



## Condiciones generales de contratación de pasaje de FRS

Las presentes Condiciones Generales de Contratación de Pasaje se encuentran expuestas y disponibles al público para la consulta previa a la reserva y compra de billetes, tanto en formato papel, en todas las zonas de venta en las taquillas oficiales de FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK Iberia S.L.U., FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK España S.L.U., , como en formato digital, en la página web de la Compañía ([www.frs.es](http://www.frs.es)).

### 1. Definiciones

Por "Transportista" se entiende como tal a la Compañía FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK IBERIA S.L.U., FÖRDE REEDEREI SEETOURISTIK España S.L.U.,, que realiza el transporte de pasajeros y sus equipajes por vía marítima con sus buques, bien sean propios, arrendados o fletados, en cualquier régimen de explotación y/o gestión.

Por "Servicio de pasaje" se entiende un servicio comercial de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables realizado conforme a un horario hecho público.

Por "Buque" se entiende la nave utilizada para la navegación por mar o por vías navegables.

Por "Contrato de pasaje" se entiende el contrato de transporte entre el transportista y un pasajero para la prestación de uno o varios servicios de transporte de pasajeros.

Por "Billete" se entiende aquel documento válidamente emitido por el transportista en prueba del contrato de transporte de pasaje celebrado.

Por "Equipaje de camarote o cabina" se entiende cualquier bolso, maleta o bulto embarcado por el propio pasajero y que contenga sus efectos personales y/o aquellos destinados al uso y confort del pasajero durante el viaje.

Por "Equipaje de bodega" se entenderán aquellos vehículos y/o bultos y/o paquetes y/o maletas, debiendo contener efectos personales del pasajero en exclusiva.

### 2. Ley aplicable y régimen de responsabilidad

Al presente contrato de transporte de pasajeros y sus equipajes por mar le será de aplicación la Ley Española, los Reglamentos Europeos dictados en la materia, así como aquellos Convenios Internacionales de los que España sea parte. En concreto, serán de aplicación al presente contrato de transporte de pasaje el Reglamento Europeo 1177/2010, el Convenio de Atenas de 1974 y su Protocolo de Londres de 2002, según su ratificación por España, y la Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima, así como, si fuese el caso, las sucesivas modificaciones de dicha normativa y/o nueva regulación del contrato de transporte de pasaje.

El anterior marco normativo se considera incorporado al contrato de pasaje y serán aplicables a todos los pasajeros provistos del mismo, independientemente de su nacionalidad.

La responsabilidad del transportista, en caso de defunción o lesiones del pasajero y/o daño o pérdida de su equipaje y/o vehículo, cuyas características figuran en el billete a fin de identificación, estará limitada al máximo establecido en el citado Convenio de Atenas de 1974 y su Protocolo de 2002.

Todas las exenciones y limitaciones de responsabilidad del transportista serán de aplicación a los armadores, managers, gestores, navieros y operadores de los buques (distintos del transportista); transportistas efectivos; estibadores y operadores de terminales; y cualquier sirviente, empleado, agente o subcontratista (incluidos sus propios subcontratistas), o cualquier otra parte empleada por, o en nombre del transportista, o cuyos servicios o equipos hayan sido usados para ejecutar este contrato ya sea mediante un contrato directo con el transportista o no.

### 3. El contrato de pasaje

Por el contrato de pasaje marítimo, documentado mediante la emisión del correspondiente billete de pasaje y tarjeta de embarque, FRS se obliga a cambio de un precio, a transportar por mar al pasajero, y en su caso, su equipaje, desde el puerto de embarque hasta el de destino, todo ello bajo las presentes condiciones de transporte de pasajeros por mar que se encuentran expresamente incorporadas al mismo

#### 3.1. El billete de pasaje y la tarjeta de embarque

El billete de pasaje ("billete") es personal e intransferible y podrá ser expedido en formato electrónico. El contrato de transporte marítimo de pasajeros se perfecciona con el previo pago del billete debidamente emitido por FRS , entendiéndose que el pasajero acepta expresamente todos sus términos y condiciones, incluidas las presentes condiciones del contrato pasaje, por el solo hecho de haberlo utilizado como título de transporte.

Solamente embarcarán las personas provistas de billete y tarjeta de embarque para la fecha, hora y trayecto indicados en ambos. Todo pasajero que sea portador de un billete expedido a nombre de otra persona será considerado como pasajero sin billete y, por lo tanto, estará obligado a abonar el importe de dicho billete inmediatamente, sin perjuicio de que pueda ser denunciado por FRS , con las responsabilidades que pudieran derivarse.

Los billetes emitidos con tarifas promocionales o de oferta, estarán regidos por condiciones específicas debidamente publicadas y que deberán consultarse para cada caso. El pasajero se asegurará de conocer las condiciones particulares de la tarifa contratada. Es

posible que los billetes vendidos con tarifas especiales o durante campañas promocionales no puedan cambiarse ni ser reembolsados.

El pasajero deberá disponer de la documentación exigida legalmente para su entrada en el país de destino, que podrá serle requerida por el personal de FRS a efectos de mera comprobación, no asumiendo FRS responsabilidad alguna en el caso de que las Autoridades de dicho país de destino consideren que la documentación aportada por el pasajero es insuficiente y/o no válida para entrar en dicho país. En cualquier caso, el pasajero deberá tener en vigor el Documento Nacional de Identidad, cédula de identificación o cualquier otro documento que acredite su identidad, y/o título de viaje o Visado, y/o el Pasaporte, con una validez mínima de tres meses posteriores a la fecha prevista de salida del territorio Schengen y deberá haber sido expedido dentro de los diez años anteriores a la fecha de entrada.

En el precio del billete no se incluye la manutención ni consumiciones a bordo ni ningún otro servicio que no se contenga o incluya expresamente en la tarifa aplicada al billete.

El pasajero portador de un billete "OPEN", sin fecha cerrada de embarque, deberá confirmar el viaje con antelación suficiente para garantizar el embarque en la fecha y hora deseada. FRS no asume responsabilidad alguna por falta de disponibilidad en el buque y/o trayecto solicitado por el pasajero.

Si después de haber adquirido el billete o realizado la reserva para una fecha y trayecto determinados, el pasajero titular desea anular o modificar el transporte, podrá obtener la devolución de su importe con arreglo a la ruta, a las penalizaciones aplicables en el momento de su solicitud (que podrán ser consultados en las tarifas aplicables y condiciones de anulación expuestas públicamente), y al tipo de billete (open o cerrado). Cualquier modificación del billete deberá ser realizada dentro del año desde la fecha de emisión del mismo. Todo reembolso de billete solicitado por el pasajero se hará efectivo en la misma moneda en la que el pasajero hizo su compra.

FRS no se hace responsable de la pérdida del billete o de tarjeta de embarque. El pasajero tiene la obligación de conservar ambos documentos durante toda la travesía. Para cualquier reclamación, el pasajero deberá presentar una copia del billete de pasaje y de la tarjeta de embarque, en otro caso, no se podrá tramitar la reclamación.

### 3.2. Lugares de reserva y compra de billetes

Los billetes que permiten el transporte de pasajeros en los buques de FRS podrán ser adquiridos vía telefónica a través de los teléfonos de reservas de FRS :+34.956.68.18.30/+34.956.63.72.82/+212.539.94.26.12/+49.461.8.46.03, en las Agencias de Viajes, en las Oficinas de Venta de FRS , a través de la página web propiedad de FRS : [www.frs.es](http://www.frs.es) y en los Puertos de Embarque de Algeciras, Ceuta, Tarifa, Tánger, Tánger Med, Motril, Melilla, Huelva, Arrecife, Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife.

### 3.3. Tarifas básicas, bonificadas, promocionales y especiales

FRS oferta el transporte de pasaje sujeto sus tarifas generales, promocionales y/o especiales, debidamente publicadas todas las zonas de venta, en las taquillas oficiales de FRS y en la página web de la compañía. Los términos y condiciones de dichas tarifas se expondrán conjuntamente con las anteriores. FRS se reserva el derecho a modificar dichas tarifas sin previo aviso.

Tendrán derecho a las tarifas bonificadas aquellos pasajeros que, en el momento requerido, exhiban la documentación original o debidamente compulsada, que acredite las situaciones personales que dan derecho a dichas bonificaciones. En concreto, el pasajero deberá aportar, según proceda, D.N.I./N.I.E., Pasaporte, Tarjeta Militar TIM y/o Carnet de familia numerosa en los siguientes supuestos:

a) Familia Numerosa: Existen bonificaciones aplicadas a la utilización de líneas regulares de transporte marítimo por familias numerosas, en virtud del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas. Para poder acogerse al descuento, se recabará de los interesados la presentación del título oficial de familia numerosa o documentos que acrediten fehacientemente tal condición y la categoría en que se clasifica.

b) Residentes: Desde el día 1 de noviembre de 2014, en aplicación del Real Decreto Ley 1/2014, todas las compañías marítimas que emitan billetes subvencionados por razón de residencia en territorios no peninsulares (Ceuta, Melilla, Islas Baleares, Islas Canarias) se integran en el sistema telemático de acreditación de la residencia (SARA), en todos los canales de venta.

Los documentos acreditativos de la identidad válidos para su comprobación en el sistema telemático SARA que deberán encontrarse en vigor son:

- Si el pasajero es ciudadano español, ciudadano miembro de un Estado Miembro de la Unión Europea o de los demás Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o Suiza: El documento nacional de identidad (DNI/NIE) o Pasaporte en vigor.
- Si el pasajero es familiar de los ciudadanos de Estados Miembros de la Unión Europea o Estados parte del Acuerdo del Espacio Económico Europeo: Tarjeta española de residencia de familiar de ciudadano de la Unión.
- Para los ciudadanos nacionales de terceros países residentes de larga duración: Tarjeta de identidad de extranjero, en la que debe constar su condición de residente de larga duración.

Existen varios supuestos en los que no es posible confirmar la residencia mediante el SARA y es necesario aportar la documentación original, por tanto, FRS recomienda llevar el certificado de residencia en todos los casos y especialmente en los siguientes:

- Si se viaja con niños menores de 14 años que no tengan DNI, debiendo aportar el certificado de los menores.
- Si nunca se ha comprobado la residencia telemáticamente, o bien existe un cambio de residencia reciente.
- Si ya en alguna ocasión el sistema ha devuelto un mensaje negativo sobre su residencia.

**c) Militares:** FRS ofrece descuentos al personal militar y/o integrante de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, que tengan convenio suscrito con FRS y que viajen por cuenta del Estado o por cuenta propia, en las líneas regulares en Territorio Nacional. Las tarifas especiales quedan sujetas a los Convenios en vigor suscritos entre el Estado y FRS al efecto.

### 3.4. El Equipaje

El pasajero tiene derecho al transporte de su equipaje siempre que no contenga mercancías objeto de comercio o susceptibles de ser comercializadas. Tendrá la misma consideración el equipaje transportado dentro del vehículo embarcado, o sobre éste, o en general, todo aquel equipaje que el pasajero conserve bajo su posesión, custodia o control durante el viaje. En definitiva, este equipaje no será en ningún caso susceptible de comercialización o venta. El transporte de bodega, que incluye los vehículos, queda sujeto a las tarifas ofertadas públicamente.

No se responde de los objetos propiedad de los pasajeros que no hubieran sido previamente confiados al Capitán para su custodia y con declaración expresa de su naturaleza y valor.

No podrán embarcarse mercancías peligrosas sin previa declaración de su naturaleza a FRS y sin el consentimiento de ésta para su transporte, debiendo ser marcadas y etiquetadas conforme a las normas vigentes para cada clase de estas mercancías. Incluso en el caso de embarque correctamente declarado de mercancías peligrosas, éstas podrán ser desembarcadas, destruidas o transformadas en inofensivas si llegan a constituir un peligro real para las personas o las cosas, sin derecho a indemnización, en virtud del artículo 232 de la Ley de Navegación Marítima ( Ley 14/2014, de 24 de julio).

### 3.5. Vehículo de pasaje

Los vehículos embarcados por los pasajeros se consideran equipaje de bodega y quedarán amparados por el correspondiente billete y bajo el mismo régimen de responsabilidad y custodia del pasajero.

Se permite transportar un único vehículo por pasajero y siempre y cuando el vehículo no contenga mercancías objeto de comercio o susceptibles de ser comercializadas. A cualquier vehículo, que a juicio de la tripulación contenga dichas mercancías, se le denegará el embarque y deberá viajar como carga, siendo transportada al amparo de la correspondiente carta de porte. En este caso, si el pasajero se negara a embarcar su vehículo como carga, liquidando el

correspondiente flete, no tendrá derecho a ningún reembolso.

Autobuses turísticos, camiones, tráileres, todos ellos con o sin conductor, así como cualquier tipo de remolques, semi-remolques, y en general cualesquiera otros vehículos distintos de los vehículos de turismo, así como aquellos que no estén en condiciones de circular, deberán viajar como carga.

FRS podrá aplicar a la tarifa del vehículo suplementos por altura, que deberán ser consultados y pagarse directamente en el puerto de embarque. A este respecto, se considerará altura total del vehículo la altura consignada en la documentación del vehículo más la altura de cuantos equipajes se hayan estibado o trincado sobre el mismo por el pasajero.

Si el vehículo que se presenta al embarque pertenece a un código de reserva o tarifa diferente al indicado en el billete, el pasajero perderá su derecho a embarcar dicho vehículo sin reembolso del billete abonado. Para poder embarcar el mismo, deberá abonar la diferencia de categoría así como los gastos de gestión correspondientes.

El embarque y desembarque de los vehículos se realiza por el propio pasajero y bajo su estricta responsabilidad, obedeciendo siempre a las instrucciones de la tripulación del buque y aparcando en el lugar que se le indique. Por motivos de seguridad, el pasajero deberá dejar una marcha puesta, poner el freno de mano y cerrar el vehículo con llave.

Durante el tiempo que dure el transporte, queda prohibido acceder a la zona del garaje, excepto cuando se organicen rondas debidamente anunciadas y en compañía de un miembro de la tripulación.

El pasajero con vehículo debe disponer de todos los documentos necesarios para el desembarque y para el control aduanero en el puerto de destino. FRS no asume responsabilidad alguna si la documentación del vehículo aportada por el pasajero fuese incompleta o incorrecta a juicio de las Autoridades del país de destino. Todos los gastos relativos al embarque, desembarque y despacho en aduana del vehículo corren a cargo del pasajero. Los daños que pudiesen ser causados por el vehículo al barco o a terceros deben ser asumidos directamente por el pasajero.

### 3.6.- Entrada de productos de origen animal y productos vegetales en la Unión Europea

De conformidad con la normativa nacional y de la Unión Europea vigente, con objeto de establecer medidas específicas de protección de la salud pública, la sanidad animal y la sanidad vegetal respecto de las partidas personales no comerciales de productos que formen parte del equipaje de los viajeros procedentes de terceros países, queda prohibida la introducción de:

1. Carne y productos cárnicos, leche y productos lácteos.
2. Otros productos de origen animal y subproductos, salvo las excepciones recogidas en el Reglamento (CE) nº 206/2009 de la Comisión, de 5 de marzo

de 2009, relativo a la introducción en la Comunidad de partidas personales de productos de origen animal y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 136/2004.

**3.** Vegetales y productos vegetales de especies sensibles a alguno de los organismos nocivos relacionados en el Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.

Los pasajeros deberán presentar estos productos en los controles aduaneros, fitosanitarios y/o policiales correspondientes.

Será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal, la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal y la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, sin perjuicio de las posibles responsabilidades civiles, penales o de otro orden en el que puedan concurrir aquellos pasajeros que transporten los productos prohibidos a los que se hace referencia en este apartado.

### **3.7. Condiciones del embarque**

Los pasajeros se presentarán en las oficinas del puerto de embarque 90 minutos antes de la salida indicada en el billete a fin de proceder a la retirada de la correspondiente tarjeta de embarque y presentación de la documentación requerida para el viaje. La falta de la documentación requerida para el viaje y/o la requerida por el país de destino, derivará en la denegación del embarque, sin derecho a la devolución del precio del billete. De igual modo deberá presentarse con antelación suficiente para seguir las instrucciones y los trámites previos al embarque siguiendo las instrucciones que indique FRS al respecto. El pasajero que, por cualquier causa ajena a FRS no embarque, no tendrá derecho a la devolución del importe de su billete.

FRS determinará la "hora límite de aceptación al embarque" transcurrida la cual se denegará el embarque de los pasajeros que no hayan obtenido su correspondiente tarjeta de embarque y estén listos y dispuestos para embarcar, esto es, con su tarjeta de embarque, equipaje facturado si fuera el caso y vehículo listo para embarcar. FRS informará debidamente todos los pasajeros de dicha hora límite de aceptación al embarque para cada uno de los viajes mediante su oportuna publicación en las taquillas y/o en las áreas de embarque.

FRS declina cualquier tipo de responsabilidad por la denegación de embarque de aquellos pasajeros que se presenten una vez sobrepasada la hora límite de aceptación al embarque.

### **3.8. Ruta**

FRS tendrá libertad para ejecutar el transporte siguiendo la ruta e itinerario que considere más apropiado, salvo

pacto en contrario, pudiendo FRS desviarse de su ruta para salvar o intentar salvar vidas humanas o bienes en la mar, o realizar cualquier arribada o desviación que a juicio del Capitán sea necesaria para el interés común.

FRS tiene la libertad de ejecutar el transporte de pasajeros bien en el buque designado en el billete, bien en otro buque o buques de su propiedad o en cualesquiera otros bajo su gestión o fletamento; o por cualesquiera otros medios de transporte, con destino directo o indirecto a dicho puerto de destino.

FRS tendrá la libertad de transbordar a los pasajeros y/o sus equipajes a otro buque, si fuera necesario, a fin de completar la travesía objeto del contrato de transporte.

## **4. Pasajeros con requerimientos especiales**

FRS, facilitará la asistencia en el embarque, desembarque y durante el trayecto, informando y facilitando al viajero con requerimientos especiales el acceso y tránsito en los puertos, en cumplimiento al Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y al Reglamento (UE) Nº 1177/2010.

Los pasajeros estarán plenamente informados, en formato accesible para todos, de los derechos y servicios que se les facilita. Toda la información esencial que se proporcione a los pasajeros, se presenta también en formatos accesibles para las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.

Debido a las particularidades del transporte de pasajeros por mar y en especial a las medidas de seguridad implantadas a bordo de los buques, es necesario el obligado cumplimiento del procedimiento de asistencia con especial atención a la solicitud del mismo en tiempo y forma. De otro modo, FRS podría no garantizar la prestación del servicio, si bien hará cuanto sea posible para prestar la asistencia necesaria atendiendo a las circunstancias.

### **4.1. Solicitud del Servicio de Asistencia de Accesibilidad**

La solicitud del servicio de asistencia se puede realizar en el momento de la reserva o compra del billete en los puertos, agencias de viajes o por email en la dirección de correo electrónico [booking@frs.es](mailto:booking@frs.es).

Con la finalidad de ofrecer un adecuada asistencia, informando de manera personalizada de la disponibilidad y el tipo de servicios sobre accesibilidad del buque en el que se va a viajar y adecuándolo a la seguridad del solicitante, se interesa que los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida lo notifiquen lo antes posible y como mínimo 48 horas antes del embarque. El pasajero recibirá una confirmación de FRS en la que se declarará que se han notificado debidamente las necesidades de asistencia.

Cuando no se efectúe ninguna solicitud respecto a la necesidad de asistencia, FRS hará todo lo posible por prestarla adecuadamente, de modo que se permita

a la persona con discapacidad y/o con movilidad reducida embarcar, desembarcar y viajar en el buque para el que ha comprado el billete o en cualquier otro que se adecúe mejor a las necesidades especiales del pasajero.

Para poder tramitar correctamente la asistencia se debe conocer las necesidades del pasajero. En el momento de la compra del billete o al hacer la reserva, el pasajero con requerimientos especiales de accesibilidad o asistencia, debe acogerse a una de las siguientes particularidades según el listado que se le ofrece:

- Pasajero que viaja en su propia silla de ruedas y ocupa un lugar designado al efecto.
- Pasajero en silla de ruedas plegable que viaja en una plaza convencional.
- Pasajero con discapacidad auditiva o visual, con o sin perro guía/asistencia.
- Pasajero con dificultades de desplazamiento.

En caso de realizar el viaje transferido a una plaza convencional, la silla de ruedas deberá ser plegable para facilitar el transporte. Si el pasajero no abandonase su silla de ruedas durante la travesía, existen zonas dotadas de suelos no deslizantes, anclajes y cinturones de seguridad que garantizan que la travesía se desarrolle en adecuadas condiciones de seguridad.

Si se precisa de una silla de ruedas de tránsito para el traslado por el puerto y/o acceder al barco, se debe solicitar en el momento de la reserva o compra del billete.

En caso de coincidencia de varias asistencias simultáneas de pasajeros con requerimientos especiales, FRS se compromete a ofrecer una asistencia adecuada y acorde con las necesidades manifestadas en el menor tiempo posible.

#### **4.2. Puntos de encuentro accesibles**

Los puntos de encuentro designados en cada uno de los puertos por FRS en los que las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida puedan anunciar su llegada y solicitar asistencia, están localizados en los Puntos de Venta de FRS en la estación marítima de todos los puertos donde opera.

#### **4.3. Lugar y presentación con antelación suficiente para asistencia**

Una vez haya solicitado el servicio, el pasajero se presentará en el punto de encuentro designado por FRS en el puerto de que se trate, y del cual se le ha informado previamente, con una antelación mínima de 90 minutos antes de la hora de salida anunciada para poder realizar el traslado y acomodo en el barco con total garantía.

Al llegar al destino se le acompañará al punto de encuentro designado en ese puerto.

#### **4.4. Embarque y acomodación**

Dependiendo del buque y la línea, el embarque del pasajero sujeto a requerimientos especiales podrá ser anterior o posterior al resto de pasajeros, a criterio de FRS . En este último caso, los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida y sus acompañantes podrán esperar en la sala de pasaje-preembarque hasta que el personal de FRS les indique que pueden embarcar. Además, el personal de FRS ofrecerá ayuda para acceder al buque y trasladar su equipaje.

Una vez a bordo, si el pasajero con discapacidad y/o con movilidad reducida quiere realizar la travesía en su silla de ruedas, un miembro de la tripulación le indicará el sitio más idóneo. En caso contrario, le ayudará a acomodarse en la butaca si así lo requiere.

En caso de denegarse un embarque para dar cumplimiento a los requisitos de seguridad impuestos por las autoridades o por la imposibilidad de realizarlo de forma segura, se le dará al pasajero la posibilidad de elegir entre el derecho al reembolso y el transporte alternativo, condicionado siempre a que se cumplan todos los requisitos de seguridad. Previa solicitud, se notificarán por escrito a la persona con discapacidad o movilidad reducida los motivos específicos que han dado lugar a la denegación del embarque.

#### **4.5. Servicios de accesibilidad en los buques: de FRS**

En los buques de FRS , en materia de accesibilidad y sujeto a disponibilidad, se ofrece a los viajeros:

Ascensor con rampa de acceso.

Espacios de aparcamientos reservados en el garaje, adjunto a las zonas de acceso especialmente acondicionadas para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Rampas en puertas de acceso a la zona de pasajeros desde el garaje.
- Silla de ruedas a bordo.
- Sistema de alerta de escaleras para personas en silla de ruedas.
- Asientos acondicionados con cinturones y numeración en Braille.
- Aseos con botón de alarma.
- Normas de seguridad en Braille.
- Rampa plegable para facilitar accesibilidad en escaleras de la zona de pasajeros.
- Oruga monta-escaleras para silla de ruedas.

Solicitado el servicio de asistencia, se informará al pasajero de los servicios particulares del buque asignado para el transporte.

#### **4.6. Asistencia de acompañante**

Si resultase estrictamente necesario a fin de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad y a los condicionantes de operativa viable del embarque,

desembarque o del transporte de la persona con discapacidad y/o sujeta a movilidad reducida, FRS podrá exigir que el pasajero vaya acompañado por otra persona capaz de facilitarle la asistencia requerida. En este caso, el transporte de la persona acompañante será gratuito.

#### **4.7. Asistencia de perro guía**

Se consideran perros guía y de asistencia, aquellos que han sido adiestrados para el acompañamiento, la conducción y la ayuda de las personas con discapacidad, en escuelas especializadas y oficialmente reconocidas.

Los perros de asistencia reconocidos están sujetos y deben cumplir las normas nacionales y de la Unión Europea en materia de salud, entrenamiento, vacunas y viajes.

Es responsabilidad exclusiva del titular o del pasajero al que el perro guía asiste, tener todos los documentos necesarios y comprobarlo antes del transporte y estar seguro que el perro guía puede ser trasladado a los puertos de embarque y desembarque, así como que el perro no tenga prohibido desembarcar en los puertos de escala o destino. En consecuencia, el pasajero deberá ir provisto de los certificados prescritos por las autoridades, tanto para su salida como para su retorno a España, no incurriendo FRS en responsabilidad alguna si, llegado el caso, se deniega la entrada del animal en el puerto de destino por las autoridades que correspondan.

El pasajero será en todo caso responsable del perro guía embarcado, debiendo ir equipado en todo momento y mientras permanezcan a bordo y en las zonas de embarque/desembarque, con bozal, correa corta, collar y permanecer junto a su propietario o titular.

Los perros guía viajan de forma gratuita y el pasajero es el responsable de informar a la compañía de su necesidad de viajar junto al animal en el momento de la compra o reserva del billete.

#### **5. Transporte con mascotas**

El transporte de animales domésticos se realizará en el espacio habilitado a tal efecto en el buque, para más información sobre las condiciones específicas de cada línea acuda a <https://www.frs.es/info-y-atencion-al-cliente/mascotas>

El propietario será responsable de los alimentos/agua y del bienestar general de su mascota, así como de los daños que esta cause tanto al barco como a terceros.

Los perros guía registrados siempre estarán autorizados para viajar en la cabina de pasajeros.

El pasajero debe responsabilizarse de cumplir los requisitos requeridos al animal para realizar el viaje y la documentación necesaria que debe llevar consigo. Es responsabilidad exclusiva del pasajero al que la mascota acompaña y/o es titular, tener todos los documentos necesarios y comprobarlo antes del transporte y estar seguro que el animal puede ser trasladado a los puertos de embarque y desembarque,

así como que no tenga prohibido desembarcar en los puertos de escala o destino. En consecuencia, el pasajero deberá ir provisto de los certificados prescritos por las autoridades, tanto para su salida como para su retorno a España, no incurriendo FRS en responsabilidad alguna si, llegado el caso, se deniega la entrada del animal en el puerto de destino por las autoridades que correspondan.

Para más información puede consultar los requisitos legales en la siguiente dirección:

<https://www.mapa.gob.es/es/ganaderia/temas/comercio-exterior-ganadero/desplazamiento-animales-compania/>

Atendiendo a la duración y particularidades del viaje, FRS se reserva el derecho a modificar las condiciones del transporte con mascota, atendiendo a requerimientos específicos.

El transporte de mascotas podrá estar sometido a una tarifa específica que será publicada junto con el resto de tarifas para pasajeros.

#### **6. Transporte de pasajeras embarazadas**

Todas las pasajeras embarazadas tienen la obligación de comunicar su estado de gestación a FRS antes del embarque en las taquillas o puntos de venta oficiales.

Las pasajeras embarazadas que no superen las 36 semanas de gestación y las 32 en caso de embarazo gemelar (tanto en el viaje de ida como en el de vuelta), podrán viajar siempre que lo indiquen previamente al embarque en las taquillas o en los puntos de venta oficiales y presenten un certificado válidamente emitido y suscrito por un facultativo que confirme el período de gestación, que la pasajera se encuentra en perfectas condiciones para realizar ese viaje y que no presenta ningún riesgo para su salud ni para la del feto. Para que el certificado se considere válidamente emitido deberá estar fechado y firmado por el facultativo dentro de los 7 días anteriores a la fecha del viaje.

La ausencia de certificado, la presentación de un certificado que no cumpla con los requisitos para poder ser considerado válidamente emitido o la superación de las 36 semanas de gestación o de 32 semanas en caso de embarazo gemelar, implicará la denegación del embarque por razones de seguridad de la pasajera y del feto.

#### **7. Transporte con niños**

Los menores deben identificarse mediante un documento de identidad individual válido, en virtud del Reglamento (CE) nº 2252/2004 y del Reglamento (CE) nº 444/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo que lo modifica, sobre normas para las medidas de seguridad y datos biométricos en los pasaportes y documentos de viaje expedidos por los Estados miembros y sus posibles modificaciones posteriores.

Los pasajeros menores de 14 años siempre deben ir acompañados de un adulto. Si el acompañante no es alguno de sus progenitores o su tutor legal, será imprescindible que la Policía Nacional expida un documento en el que los padres o tutores autoricen

viajar a este menor sin su compañía. Dicho documento será solicitado previo a la fecha del viaje en las comisarías de policía. En este caso serán responsables de los menores las personas bajo cuya tutela realicen el viaje.

Los pasajeros menores de edad pero mayores de 14 años, podrán embarcar entregando al Capitán una declaración de exención firmada por los dos padres, junto a una copia de sus documentos de identidad, en la que declaren que se asumen toda responsabilidad por cualquier daño personal sufrido y/o causado a terceros. En este caso, ningún miembro de la tripulación asumirá la custodia del menor ni será responsable del menor a bordo del buque.

Los padres, tutores y/o representantes legales del menor, procurarán tener toda la documentación requerida en el puerto de destino, no asumiendo FRS ninguna responsabilidad si las autoridades consideraran que esa documentación es insuficiente.

## 8. Servicios a bordo

FRS oferta en todos los buques el servicio de bar, cafetería y "catering" a disposición del pasajero.

Los productos ofertados en las tiendas de a bordo "boutique duty free" no podrán ser adquiridos en un número superior al indicado por la normativa tributaria y/o aduanera en vigor. Dichos límites estarán publicados en dichas tiendas, para el debido conocimiento de los pasajeros.

## 9. El capitán y disciplina a bordo

El capitán ostenta el mando y la dirección del buque así como la jefatura de su dotación y tendrá a bordo la condición de autoridad pública. El Capitán hará cumplir con toda obligación que legal o reglamentariamente se aplique al buque o a quienes en el viaje, y en especial tendrá la obligación de mantener el orden y la seguridad a bordo.

El Capitán podrá adoptar cuantas medidas de policía estime necesarias para mantener el orden en el buque, así como para garantizar la seguridad de cuantos se encuentren a bordo.

Los miembros de la tripulación, pasajeros y demás personas embarcadas deberán acatar las órdenes del capitán, sin perjuicio de su derecho a efectuar las reclamaciones que estimen pertinentes ante la autoridad administrativa o judicial competente una vez llegado el buque a puerto.

## 10. Retrasos y cancelaciones

FRS informará a los pasajeros, en caso de cancelación o retraso en las salidas, de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto disponga de esta información.

Para el reembolso de un billete emitido por FRS, el interesado deberá dirigirse a cualquiera de sus oficinas o puntos de venta. Los billetes emitidos por Agencias de Viajes serán reembolsados por éstas. El reembolso, en uno u otro caso, se efectuará en función de la forma de pago del billete y moneda elegida por el pasajero, no siendo en ningún caso reembolsables los gastos de emisión.

Las condiciones específicas en las que se efectuarán los reembolsos, en caso de cancelaciones o retrasos de las salidas, se detallan en el Reglamento UE N° 1177/2010 que se encuentra disponible en todas las zonas de venta, en las taquilla de venta y en oficinas de FRS así como en la página web [www.FRS.es](http://www.FRS.es).

## 11. Derechos del pasajero

El Reglamento (UE) n° 1177/2010, establece unas normas y derechos que son de aplicación cuando existan:

- Pasajeros cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro.
- Pasajeros cuyo puerto de embarque esté fuera del territorio de un Estado miembro y cuyo puerto de desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro, cuando el servicio es operado por una compañía de la Unión Europea.

Se regula la no discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas, la no discriminación de las personas con discapacidad y con movilidad reducida y la prestación de asistencia a esas personas, los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso, la información mínima que debe facilitarse a los pasajeros, la tramitación de reclamaciones y las normas generales en materia de ejecución. En todas estas materias, FRS se remite y vincula al Reglamento señalado.

## 12. Reclamaciones

En virtud del Reglamento (UE) N° 1177/2010, un pasajero que desee hacer una reclamación, la presentará ante FRS en su domicilio social: c/ Línea de la Concepción, 3, 11380, Tarifa, Cádiz, España, en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse el servicio, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones judiciales que considere oportunas.

## 13. Gastos de cancelación

- Línea Huelva – Islas Canarias

La cancelación de los servicios contratados tendrá un coste en función del plazo de antelación con el que se realice la cancelación:

- La cancelación realizada el mismo día de la compra no tiene gastos de cancelación
- La cancelación realizada al menos 72 horas antes de la fecha prevista en el billete para la salida del buque generará un gasto de cancelación equivalente a los gastos de gestión de la reserva, por valor del 8.5% sobre el valor total del billete cancelado.
- La cancelación realizada dentro de las 72 horas previas a la fecha prevista en el billete para la salida del buque generará un gasto de cancelación equivalente al 20% sobre el valor total del billete cancelado.
- La cancelación realizada con posterioridad a la

fecha prevista en el billete para la salida del buque generará un gasto de cancelación equivalente al 30% sobre el valor total del billete cancelado.

El plazo de antelación empezará a contar desde que la solicitud de cancelación sea atendida efectivamente por FRS.

- Líneas Tarifa – Tanger Ville, Algeciras – Tanger Med, Ceuta – Algeciras

Devoluciones: la devolución de su billete se hará con arreglo a las siguientes condiciones:

Para billetes CERRADO\*:

1. Después de deducir el 10% de su importe, si la petición fuera presentada, como mínimo, 48 horas antes de la salida estimada del buque.
2. Después de deducir el 20% de su importe, si la petición fuera presentada entre 2 y 48 horas antes de la salida estimada del buque.
3. Los billetes que se presenten para ser anulados, pasados los plazos señalados en los párrafos 1. y 2. perderán la totalidad de su importe.

Para billetes OPEN\*:

1. Todo billete OPEN válido (un año desde la fecha de compra) será reembolsado, a petición, al 90% de su importe.
2. El pasajero puede, en todo momento y en función de la disponibilidad de plazas, adelantar o retrasar su salida sin gastos\*\*, a condición de solicitar la anulación de su plaza, mínimo dos (2) horas antes de la fecha inicial de salida. La nueva plaza deberá ser en la misma clase o superior a la que tenía anteriormente abonando, en su caso, la diferencia. Si la petición de cambio de fecha no es solicitada en la taquilla oficial de FRS, por email o por teléfono, en ese plazo, dos (2) horas antes de la salida, el billete será válido sólo para la salida inicialmente indicada.
3. Los reembolsos se efectuarán al interesado, o a persona que ostente debidamente su representación, por la Agencia emisora.

\*Billete CERRADO: tipo de billete con fechas cerradas para el trayecto y rutas. Billete OPEN: aquellos billetes cuya vuelta aún no está definida ni en fechas ni en ruta de regreso.

\*\*Excepto período OPE/ Marhaba

En el caso de reservas efectuadas en la web y en la APP, no se les aplicará ningún cargo.