

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Servicios Funerarios Marítimos

VALKYRIAS DEL MAR S.L. · Marca Comercial: **Cenizas en el Mar**

Condiciones aplicables a todos los servicios funerarios marítimos prestados por Cenizas en el Mar

Versión 1.0 · Agosto 2026	CIF B72730203
Jurisdicción Juzgados y Tribunales de Cádiz	Consulta Online www.cenizasenelmar.es/condiciones-generales

Firmado por ***4916** MARIA DOLORES
VELASCO (R: ****3020*) el día
10/08/2026 con un certificado emitido por
AC Representación



Introducción

Las presentes Condiciones Generales de Contratación regulan la totalidad de los servicios prestados por **Cenizas en el Mar**, marca comercial de VALKYRIAS DEL MAR S.L., con independencia del canal o medio a través del cual se haya realizado la contratación.

Su finalidad es garantizar la **máxima transparencia, claridad y seguridad jurídica** en cada etapa del proceso de contratación, desde el primer contacto hasta la prestación efectiva del servicio, protegiendo los derechos e intereses de todas las partes implicadas.

Aplicación Obligatoria

Estas condiciones forman parte integrante de cualquier relación contractual establecida con Cenizas en el Mar y son de aplicación obligatoria en todos los casos.

Marco Normativo

Han sido redactadas conforme a la legislación española vigente en materia de contratación electrónica, protección de consumidores y servicios de la sociedad de la información.

Disponibilidad Permanente

Se encuentran permanentemente disponibles en **www.cenizasenelmar.es/condiciones-generales** para su consulta, descarga e impresión en cualquier momento.

Actualización y Comunicación

Cualquier modificación de las presentes condiciones será debidamente comunicada y publicada con antelación suficiente antes de su entrada en vigor.



¿Quiénes Somos?

Somos una empresa española especializada en la prestación de **ceremonias memoriales marítimas**, ofreciendo un servicio exclusivo, respetuoso y de la más alta calidad para el último adiós en el mar. Nuestra misión es acompañar a las familias en uno de los momentos más significativos de su vida, con profesionalidad, discreción y una atención personalizada que convierte cada ceremonia en un homenaje único e irrepetible.

Datos Identificativos

Razón Social: VALKYRIAS DEL MAR S.L.

Marca Comercial: Cenizas en el Mar

CIF: B72730203

Domicilio: Calle Salvador del Mundo 4, Bajo G,
11009, Cádiz, España

Datos de Contacto

Correo electrónico: info@cenizasenelmar.es

Teléfono: +34 668 547 967

Web: www.cenizasenelmar.es

Condiciones:

www.cenizasenelmar.es/condiciones-generales

Ámbito de Aplicación

Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación a **cualquier contratación de servicios** realizada con Cenizas en el Mar, con independencia del canal o medio utilizado para su formalización. La contratación por cualquiera de estos medios implica el conocimiento y la aceptación íntegra de las presentes condiciones.



Página Web

Contratación directa a través de www.cenizasenelmar.es mediante formularios o pasarela de pago integrada.



Correo Electrónico

Solicitudes, presupuestos y confirmaciones remitidas a info@cenizasenelmar.es con plena validez contractual.



WhatsApp

Comunicaciones y confirmaciones realizadas a través del número +34 668 547 967.



Teléfono

Contrataciones verbales realizadas mediante llamada directa al número de atención al cliente.



Presupuesto Aceptado

Cualquier presupuesto emitido por la empresa y aceptado por el cliente por cualquier medio fehacientemente.

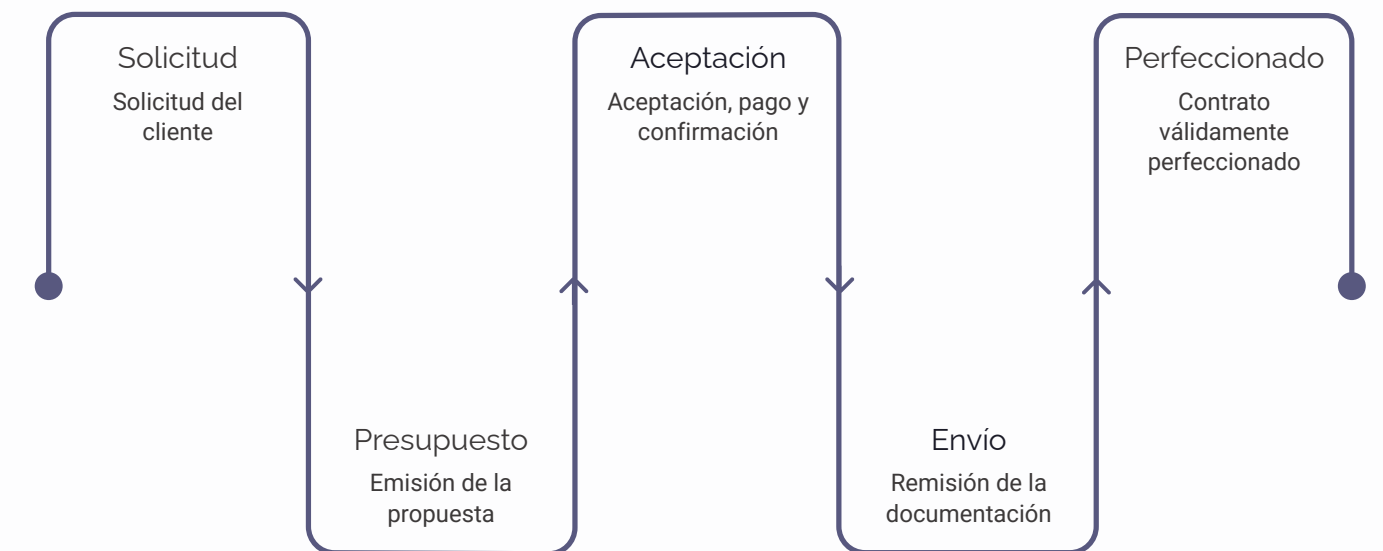


Formulario Online

Solicitudes de servicio remitidas a través de los formularios habilitados en la plataforma web de la empresa.

Formación del Contrato

El contrato de prestación de servicios entre el cliente y Cenizas en el Mar quedará **válidamente perfeccionado** cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias, sin que sea necesaria la firma manuscrita ni electrónica para su plena validez y eficacia jurídica.



Aceptación del Presupuesto Emitido por la empresa, por cualquier medio de comunicación fehaciente.	Pago Total o Parcial El abono total o una señal como reserva o anticipo del servicio contratado.	Confirmación Escrita Por correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación digital.	Envío de Documentación Remisión de la documentación necesaria para la prestación del servicio.
--	--	---	--

  **Nota jurídica relevante:** No será necesaria la firma manuscrita ni electrónica para la validez y plena eficacia jurídica del contrato. La aceptación por medios electrónicos o verbales tiene plena validez conforme a la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información, y el Código Civil español.



Aceptación de las Condiciones Generales

La contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por Cenizas en el Mar implica, de forma automática e irrevocable, la **aceptación íntegra, expresa y sin reservas** de las presentes Condiciones Generales de Contratación.



Declaración del cliente

El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad del contenido de estas condiciones antes de proceder a la contratación de cualquier servicio.



Prevalencia de condiciones particulares

En caso de discrepancia entre las condiciones particulares acordadas y las presentes condiciones generales, prevalecerán las condiciones particulares en todo aquello que expresamente las modifiquen.



Versión vigente aplicable

Cenizas en el Mar se reserva el derecho a modificar las presentes condiciones, siendo la versión vigente en el momento de la contratación la que resultará de aplicación a cada relación contractual concreta.



Representación de terceros

Si el cliente actúa en nombre de un tercero o de una persona jurídica, declara contar con las facultades necesarias para obligar a dicha persona o entidad en todos sus términos.

Documentación Necesaria

Para la correcta prestación del servicio, el cliente deberá aportar con suficiente antelación la siguiente documentación. La falta de entrega en plazo podrá motivar la reprogramación del servicio sin responsabilidad para la empresa. Toda la documentación aportada será tratada con la máxima confidencialidad y conforme al RGPD.

1	Certificado de Incineración Documento oficial acreditativo de la incineración de los restos, emitido por el crematorio correspondiente. Imprescindible para la prestación del servicio.
---	---

2	Documento Identificativo DNI, NIE o pasaporte del contratante y, en su caso, del titular del servicio, en vigor y con datos legibles.
---	---

3	Datos de Facturación Nombre completo o razón social, NIF/CIF y domicilio fiscal para la correcta emisión de la factura electrónica.
---	---

4	Relación de Pasajeros Listado completo con nombre y apellidos de todas las personas que participarán en la ceremonia a bordo de la embarcación.
---	---

5	Autorizaciones Necesarias Cualquier autorización administrativa o portuaria que pudiera ser requerida según la normativa aplicable en materia de ceremonias marítimas.
---	--

6	Documentación Adicional Cualquier otro documento que la empresa indique como necesario en función de las características específicas del servicio contratado.
---	---



Precio y Forma de Pago

El precio del servicio será el **expresamente indicado en el presupuesto aceptado** por el cliente. Todos los precios incluyen el IVA aplicable y cualquier otro impuesto o tasa que pudiera corresponder, salvo indicación expresa en contrario. El presupuesto emitido tendrá una validez de **30 días naturales** desde su fecha de emisión.

Medios de Pago Aceptados

- **Transferencia bancaria:** A la cuenta indicada en el presupuesto o factura proforma emitida.
- **Tarjeta de crédito o débito:** A través de la pasarela de pago segura habilitada en la web.
- **Bizum:** Mediante el número de teléfono habilitado para este medio de pago.
- **Pasarela de pago online:** A través de los sistemas integrados en www.cenizasenelmar.es.

Condiciones de Facturación

La empresa emitirá **factura electrónica** por todos los servicios prestados, conforme a la normativa vigente en materia de facturación electrónica.

El impago total o parcial del servicio en los plazos acordados facultará a la empresa para **suspender o cancelar** la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder por incumplimiento contractual.

Prestación del Servicio

Cenizas en el Mar garantiza una **prestación del servicio de la más alta calidad**, coordinando todos los aspectos logísticos, náuticos y ceremoniales para que la experiencia sea serena, digna y memorable para todas las personas participantes.



Lugar de Embarque

Se comunicará al cliente con antelación suficiente el puerto, muelle o punto de embarque exacto, junto con las instrucciones completas de acceso y aparcamiento.



Hora de Presentación

El cliente y los acompañantes deberán presentarse en el punto de embarque con un mínimo de **15 minutos de antelación** a la hora de salida indicada.



Información de la Embarcación

Se facilitará al cliente información completa sobre la embarcación asignada, su capacidad, características técnicas y dotación de seguridad.



Seguridad a Bordo

La empresa proporcionará todas las instrucciones de seguridad a bordo antes de la salida, de obligado cumplimiento para todos los participantes sin excepción.



Información Meteorológica

Se realizará seguimiento continuo de las condiciones meteorológicas hasta el momento de la salida, informando al cliente de cualquier incidencia relevante.



Coordinación Ceremonial

El equipo de Cenizas en el Mar coordinará el desarrollo íntegro de la ceremonia a bordo conforme a las preferencias expresadas por el cliente.



Condiciones Meteorológicas

La **seguridad de los pasajeros y la tripulación** constituye la prioridad absoluta de Cenizas en el Mar y prevalece sobre cualquier otra consideración, incluida la fecha o el horario previamente acordados con el cliente.

Decisión del Patrón

La valoración meteorológica y la decisión final sobre la viabilidad de la salida corresponde en exclusiva al patrón de la embarcación. Su autoridad es **indelegable e inapelable** en materia de seguridad náutica.

Reprogramación del Servicio

En caso de condiciones adversas que impidan la salida segura, el servicio será reprogramado para una nueva fecha acordada con el cliente en el menor plazo posible.

Plazo de Reprogramación

El cliente dispondrá de un plazo máximo de **doce (12) meses** desde la fecha original del servicio para hacer efectiva la reprogramación del mismo.

Fuerza Mayor

Si transcurrido el plazo de doce meses no hubiera sido posible la reprogramación por causas imputables exclusivamente a la empresa, se procederá a la devolución íntegra del importe abonado.



No procederá la devolución del importe abonado cuando exista posibilidad de reprogramación del servicio dentro del plazo de doce (12) meses establecido.

Política de Cancelaciones

Las cancelaciones realizadas por el cliente estarán sujetas a la siguiente política, calculada sobre el **importe total del servicio contratado**. Todas las cancelaciones deberán comunicarse por escrito a **info@cenizasenelmar.es**. La fecha de recepción de dicha comunicación determinará el tramo aplicable.

Antelación de la Cancelación	Devolución	Retención
Más de 30 días naturales antes del servicio	100%	0%
Entre 30 y 15 días naturales antes del servicio	50%	50%
Entre 15 y 7 días naturales antes del servicio	25%	75%
Menos de 7 días naturales antes del servicio	0%	100%
No asistencia sin comunicación previa	0%	100%

El tramo de cancelación con más de 30 días de antelación conlleva únicamente la deducción de los gastos de gestión bancaria efectivamente incurridos. Los tramos restantes retienen los importes indicados en concepto de gastos de gestión, reserva y costes operativos comprometidos.

Responsabilidad

Responsabilidades de la Empresa

- Prestar el servicio contratado con la máxima diligencia, profesionalidad y conforme a las condiciones acordadas en cada caso.
- Garantizar que la embarcación cuenta con todas las certificaciones, seguros y autorizaciones náuticas exigidas por la normativa vigente.
- Informar al cliente con la máxima antelación posible de cualquier incidencia que pudiera afectar a la prestación del servicio.
- Tratar la documentación y los datos personales del cliente con absoluta confidencialidad y conforme al RGPD en todo momento.

Exclusiones de Responsabilidad

- **Fuerza mayor:** La empresa no será responsable de los incumplimientos derivados de causas de fuerza mayor (malas condiciones meteorológicas), caso fortuito o circunstancias ajenas a su control razonable.
- **Condiciones meteorológicas:** No se asumirá responsabilidad por las demoras o cancelaciones motivadas por condiciones meteorológicas adversas. Procederá reprogramación y no procederá devolución.
- **Documentación incompleta:** La empresa no será responsable de los retrasos derivados de la falta o deficiencia de la documentación aportada por el cliente.
- **Conducta de los pasajeros:** La empresa no responderá de los daños derivados del incumplimiento de las normas de seguridad a bordo.
- **Objetos personales:** La empresa no asumirá responsabilidad por la pérdida, sustracción o deterioro de objetos personales a bordo.



Normas de Seguridad a Bordo

El cumplimiento de las normas de seguridad a bordo es **obligatorio para todos los participantes** sin excepción. Su observancia garantiza el desarrollo seguro y digno de la ceremonia en el entorno marítimo.



Autoridad del Patrón

El patrón ostenta la máxima autoridad a bordo. Sus instrucciones son de obligado cumplimiento inmediato y sin discusión para todos los pasajeros.



Consumo Responsable

Se permite el consumo moderado de bebidas alcohólicas únicamente cuando esté expresamente autorizado. La empresa podrá denegar el embarque o solicitar el desembarco de personas en estado de embriaguez.



Chalecos Salvavidas

El uso de chalecos salvavidas será obligatorio cuando así lo determine el patrón, especialmente para menores de edad y en condiciones de mar adversas.



Conductas Prohibidas

Queda expresamente prohibido apoyarse en bordas, arrojar objetos al mar salvo los previstos en la ceremonia, y cualquier conducta que comprometa la seguridad de la embarcación.



Menores de Edad

Los menores deberán estar en todo momento bajo la supervisión directa de un adulto responsable. La empresa podrá exigir acreditación de la relación de parentesco o tutela.

Protección de Datos Personales

VALKYRIAS DEL MAR S.L. trata los datos personales de sus clientes con pleno cumplimiento del **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). El responsable del tratamiento es VALKYRIAS DEL MAR S.L., contacto: info@cenizasenelmar.es.

Bases del Tratamiento

- **Finalidad:** Gestión de la relación contractual, prestación del servicio, facturación y comunicaciones relacionadas con el servicio contratado.
- **Base jurídica:** Ejecución del contrato y cumplimiento de obligaciones legales aplicables a la empresa.
- **Conservación:** Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la ejecución del contrato y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

Derechos del Interesado

- **Acceso:** Solicitar información sobre los datos personales tratados por la empresa.
- **Rectificación:** Corrección de datos inexactos o incompletos en cualquier momento.
- **Supresión:** Eliminación de los datos cuando no sean necesarios para la finalidad que motivó su recogida.
- **Portabilidad:** Recepción de los datos en formato estructurado y de uso común.
- **Limitación:** Restricción del tratamiento en determinadas circunstancias legalmente previstas.
- **Oposición:** Oposición al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular.

📄 *Para ejercer cualquiera de estos derechos, el cliente podrá dirigirse a info@cenizasenelmar.es adjuntando copia de su documento identificativo en vigor.*

Comunicaciones entre las Partes

A todos los efectos legales y contractuales, serán consideradas **válidas y plenamente eficaces** las comunicaciones realizadas entre las partes a través de los siguientes medios. El cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto para garantizar la correcta recepción de todas las comunicaciones.



Correo Electrónico

Comunicaciones a info@cenizasenelmar.es con plena validez desde su recepción en el servidor destinatario.



WhatsApp

Mensajes al +34 668 547 967 considerados válidos, conservándose los registros como evidencia contractual.



Teléfono

Comunicaciones verbales que podrán ser grabadas con fines de calidad y seguridad, previa información al interlocutor.



SMS

Mensajes de texto remitidos al número de atención al cliente con validez como comunicación formal.



Formularios Web

Solicitudes y comunicaciones realizadas a través de los formularios habilitados en www.cenizasenelmar.es.



Notificaciones Web

Notificaciones enviadas a través de la plataforma web oficial de la empresa con plena eficacia comunicativa.

Evidencias Electrónicas y Validez Contractual

Cenizas en el Mar conservará de forma segura y organizada todas las **evidencias electrónicas** generadas en el marco de la relación contractual, las cuales tendrán plena validez probatoria conforme a la legislación española y europea vigente. Estas evidencias podrán ser aportadas en cualquier procedimiento judicial o extrajudicial.

→ Correos Electrónicos

Todos los correos intercambiados entre las partes, incluyendo solicitudes, presupuestos, confirmaciones y cualquier comunicación relevante en el proceso contractual.

→ Conversaciones de WhatsApp

Registros completos de las conversaciones mantenidas a través de esta plataforma de mensajería, conservados como evidencia de los acuerdos alcanzados.

→ Justificantes de Pago

Comprobantes de transferencia, recibos de tarjeta, confirmaciones de Bizum y cualquier otro justificante de pago electrónico emitido.

→ Presupuestos y Confirmaciones

Copia de todos los presupuestos emitidos con fecha y condiciones específicas, junto con los documentos de confirmación de reserva y prestación del servicio.

→ Formularios y Documentación

Registros de los formularios online completados por el cliente y copia de toda la documentación facilitada para la prestación del servicio.

→ Registros Electrónicos

Logs de acceso, metadatos y cualquier otro registro electrónico que acredite la actividad contractual y las condiciones acordadas entre las partes.



Derechos del Consumidor

La contratación de los servicios de Cenizas en el Mar se ajusta plenamente a la **normativa española y europea de protección de consumidores**, garantizando en todo momento el pleno ejercicio de los derechos reconocidos por la ley a todas las personas que contraten nuestros servicios.

RDL 1/2007 — TRLGDCU

Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Garantiza el derecho a la información precontractual, la protección frente a cláusulas abusivas y la resolución de conflictos de consumo.

Ley 34/2002 — LSSI

Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico. Regula la validez de los contratos celebrados por vía electrónica y las obligaciones de información del prestador de servicios en línea.

Código Civil Español

Regula los principios generales de la contratación, la formación del consentimiento, las obligaciones de las partes y el régimen de responsabilidad contractual aplicable a la relación.

RGPD — Reglamento (UE) 2016/679

Garantiza la protección de los datos personales del cliente y el pleno ejercicio de sus derechos en materia de privacidad y protección de datos en el contexto europeo.

Resolución Alternativa de Conflictos

En caso de controversia, el cliente podrá acudir a los sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo habilitados por la normativa vigente antes de iniciar cualquier acción judicial.

Legislación Aplicable y Jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen íntegramente por la **legislación española vigente**, siendo de aplicación preferente las normas de protección de consumidores cuando el cliente tenga dicha condición conforme a la normativa aplicable.

Legislación Aplicable

Derecho español, con aplicación preferente de la normativa de la Unión Europea en las materias en que resulte de aplicación directa conforme a los tratados y reglamentos comunitarios.

Jurisdicción General

Para la resolución de cualquier controversia, las partes se someten expresamente a los **Juzgados y Tribunales de Cádiz**, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Fuero del Consumidor

Cuando el cliente tenga la condición de consumidor o usuario, la sumisión a fuero se entenderá sin perjuicio de los fueros imperativos legalmente reconocidos en su favor por la normativa de consumo aplicable.

Plataforma ODR — UE

Conforme al Reglamento (UE) 524/2013, los consumidores europeos pueden acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea en: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>



Aceptación Contractual

"La contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por Cenizas en el Mar implica que el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las presentes Condiciones Generales de Contratación, sin necesidad de firma manuscrita o electrónica."

Aceptación plena e íntegra

Esta aceptación es plena, íntegra y sin reservas, y vincula al cliente desde el momento en que se perfecciona el contrato conforme a lo establecido en la cláusula de Formación del Contrato contenida en el presente documento.

Representación de terceros

En caso de que el cliente actúe en representación de terceros o de una persona jurídica, garantiza disponer de las facultades necesarias para obligar a dichas personas o entidades en todos sus términos.

Aplicación a versiones futuras

La aceptación se extiende a todas las versiones futuras de las condiciones que sean debidamente publicadas y comunicadas, siendo aplicable a cada contratación la versión vigente en el momento de su celebración.

Disponibilidad permanente y gratuita

Cenizas en el Mar pone a disposición del cliente estas condiciones de forma permanente y gratuita en **www.cenizasenelmar.es/condiciones-generales**, pudiendo ser descargadas e impresas en cualquier momento y sin coste alguno.

Información del Documento

Datos del Documento

- **Versión:** 1.0
- **Última actualización:** Agosto 2026
- **Propiedad de:** VALKYRIAS DEL MAR S.L.
- **Marca Comercial:** Cenizas en el Mar
- **CIF:** B72730203

Datos de Contacto

- **Domicilio:** Calle Salvador del Mundo 4, Bajo G, 11009, Cádiz, España
- **Contacto:** info@cenizasenelmar.es
- **Teléfono:** +34 668 547 967
- **Web:** www.cenizasenelmar.es
- **Condiciones:**
www.cenizasenelmar.es/condiciones-generales



"Estas Condiciones Generales permanecen permanentemente disponibles para su consulta y forman parte integrante de cualquier contratación realizada con Cenizas en el Mar."