio web. Por lo tanto, “el Comprador”, al realizar una compra de productos/servicios reconoce conocer con carácter previo a la realización del Reserva, las presentes **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”**, y las acepta total y plenamente.

TRASMED se reserva en todo momento la posibilidad de modificar unilateralmente las presentes **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”**. No obstante, serán aplicables a cada Reserva aquellas que el Comprador hubiere aceptado en el momento de realizarlo.

Las presentes **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”** incluyen las **Condiciones Generales de uso** del Sitio web y se completarán con las disposiciones de la **Política de Privacidad** y la **Política de Cookies**.

3. Producto y Servicio

A efectos de estas **“CONDICIONES GENERALES DE VENTA”** se entiende que la actividad que **TRASMED** desarrolla a través del Sitio web comprende:

Venta de billetes de transporte marítimo para pasajeros, vehículos y servicios complementarios.

4. Acceso de personas usuarias

El simple acceso al Sitio web, atribuye a quien lo realiza la condición de persona usuaria.

El uso de servicios ofrecidos en la página web es libre para las personas usuarias, no conllevando ninguna comisión ni coste de ningún tipo en el acceso a la página web, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por la persona usuaria, que será a cargo de éste.

El acceso a través de aplicaciones de terceros (por ejemplo, Facebook) implica que la seguridad en el acceso por esta vía es responsabilidad de dichas entidades. Asimismo, el Sitio web declina cualquier responsabilidad directa o indirecta por la caída de los sistemas o indisponibilidad de la web o cualquier situación similar.

5. Normas de uso del Sitio web

La persona usuaria será responsable de la totalidad de sus contenidos publicados y de su veracidad. **TRASMED** se reserva el derecho de verificar todos los comentarios y/u opiniones de los usuarios antes de su publicación definitiva en el Sitio web. La persona usuaria será la única responsable de las manifestaciones falsas, inexactas o

desactualizadas que se realicen y de los perjuicios que, al respecto, cause a **TRASMED** o a terceras personas como consecuencia del incumplimiento de este deber.

La responsabilidad de los comentarios, directa o indirectamente publicados en el Sitio web recae, única y exclusivamente, en la persona usuaria y **TRASMED** declina cualquier responsabilidad sobre su veracidad.

Mediante el uso de este Sitio web, la persona usuaria acepta que la mayor parte de las comunicaciones con **TRASMED** sean electrónicas (correo electrónico o avisos publicados en el Sitio web).

A efectos contractuales, el Usuario consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que **TRASMED** envíe de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a los derechos reconocidos por ley al Usuario.

El Usuario puede enviar notificaciones y/o comunicarse con **TRASMED** a través de los datos de contacto que en estas Condiciones se facilitan y, en su caso, a través de los espacios de contacto del Sitio web. Igualmente, salvo que se estipule lo contrario, **TRASMED** puede contactar y/o notificar al Usuario en su correo electrónico o en la dirección postal facilitada.

La persona usuaria se compromete a hacer un uso razonable de los servicios del Sitio web y a cumplir las “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**”, reservándose **TRASMED** el derecho de limitarlo si así lo estimara conveniente.

El Sitio web está regido por la legislación aplicable en España. **TRASMED** no asegura que el Sitio web cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. **TRASMED** declina toda responsabilidad que se pueda derivar de dicho acceso.

Queda terminantemente prohibido:

- Utilizar el nombre de **TRASMED** con fines profesionales o lucrativos directa o indirectamente.
- Utilizar el Sitio web **TRASMED** para fines que no sean la adquisición de productos y/o servicios
- Realizar compras falsas o fraudulentas. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho una compra de esta índole, podría ser anulada y se informaría a las autoridades competentes.
- La publicación de contenido ofensivo, de cualquier clase, sexista, racista, difamatorio y/o contrario a la legislación vigente en España y la Unión Europea.
- Difamar, abusar, acosar, molestar, amenazar o infringir los derechos legales, como los derechos de privacidad o publicidad, de otros.
- Utilizar la página web para fines de promoción no autorizados expresamente por el equipo **TRASMED** o la difusión de contenido publicitario no autorizado.
- Suplantar la identidad, con las consecuencias legales que de ello se derivan.
- Difundir, publicar o solicitar información que promueva la realización de ningún acto ilícito en su jurisdicción, incluyendo, pero no limitando a: fraudes

electrónicos, SPAM, Phishing, Spoofing, Forgery y cualquier otro tipo de conducta que sea considerada un acto ilegal.

- Realizar cualquier uso fraudulento del Sitio web.

6. Propiedad intelectual e industrial

El Sitio web está protegido por derechos de propiedad intelectual e industrial. Con carácter enunciativo, que no limitativo, los contenidos, diseño gráfico, código fuente, logos, textos, gráficos, ilustraciones, fotografías y demás elementos que aparecen en el Sitio web. Por ello, la persona usuaria reconoce que la reproducción, distribución, comercialización, transformación y en general, cualquier forma de explotación, por cualquier procedimiento, de todo o parte del Sitio web constituye una infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial de **TRASMED** o del titular de los mismos, salvo que el usuario o la usuaria hubiera obtenido la previa autorización expresa.

Cualquier uso ajeno a **TRASMED**, incluida la reproducción, modificación, distribución, transmisión, reedición, arreglos o representación de cualesquiera elementos del mismo está estrictamente prohibido salvo consentimiento expreso escrito de **TRASMED**.

La persona usuaria no podrá modificar o utilizar dicha propiedad intelectual e industrial de forma que su divulgación suponga un perjuicio para **TRASMED**.

TRASMED reclamará por los daños y perjuicios derivados del uso indebido por parte de terceras personas de su propiedad intelectual e industrial.

TRASMED no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado en el Sitio web, los servicios o los contenidos.

7. Notificación de infracciones

En caso de que la persona usuaria infrinja derechos de propiedad intelectual y/o industrial o cualquier otro derecho de terceras personas, será apercibido por **TRASMED** en el momento en que ésta tenga conocimiento de tales infracciones para que cese en la publicación de los contenidos infractores. En tal caso, la persona usuaria responderá por tales infracciones.

Si cualquier persona o entidad considera que los contenidos publicados en el Sitio web infringen sus derechos al honor, a la intimidad, a la imagen o cualquier derecho podrá comunicarlo a **TRASMED** por cualquiera de las vías de contacto que figuran en el Sitio web con el asunto “Vulneración de derechos”, solicitar su retirada y aportar la siguiente información:

1. identificación de los derechos protegidos por la legislación vigente al respecto que se consideran violados,
2. identificación de los contenidos que presuntamente violan los derechos en cuestión con información razonablemente suficiente para permitir a **TRASMED** ubicar dicho material en el Sitio web,
3. información de los datos de contacto (dirección física o electrónica y número de teléfono) para que **TRASMED** pueda comunicarse con dicha persona o entidad,

4. una declaración en la que dicha persona o entidad afirme que la información incluida en la notificación es veraz y exacta y que es titular de los derechos presuntamente vulnerados o que está autorizado o autorizada a actuar en nombre de éste y,
5. copia del D.N.I., pasaporte u otro documento que acredite su identidad.

TRASMED atenderá la petición y si considera que la persona o entidad tiene motivos o causas justificadas para solicitar la retirada de tales contenidos, procederá a su eliminación inmediata del Sitio web de forma que no sean accesibles por las personas usuarias ni siquiera desde la memoria caché.

8. Formalización del contrato y Reservas

El Comprador podrá formalizar, a su elección, con **TRASMED** el contrato de transporte marítimo en cualquiera de las lenguas en las que las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**” estén disponibles en el Sitio web.

8.1 Tarifas

Las tarifas correspondientes están indicadas en euros (€) y serán las vigentes en el momento de realizar la “**Reserva**”. Se entiende como “**Reserva**” aquello que se describe en el punto 8.3 de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**”. El precio de venta de los productos/servicios que aparece en el Sitio web podrá ser modificado por **TRASMED** en todo momento, siendo el precio que aplicará a la compra, el que aparece en la pantalla en el momento de realizar la Reserva.

Los precios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que, en su caso, pudieran corresponder y resultara aplicable en la fecha de la Reserva de acuerdo con la normativa vigente. Cualquier modificación del tipo aplicable repercutirá automáticamente en el precio de los productos/servicios que **TRASMED** vende en el Sitio web. Las compras que se realicen por residentes en países no pertenecientes a la Unión Europea o a Ceuta y Melilla, estarán exentas del pago del I.V.A.

8.2 Tarifas bonificadas

Residentes Islas Baleares

Las personas residentes en Illes Balears pueden acreditar su condición de beneficiarios de la subvención al transporte marítimo regular de pasajeros en el momento de la compra de su billete.

El descuento aplicable a todos los trayectos directos, ya sean de ida, así como de ida y vuelta, será del 75% para los residentes en Baleares (del 89% en el caso de Formentera y para el trayecto Ibiza-Formentera). Dicho descuento se aplica sobre el coste de la acomodación. Vehículos, mascotas u otros servicios como menús, seguro, etc. no están bonificados.

El descuento al que tienen derecho los residentes en Illes Balears aparecerá reflejado en el último paso del proceso de compra, junto a los datos de todos los pasajeros.

Para poder beneficiarse del descuento, durante la reserva deberá introducir su documento de identidad (DNI o NIE) y su nombre y apellidos, tal y como aparecen de forma literal en dicho documento. Desde 7 días antes de la salida podrá hacer el [check-in online](#). En caso de que no puedas hacerlo a través del Sitio web, deberás pasar por la taquilla y presentar su Certificado de Residencia. Para ello, recomendamos que todos los pasajeros lleven consigo el documento de identidad que figura en dicho Certificado.

Los documentos acreditativos para poder beneficiarse de las tarifas bonificadas son:

Ciudadanos españoles, de la Unión Europea, EEE o Suiza residentes en Illes Balears (que se encuentren empadronados): DNI o Pasaporte en vigor.

Si es pasajero español menor de 14 años y no dispone de DNI o pasaporte, solo el certificado de empadronamiento emitido por el ayuntamiento en el que resida.

Ciudadanos de terceros países (no mencionados en el primer apartado) **que sean familiares de ciudadanos de nacionalidad española**, de la Unión Europea o Suiza y residen en Illes Balears (que se encuentren empadronados): Tarjeta de Identidad de Extranjero

Ciudadanos de terceros países (no mencionados en el primer apartado) **con permiso de residencia de larga duración**: Tarjeta de identidad de Extranjero en la que conste que es residente de larga duración (o permanente).

Puede consultar más información en: <https://www.mitma.gob.es/marina-mercante/subvenciones-para-el-transporte-maritimo/informacion-general>

Familias numerosas

Los pasajeros que tengan la condición de miembros de familia numerosa acreditada (con un título oficial expedido por las Comunidades Autónomas), tienen derecho a beneficiarse de una subvención en el transporte marítimo regular de pasajeros en el momento de la compra de su billete.

El descuento aplicable a todos los trayectos directos, ya sean de ida, como de ida y vuelta, será del 20% si es miembro de familia numerosa de tipo general y del 50%, si es miembro de familia numerosa especial.

Dicho descuento se aplica sobre el coste de la acomodación. Vehículos, mascotas u otros servicios como menús, seguro, etc. no están bonificados.

El descuento aparecerá reflejado desde el primer paso del proceso de compra.

Para poder beneficiarse del descuento, los pasajeros deberán presentar su Título Oficial de Familia Numerosa durante el check-in. En caso de que no pueda hacerlo a través del Sitio web, deberá presentarlo en las taquillas de la terminal antes de la salida del barco. Para ello, recomendamos que todos los pasajeros lleven consigo el documento de identidad que figura en dicho Certificado.

Los documentos acreditativos para poder beneficiarse de las tarifas bonificadas son:

Título Oficial de Familia Numerosa o Documento Individual expedido por la Comunidad Autónoma correspondiente, en vigor y el DNI o documento equivalente.

Si es pasajero español menor de 14 años y no dispone de dicho documento, se deberá anotar en el billete la fecha de nacimiento.

Puede consultar más información en: <https://www.mitma.gob.es/marina-mercante/subvenciones-para-el-transporte-maritimo/informacion-general>

En el caso de que se acumulen en un mismo trayecto varias bonificaciones, gestionadas por la Administración General del Estado, el porcentaje de bonificación total aplicable no podrá exceder en ningún caso del 85% de la tarifa del servicio regular de transporte. Si el viaje es interinsular, la bonificación acumulada podría llegar al 100%.

Militares

TRASMED ofrece bonificaciones al personal militar del Ejército de Tierra, que viaja por cuenta del Estado o por cuenta propia.

Por cuenta del Estado: reconocemos la validez de los pasaportes militares para obtener títulos de viajeros en las condiciones que en ellos se especifique. El título se obtiene presentando el pasaporte, la tarjeta de identidad militar y el DNI del titular, o el pasaporte y DNI para el personal civil.

Por cuenta propia: se aplica una bonificación de hasta el 50% al personal militar del Ejército de Tierra, Ejército del Aire, Fuerza Naval y Secretaría del Estado que se desplaza por cuenta propia y se encuentre en la situación de servicio activo, alumno activo, reserva (con destino), reserva (comisión de servicio), segunda reserva, tropa en formación, reserva personal (activado) y reserva voluntaria (activado).

Esta bonificación será compatible con aquellas a que tenga derecho el pasajero por su condición de residente, familia numerosa o cualquier otro supuesto.

Estas bonificaciones no se aplicarán a títulos de transporte que permitan su empleo por personas distintas del beneficiario.

Dicho descuento se aplica sobre el coste de la acomodación. Vehículos, mascotas u otros servicios como menús, seguro, etc. no están bonificados.

Para poder beneficiarse de esta bonificación deberá contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente (Call Center) en el 96 091 33 16, directamente en la ventanilla de los distintos puertos o en la agencia de viajes de confianza.

8.3 Reserva

La realización de un Reserva equivale a la aceptación de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**”, sin perjuicio de las condiciones particulares que las Partes pudieren acordar.

El Comprador deberá seguir el procedimiento de compra y/o adquisición de “**trasmед.com**”, durante el cual, varios productos/servicios pueden ser seleccionados y añadidos al carrito, cesta o espacio final de compra. También se habilita la posibilidad de contratar servicios adicionales durante el proceso de compra y añadirlos al Carrito.

El Comprador tendrá la posibilidad de comprobar los detalles de su Reserva, con las características de los servicios contratados y los datos de los pasajeros, antes de confirmar la Reserva. Es importante que el Comprador los revise para corregir los posibles errores. A partir del momento en que el Comprador confirme su Reserva pulsando sobre el icono “PAGAR CON TARJETA” o “AMAZON PAY”(en adelante, la “Reserva”) se considerará que ha aceptado con conocimiento de causa el contenido y las condiciones de la Reserva en cuestión y, en concreto, el hecho de que su Reserva implica para él una obligación de pago.

8.4 Billetes con vuelta abierta (Billete Open)

TRASMED ofrece al Comprador la posibilidad de comprar un billete con la fecha de vuelta abierta, es decir, sin fecha de regreso cerrada.

Durante el proceso de compra, una vez seleccionado el trayecto de ida y vuelta, el número de pasajeros y los vehículos, aparece en pantalla el calendario para seleccionar las fechas del viaje. En ese momento, se ofrece en pantalla la opción de seleccionar “Vuelta abierta”.

La validez de los billetes Open es de 1 año, a contar desde la fecha del viaje en la que se realiza la ida, para indicar la fecha de regreso. Para ello, el Comprador debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente a través del número de teléfono: 96 091 33 16, mandando un mail a callcenter@trasmед.com o directamente en las Taquillas del puerto.

TRASMED informa al Comprador, que cuando un billete de vuelta abierta pasa a billete cerrado (es decir, cuando se establece una fecha de regreso), la anulación del billete no implica penalización alguna.

8.5 Confirmación de la Reserva

La Reserva será confirmada por **TRASMED** mediante el envío de un correo electrónico al Comprador (el "correo electrónico de confirmación de Reserva"), donde aparecerá toda la información sobre las características esenciales de los productos/servicios adquiridos y una indicación detallada del precio.

La confirmación del Reserva (Bono de transporte) deberá imprimirse o mantenerse en formato digital para poderlo presentar en los servicios de embarque el día de salida del viaje.

El Comprador queda informado que el citado correo electrónico le será remitido a la dirección de correo electrónico que hubiere proporcionado durante la reserva.

Para cualquier duda relacionada con su Reserva o en caso de no recibir la confirmación de la misma, puede ponerse en contacto con nosotros a través del: 96 091 33 16

Por otra parte, **TRASMED** no asume responsabilidad alguna en caso de error en la introducción del correo electrónico o de no recepción del correo electrónico de confirmación del Reserva. En estos casos, la venta tendrá carácter definitivo, salvo en caso de anulación del Reserva por parte de **TRASMED**.

Una vez el proceso de compra ha concluido, el Comprador tendrá derecho a recibir la factura en papel. Asimismo, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a la obtención previa de su consentimiento expreso, obteniéndolo a través de su solicitud a través del correo electrónico: clientes@tramed.com, pudiendo revocar su consentimiento en cualquier momento, enviando su petición al mismo correo electrónico.

8.6 Pasajeros con movilidad reducida

Todos nuestros barcos están equipados con camarotes y butacas para pasajeros con movilidad reducida. En el caso de querer reservar una cabina adaptada, el Cliente deberá ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente llamando al 96 091 33 160 bien, en la propia taquilla de la terminal. El check in online no está disponible en estos casos y se deberá pasar obligatoriamente por ventanilla.

8.7 Embarazadas y niños

Se informa que las mujeres embarazadas, a partir de la semana 36, no se les permite acceder y viajar a bordo de los barcos.

Las pasajeras embarazadas, para poder acceder al barco, deberán firmar en la ventanilla del puerto, antes de embarcar, un Documento informativo que se les facilitará sobre viajeras embarazadas.

Los niños menores de 14 años, no podrán en ningún caso viajar solos, deberán ir acompañados de un adulto. En el caso de que el acompañante no sea uno de los padres o su representante legal, se deberá mostrar una carta de autorización en la que los progenitores autorizan delegar al menor de edad a la persona indicada (la documentación deberá incluir una fotocopia del DNI o PP y del libro de familia donde se incluya el menor y el padre, madre o tutor legal que autoriza).

8.8 Derecho y plazo de desistimiento legal

Excepciones al derecho de desistimiento legal

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en su art. 103, el derecho de desistimiento no será aplicable cuando:

1. *l) El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran al suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.*

Por lo tanto, se informa al Cliente que no procede el derecho legal de desistimiento de las compras efectuadas.

9. Pago

9.1 Medios de pago

Los medios de pago a través de los cuales se puede comprar en el Sitio web son: tarjeta bancaria o bien, a través de “Plataforma AmazonPay”. Las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio web de **TRASMED** son las siguientes: Visa y MasterCard.

Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad bancaria emisora de las mismas, si dicha entidad no autorizase el pago, **TRASMED** no será responsable por ningún retraso o falta de entrega y no podrá formalizar ningún contrato con el Comprador.

9.2 Modalidades de pago

Todas las Reservas deben abonarse en euros, incluidos todos los impuestos y derechos obligatorios. Los costes bancarios correrán, en su caso, por cuenta del Comprador.

9.3 Seguridad en las operaciones de pago

Tarjeta bancaria

A fin de garantizar la seguridad de los pagos realizados con tarjetas bancarias, el Comprador deberá realizar el pago con tarjeta con el protocolo de seguridad 3D Secure. Para ello, deberá comunicar a **TRASMED** el criptograma visual (CVV) que figura sobre el reverso de la tarjeta bancaria utilizada por el Comprador. Una vez introducidos los datos de la tarjeta, aparecerá en pantalla una nueva ventana del banco del Comprador, en la que se solicitará un Código de Seguridad Personal. El código le llegará al Comprador por sms y deberá introducir los dígitos recibidos para poder seguir adelante con el Reserva. De este modo, **TRASMED** no accede a la información del Comprador, si no que será la entidad bancaria la que se encargará de autenticar la identidad del Comprador.

Amazon Pay

Si tiene una cuenta de Amazon, podrá pagar sus billetes usando Amazon Pay. Con este método usará la información que ya está almacenada en su cuenta de Amazon para pagar en nuestra página web.

En el proceso de compra, una vez que el Comprador haya introducido los datos de todos los pasajeros, podrá escoger este método de pago introduciendo los datos de su cuenta de Amazon, se realiza el pago y en pocos minutos recibirá la confirmación de la Reserva.

TRASMED utiliza todos los medios para garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos de pago transmitidos por el Comprador durante las transacciones a través del Sitio web. Como tal, el Sitio web utiliza un sistema de pago seguro con Certificado SSL (Secure Socket Layer).

10. Información para embarcar

10.1 Check-in y tarjeta de embarque

Todos los pasajeros, incluidos bebés y los animales de compañía, deberán disponer de su tarjeta de embarque nominativa correspondiente.

Se puede realizar el [Check-in online](#) desde 7 días antes de la fecha de salida a través de: **enlace check-in online** e imprimir la correspondiente tarjeta de embarque o descargarla en el dispositivo móvil.

También se pueden obtener las tarjetas de embarque directamente en las taquillas de los puertos o en las máquinas de auto-check in disponibles en algunas estaciones marítimas. También en estos casos desde 7 días antes de la salida.

En los casos que se indican a continuación, no es posible realizar el check-in online, si no que el Comprador deberá recoger las tarjetas de embarque en la taquilla el mismo día de la salida:

- Trayectos operados por otras compañías
- Billetes bonificados si la documentación acreditativa no existe en nuestro sistema ni en los archivos de la Dirección general de Marina Mercante
- Embarque de Grupos

Deberá pasar por la taquilla de la estación marítima en caso de:

- Pérdida o deterioro de la tarjeta de embarque
- Si no se puede validar electrónicamente la tarjeta de embarque
- Si el cliente no presenta las dos copias durante el embarque: ejemplar para la naviera y ejemplar para el cliente.

10.2 Residente y Familia Numerosa

Si es Residente en Illes Balears o está acreditado como Familia Numerosa, no se olvides de llevar siempre contigo su acreditación de bonificado junto a tu DNI o Pasaporte en vigor.

10.3 Documentación para viajar

Para poder viajar, todos los pasajeros deberán presentarse en el embarque con la documentación exigida por la normativa vigente (DNI, Pasaporte o NIE). Deberá ser la original y estar en vigor.

En el caso de los menores de 14 años, podrán identificarse mediante DNI, Pasaporte o Libro de Familia.

Los pasajeros menores de 14 años no podrán en ningún caso viajar solos, deberán ir acompañados de un adulto. En el caso de que el acompañante no sea uno de los padres o su representante legal, se deberá mostrar una carta de autorización en la que los progenitores autorizan delegar al menor de edad a la persona indicada (la documentación

deberá incluir una fotocopia del DNI o PP y del libro de familia donde se incluya el menor y el padre, madre o tutor legal que autoriza).

En el caso de tarifas bonificadas (residentes o familia numerosa) se deberá presentar el documento acreditativo para poder beneficiarse de la bonificación.

10.4 Equipaje

Si no va a embarcar con vehículo, es importante que tenga en cuenta la cantidad de equipaje que podrá embarcar por sí mismo en un solo viaje (cuando suba a bordo). Asimismo, recomendamos que preste especial atención a sus pertenencias y objetos de valor. **TRASMED** no se hace responsable de posibles robos, pérdidas de equipaje u objetos de valor.

A bordo de nuestros barcos está disponible un servicio de maletero donde podrá guardar sus pertenencias. Este espacio está cerrado al público durante toda la travesía. Puede preguntar por este servicio en la recepción de a bordo.

Está prohibido embarcar (en cualquiera de sus modalidades, como equipaje de mano o dentro de los vehículos):

- Sustancias oxidantes como sosa o peróxidos.
- Inflamables: líquidos como combustibles, pinturas o disolventes; gases (inflamables, no inflamables, intensamente refrigerados o venenosos) como gas para camping, oxígeno, propano o butano; sólidos como artículos de fácil ignición, sustancias sujetas a combustión espontánea o que emitan gases inflamables a contacto con el agua.
- Municiones, explosivos, bengalas o artículos de pirotecnia.
- Maletines de seguridad provistos de sistemas de alarma.
- Sustancias radioactivas

Podrían sufrir restricciones ciertas medicinas, artículos de aseo, nieve carbónica, botellas de oxígeno o de anhídrido carbónico para uso médico, así como la munición para armas de caza.

Las bebidas alcohólicas que se embarquen a bordo podrán ser requisadas hasta su llegada a puerto

Cambios de horario

Los horarios podrían verse afectados por causas de fuerza mayor u otro tipo de causas que impidan una navegación segura. Para que podamos informarle sobre los cambios de horario, en caso de producirse, es importante que cuando realice la compra/reservase incluya un número de teléfono y un correo electrónico válido.

Para cualquier duda al respecto, siempre puede contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente (Call Center) a través de los siguientes medios:

Teléfono de contacto: 96 091 33 16
Email de contacto: callcenter@tramed.com

10.5 Embarque

Antes de embarcar, le recomendamos que lea detenidamente y tenga en cuenta la siguiente información:

Hora límite para embarcar

Si viaja con vehículo, deberá presentarse en el embarque como máximo 60 minutos antes de la hora de salida oficial programada; si viaja a pie (sin vehículo), como máximo 30 minutos.

Pasado ese tiempo, se cerrará el embarque y **TRASMED** no será responsable de no admitir a un pasajero y/o vehículo cuando éste se presente en las instalaciones con el embarque cerrado.

Control de la tarjeta de embarque (en papel o formato electrónico)

Antes de embarcar, nuestro personal de tierra controlará sus tarjetas de embarque (recuerde que deberá presentar la copia para la naviera y la copia para el cliente) y verificará que los nombres que aparecen en la tarjeta corresponden con los datos del DNI, Pasaporte o Tarjeta de Residencia de todos los pasajeros de la reserva.

En el caso de que los datos de la tarjeta de embarque y de los documentos de identificación no coincidan, será denegado el embarque.

Es importante custodiar la tarjeta de embarque durante todo el viaje.

Embarque de vehículos

Si va a embarcar con su vehículo recuerde que la hora límite será 60 minutos antes de la hora de salida oficial programada. Una vez superada esa hora, **TRASMED** no podrá garantizar el embarque de su vehículo.

No olvide llevar con usted la documentación del vehículo y el seguro que deberá estar en vigor el día de la salida.

El vehículo que embarque debe coincidir con el que consta en el billete y debe tener la longitud y altura indicadas en la reserva; en caso contrario, **TRASMED** no podrá garantizar su embarque.

Si el vehículo corresponde a una tarifa superior al vehículo reservado, se tendrá que abonar la diferencia de precio. **TRASMED** puede pedir la ficha técnica del vehículo para su comprobación.

Los vehículos deberán embarcar siempre con conductor. Los remolques deberán embarcar siempre con el vehículo que los transporte.

En el interior del vehículo podrá dejar su equipaje, pero le recomendamos que coja aquello que necesite durante las horas de navegación, ya que no podrá acceder al mismo hasta la llegada (durante la travesía los garajes permanecen cerrados).

Furgonetas: en caso de embarcar con un vehículo rotulado o transportar carga, no podrá adquirir los billetes a través de la web. Le recomendamos que se ponga en contacto con nuestro departamento de carga.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad, los nombres de los pasajeros y sus documentos de identidad, así como la marca, modelo y matrícula de los vehículos presentes en el billete deben coincidir con los pasajeros y vehículos que van a embarcar. En caso contrario, podría denegarse el embarque.

Bicicletas, tablas de surf y embarcaciones de recreo

Con **TRASMED** podrá disfrutar del servicio gratuito de transporte de bicicletas, tablas de surf y Kayak, que viajarán en el garaje debidamente amarrados. El pasajero es el responsable de la carga, custodia y descarga.

Si viaja con una embarcación de recreo, ésta deberá posicionarse en el garaje junto a su vehículo (como parte integrante del mismo). Como longitud total se considerará la suma del vehículo y la embarcación (incluyendo la barra de tracción) y como altura, la del vehículo y la embarcación. Puede consultar las tarifas para el embarque de este tipo de vehículo, ya que varían según el trayecto y las medidas totales de longitud/altura.

11. Cambios y anulaciones

Durante el proceso de compra, el Comprador podrá escoger entre el plan “Sin Flexibilidad”, “Flexibilidad Total” o “Flexibilidad Media” cuyas características o condiciones son las siguientes:

SIN FLEXIBILIDAD	Flexibilidad Media	Flexibilidad Total
No admite ni cambios ni anulaciones	Admite cambios de fecha según condiciones de tarifa y no admite anulaciones.	Tarifa sin restricciones, sujeta a las condiciones del contrato de transporte.

La anulación de un billete con Flexibilidad Total o los billetes con vuelta abierta se registrará por las siguientes condiciones:

- 10% del importe del billete, si la anulación o aplazamiento se efectúa 2 días antes del viaje
- 20% del importe del billete, si la anulación o aplazamiento se efectúa 1 día antes del viaje
- La anulación del billete pasados estos plazos implican una penalización por el total del importe del billete.

12. Responsabilidad y Seguridad de sus transacciones

TRASMED garantiza la correcta aplicación de las medidas de seguridad y control sobre el tratamiento de sus datos personales facilitados, necesarios para realizar las transacciones online. La comunicación del número de tarjeta bancaria y la validación

definitiva del Reserva servirán como prueba de la aceptación del citado Reserva y de la exigibilidad de los importes comprometidos para la reserva de los productos que figuren en el Reserva. Los registros informáticos, conservados en los sistemas informáticos de **TRASMED** y de sus asociados, se considerarán prueba de las comunicaciones, Reserva y pagos realizados entre las Partes.

En concreto, el Comprador es responsable de mantener la seguridad de sus transacciones online. Por lo tanto, **TRASMED** no asume, en ningún caso, responsabilidad alguna por el uso fraudulento de estos datos.

13. Atención al cliente / Servicios de mediación

Para cualquier información adicional, consulta relacionada con el estado de un Reserva o de una devolución, o reclamación relacionada con su Reserva, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de **TRASMED** a través de:

Teléfono de contacto: 96 091 33 16
Email de contacto: callcenter@tramed.com

14. Responsabilidad

14.1 Capacidad

Con anterioridad a la realización de una Reserva, el Cliente declara contar con capacidad legal plena (mayor de 18 años) para obligarse en virtud de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**” y, por consiguiente, en el supuesto de que una persona que no dispusiere de capacidad legal hiciera una Reserva de productos/servicios del Sitio web de **TRASMED**, los responsables legales de dicha persona (padres o tutores legales) asumirán la responsabilidad íntegra por dicha Reserva y, en concreto, deberán satisfacer el precio dela misma.

14.2 Limitación de responsabilidad

Salvo disposición legal en sentido contrario, **TRASMED** no aceptará ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte;
- pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos) ni daños consecuenciales de ningún tipo; o de
- toda otra pérdida indirecta que no se hubiera previsto expresamente por ambas partes en el momento en que se formalizó el contrato de compraventa de los productos/servicios y habiendo fijado la contraprestación correspondiente por dicha asunción de responsabilidad.

Igualmente, **TRASMED** también limita su responsabilidad en cuanto a los siguientes casos:

- **TRASMED** aplica todas las medidas concernientes a proporcionar una visualización fiel del producto/servicio en el Sitio web, sin embargo, no se responsabiliza por las mínimas diferencias o inexactitudes que puedan existir debido a falta de resolución de la pantalla, o problemas del navegador que se utilice u otros de esta índole.
- Fallos técnicos que por causas fortuitas o de otra índole, impidan un normal funcionamiento del servicio a través de internet. Falta de disponibilidad del Sitio web por razones de mantenimiento u otras, que impida disponer del servicio. **TRASMED** pone todos los medios a su alcance a efectos de llevar a cabo el proceso de compra, no obstante, se exime de responsabilidad por causas que no le sean imputables, caso fortuito o fuerza mayor.
- **TRASMED** no será responsable de los daños derivados de un mal uso del Sitio web, ni de cualquier actuación fraudulenta realizada en base a la información que en el mismo se facilita.
- **TRASMED** no se hace responsable de los posibles errores de seguridad o desconexiones que se puedan producir ni de los posibles daños que puedan causarse al sistema informático de la persona usuaria (hardware y software), los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de la presencia de virus en el ordenador del usuario o de la usuaria, utilizando para la conexión al Sitio web, o de un mal funcionamiento del navegador o del uso de versiones no actualizadas del mismo.

En general, **TRASMED** no se responsabilizará por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de su control razonable, es decir, que se deban a causa de fuerza mayor, y ésta podrá incluir, a modo enunciativo, pero no exhaustivo:

- Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, estado de alarma, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

De esta forma, las obligaciones quedarán suspendidas durante el periodo en que la causa de fuerza mayor continúe, y **TRASMED** dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor. **TRASMED** pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución que le permita cumplir con sus obligaciones a pesar de la causa de fuerza mayor.

15. Responsabilidad y limitación de responsabilidad por enlaces desde otras páginas web

La persona usuaria que desee ofrecer contenidos del Sitio web **TRASMED** en su propia página web, podrá introducir en la misma un enlace que vincule su página web con la página de inicio del Sitio web **TRASMED**.

Las páginas web que ofrezcan un enlace al Sitio web de **TRASMED**, podrán utilizar la marca, logotipo, nombre comercial y/o cualquier otro signo distintivo de **TRASMED** única y exclusivamente en los casos autorizados legalmente o permitidos por **TRASMED** expresamente.

La persona usuaria no podrá reproducir el Sitio web de **TRASMED** de ningún modo en su propia página web, ni podrá establecer frames o marcos de cualquier tipo que rodeen el Sitio web o permitan visualizarlo a través de direcciones de Internet distintas, o conjuntamente con contenidos ajenos al mismo, de manera que produzca o pueda producir error o confusión en el público sobre la procedencia de los contenidos, implique un acto de comparación o imitación desleal, sirva para aprovechar la reputación y la marca de **TRASMED**, o se haga de cualquier otro modo prohibido por la legislación aplicable.

El usuario o la usuaria que introduzca el enlace al Sitio web **TRASMED**, no podrá efectuar bajo ningún concepto manifestaciones falsas o inexactas sobre **TRASMED** sobre sus integrantes, y/o usuarios o usuarias ni sobre la calidad de los contenidos ofrecidos.

Las páginas web en las que se ofrezca el enlace al Sitio web **TRASMED** no ofrecerán contenidos ilícitos, nocivos, contrarios a la moral y a las buenas costumbres, que produzcan o puedan producir la falsa idea de que **TRASMED** respalda o apoya las ideas, manifestaciones o actuaciones de dichas personas usuarias, o que resulten inadecuados en relación con la actividad desarrollada por **TRASMED**.

16. Responsabilidad y limitación de responsabilidad por enlaces a otras páginas web

Con el objeto de ayudar a la persona usuaria a buscar información o servicios de interés, el Sitio web **TRASMED** podrá incluir hipervínculos o enlaces a otros sitios web que no son de su propiedad, ni están controlados por esta. **TRASMED** no controla los contenidos, las Condiciones legales, las políticas de privacidad o las prácticas de los sitios web de terceros ni asume responsabilidad alguna por éstos.

La persona usuaria reconoce y acepta, que el acceso a otros sitios web no supone que **TRASMED** recomiende y apruebe el contenido de los mismos, y que **TRASMED** no será responsable de las pérdidas o daños que el usuario o la usuaria pudiera sufrir, a consecuencia de la disponibilidad de los mencionados sitios web, o a consecuencia de la credibilidad que otorgue a la exhaustividad, precisión o existencia de cualquier información ofrecida a través de dichos sitios web.

TRASMED retirará del Sitio web, o impedirá el acceso a aquellos enlaces que remitan a actividades ilícitas o lesivas de derechos o bienes de un tercero, siempre que un órgano competente así lo hubiera declarado, tal y como establece la normativa vigente.

17. Publicidad

El Sitio web puede albergar contenidos publicitarios. Los anunciantes son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Sitio web cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. **TRASMED** no será

responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

18.- Protección de datos personales

TRASMED tratará toda la información introducida en el Sitio web, de conformidad con la Política de Privacidad identificada en la página web **trasmед.com** tal y como indica el Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como responsable de tratamiento de los datos incluidos en el Sitio web.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y, en su caso, portabilidad y limitación, enviando un correo electrónico a **dpd@trasmедgle.com** Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos en: **trasmед.com**

19. Quejas y reclamaciones

El Comprador puede hacer llegar a **TRASMED** las quejas o reclamaciones que desee realizar a través de los datos de contacto que se facilitan a principio de estas Condiciones (Información General de contacto).

TRASMED dará respuesta a las reclamaciones recibidas en la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación se notificará al Comprador que su reclamación ha sido atendida o desestimada o es todavía objeto de estudio. El plazo de respuesta definitiva no superará los dos meses a partir de la recepción de una reclamación.

Además, **TRASMED**, dispone de hojas de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios, y que estos pueden solicitar a **TRASMED** en cualquier momento, utilizando los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General de contacto).

Información al Comprador sobre la plataforma de resolución de conflictos @E-commerce.

Asimismo, si de la celebración de este contrato de compra entre **TRASMED** y el Comprador emanara una controversia, el Usuario como consumidor puede solicitar una solución extrajudicial de controversias, de acuerdo con el artículo 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Puede acceder a este método a través del siguiente Sitio web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

20. Invalidez parcial

Si una o varias de las disposiciones de las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**” fueran consideradas inválidas o declaradas inválidas por aplicación de cualquier ley, reglamento o como consecuencia de decisión definitiva de una autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán íntegramente su vigencia y alcance.

Exclusión de renuncia

El hecho de que cualquiera de las partes no ejerciere los derechos que le asisten en caso de incumplimiento por la otra parte de cualquiera de las obligaciones que le imponen las presentes “**CONDICIONES GENERALES DE VENTA**”, no podrá ser interpretada como la renuncia ante futuros incumplimientos de la obligación de que se trate.

Ley aplicable y jurisdicción competente

Estas condiciones generales se rigen por la legislación del Estado Español. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario, o en su caso, al lugar de cumplimiento de la obligación.

21. Vigencia

Las presentes “CONDICIONES GENERALES DE VENTA” se mantendrán vigentes hasta la finalización del contrato de las partes y extinción de todas las obligaciones asumidas por cada una. Estas Condiciones pueden verse modificadas, por lo que es responsabilidad del cliente consultarlas periódicamente y sobre todo cuando va a realizar un Reserva ya que las Condiciones vigentes en ese momento, serán las que resulten aplicables.

Fecha de revisión de las condiciones: diciembre 2021