

Las presentes Condiciones Generales son las condiciones generales aplicables al programa/oferta del viaje combinado contenidas en el programa/catálogo. El programa/oferta es la descripción del viaje/ Crucero, la cual junto con el programa/ catálogo y el bono de viaje/ Crucero, expresamente aceptado por el Consumidor, constituirán el objeto del Contrato. Las Condiciones Generales así como el programa/catálogo están también disponibles en la web de Pullmantur.es.

La información sobre el programa/oferta de viaje combinado contenida en el programa/catálogo es vinculante para Pullmantur Cruceros (en adelante también denominado el Organizador o Pullmantur) o Detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al Consumidor antes de la celebración del Contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa/catálogo/oferta. b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes. Cada una de las cláusulas de las presentes condiciones generales deberá considerarse independiente de las otras. La invalidez total o parcial de una de las cláusulas o párrafo, no conllevará la invalidez de ninguna otra cláusula o párrafo de las presentes condiciones generales. Las presentes Condiciones generales no son aplicables a los contratos de grupos así como contratos de fletamento o chárter, en los que se contrata un Barco completo, que serán regulados por contratos específicos entre las Partes.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE**

Este contrato se rige por lo acordado por las partes, por lo establecido en estas condiciones generales y por lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, así como por las normas internacionales que resulten de aplicación y en particular, por el Convenio de Atenas de 13 de diciembre de 1974, modificado por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1976, por el texto actualizado el 5 de septiembre de 2013 del Reglamento (CE) nº 392/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los Transportistas de Pasajeros por mar en caso de accidente, por el Reglamento (UE) 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 Reglamento (CE) nº 2006/2004; y por las demás normas nacionales e internacionales de aplicación relativas a las prestaciones individuales que forman el paquete turístico.

## **1. ORGANIZACIÓN Y DEFINICIONES**

La organización de los viajes de Cruceros ha sido realizada por PULLMANTUR CRUISES, S.L. Organizadora de viajes mayorista-minorista C.I.F. B-84581701, con domicilio Calle Mahonia, 2, 28043 Madrid y Título-licencia CICMA-1878. Email clientes@pullmantur.es En adelante el Organizador o también Pullmantur.

La empresa naviera que opera los Barcos es PULLMANTUR CRUISES SHIP MANAGEMENT LTD, sociedad constituida de conformidad con las leyes de la República de Malta, con domicilio social en La Valeta, 200 Old Bakery Street, 1455 VLT Malta. Los Barcos son comercializados bajo la marca Pullmantur. En adelante el Barco.

El Consumidor o Usuario o Pasajero, es cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, Beneficiario o Cesionario.

El Contratante Principal es la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.

Beneficiario, es la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.

Cesionario, es la persona física a la cual el contratante principal u otro Beneficiario cede el viaje combinado.

Organizador, es la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un Detallista.

Detallista, la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un Organizador.

Transportista, es toda persona que concierta, o en cuyo nombre se concierta, un contrato de transporte, tanto si el transporte es efectuado por dicha persona como por un Transportista ejecutor.

Política de Conducta, política de conducta que el Pasajero debe leer, comprender y respetar a bordo durante toda su estancia. Está disponible en nuestra web [pullmantur.es](http://pullmantur.es) y además le será entregada el día del embarque.

## **2. PRECIO**

### **2.1. El precio del Viaje incluye**

- 1) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el bono de Pasajero y en el programa/oferta.
- 2) Alojamiento en el Barco en régimen de Todo Incluido que Incluye desayunos, comidas y cenas en los restaurantes principales (cena según horario asignado), y en el servicio Buffet, con las siguientes bebidas: agua, zumos, café, té, cervezas, refrescos y bebidas alcohólicas de primeras marcas.
- 3) Tasas y otros cargos. El precio del viaje incluye las tasas y cargos de embarque, desembarque, puertos y aeropuertos, así como cualquier otra tasa y/o cargo, que de manera individualizada o prorrateada se cargue por

servicios de gestión y trámite con el personal de los puertos, entre los que se encuentran, entre otros, embarcaciones auxiliares, pasarelas, agentes y equipajes.

4) Cargos por servicio y administración. Los cargos por servicio y administración van destinados a aquel personal del Barco que primordialmente ofrece al pasajero una atención continua y personalizada, para que su estancia a bordo sea plenamente satisfactoria. Al efectuar la reserva, Pullmantur Cruises, S.L. facturará y cobrará en nombre del Barco el importe correspondiente a estos cargos.

5) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el Contrato que se incluyen.

## **2.2. El precio del Viaje no incluye**

**2.2.1.** Visados, y/o tasas gubernamentales de entrada y salida a cualquiera de los países incluidos en el itinerario, que serán abonados directamente por el Pasajero en caso de ser requerido por las autoridades locales. Tampoco se incluyen las tasas turísticas por alojamiento, las cuales serán debidamente informadas en la oferta del viaje y que deben pagarse directamente en destino, ni el exceso de equipajes, ni los certificados de vacunación. Asimismo tampoco están incluidos los paquetes opcionales de bebidas denominados “Premium” o similares, así como cualesquiera otros productos de carácter opcional o extras que sean publicados en la oferta de viaje combinado o en el programa/catálogo, ni el consumo de bebidas en bares denominados Premium, agua embotellada, zumos naturales, refrescos en botella y lata y las comidas y cenas en determinados restaurantes. Tampoco están incluidos los servicios de Spa del Mar, peluquería, estética y bienestar, lo que se compre en las Tiendas Duty Free, el servicio de Internet y wifi en las zonas reservadas, el servicio habitaciones 24 horas, el servicio de niñera, el acceso a las instalaciones y servicios “The Waves White” “ The Waves Black” y “ Sun Lounge”, el servicio de lavandería y planchado, las llamadas telefónicas o mensajes a tierra, el servicio médico y las excursiones, y en general, no está incluido cualquier otro servicio que figure expresamente como opcional o extra en el programa, o que no sea contratado expresamente por el Consumidor y por lo tanto no aparezca en el Contrato.

**2.2.2.** Las excursiones o visitas facultativas. Su publicación en el catálogo tiene mero carácter informativo y el Consumidor opcionalmente puede decidir si contratarlas o no.

**2.2.3.** Servicios extraordinarios contratados a bordo, los cuales deberán ser abonados por el Pasajero el último día de su Crucero.

## **2.3. Revisión de precios**

El precio del viaje ha sido calculado en base a los tipos de cambio, precio del transporte, incluido el coste del combustible y tasas e impuestos aplicables a la fecha de edición del catálogo. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas, que le serán debidamente detallados. Estas modificaciones, serán notificadas al Consumidor por cualquier medio que permita tener constancia de la

comunicación efectuada. En ningún caso se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

## **2.4. Ofertas especiales**

Cuando se realice la contratación del viaje como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/ catálogo, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta especial. Dichas ofertas están sujetas a límites de tiempo de disponibilidad, según los criterios que serán debidamente informados al Consumidor por el Organizador en cada ocasión.

## **2.5. Paquetes y cartas de bebidas de carácter opcional**

Los paquetes de bebidas opcionales “Premium” o similares publicados se podrán comprar a bordo y antes de embarcar. Los comprados antes de embarcar deberán ser comprados por la totalidad de noches de Crucero, y podrán ser cancelados o modificados hasta 4 días antes de la salida sin penalidad por el cambio o la cancelación. El reembolso será realizado a través de su agencia de viajes Detallista. Si finalmente el Pasajero cancela su Crucero, el importe de los paquetes de bebidas les será reintegrado. Los paquetes de bebidas Premium o similares publicados, podrán también ser comprados a bordo hasta tres noches antes de la finalización del Crucero por la totalidad de noches restantes. En mini Cruceros con duración de 3 y 4 días, se podrán contratar hasta la primera noche a bordo. No está disponible la contratación a bordo en Cruceros de 1 y 2 días. Los paquetes de bebidas comprados a bordo podrán ser cancelados, pero no serán reembolsados salvo que concurran circunstancias de fuerza mayor. No se reembolsarán las bebidas que hayas consumido antes de adquirir el paquete a bordo. Las personas que por causas médicas originadas a bordo, les impidan acceder al uso de los paquetes de bebidas contratados, recibirán un reembolso igual al costo de los días que no hayan podido disfrutar de los mismos. Será necesario aportar justificante expedido por el doctor a bordo. El paquete de bebidas es personal e intransferible. No se podrán compartir bebidas con otros Pasajeros. La persona titular del paquete no podrá pedir más de una bebida al mismo tiempo. No podrán consumir bebidas alcohólicas los menores de 18 años. Se recomienda el consumo moderado.

**2.5.1.** Cuando un Pasajero opte por uno de los paquetes de bebidas opcionales que incluya bebidas que contengan alcohol, el resto de los Pasajeros adultos que compartan cabina, deberán optar también por el mismo paquete.

**2.6.** Condiciones económicas especiales para niños menores de 12 años. Los bebés que el día previsto para el embarque tengan entre los 6 y 23 meses cumplidos, viajarán completamente gratis en el crucero. Los niños que tengan en el día previsto para el embarque entre 24 meses y 11 años cumplidos pueden disfrutar de descuentos especiales en determinados itinerarios y fechas de viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que puedan existir, y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el Contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, para aplicarse las condiciones económicas especiales para menores de 12

años en cuanto a alojamiento, se requerirá que el niño comparta camarote con dos adultos. Con 12 años cumplidos el día del embarque, será de aplicación la tarifa de adulto en el momento de la contratación.

### **3. INSCRIPCIONES, FORMA DE PAGO Y REEMBOLSOS**

#### **3.1. Inscripciones**

Las reservas serán válidas sólo cuando sean confirmadas por el Organizador. En el supuesto de que antes de la confirmación de la reserva y celebración del Contrato, el Organizador se vea imposibilitado a prestar alguno de los servicios solicitados por el Consumidor, le será debidamente comunicado, pudiendo renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere, que le deberán ser abonadas por la agencia Detallista a través de la cual realizó su reserva y le hizo la entrega de las mismas en el plazo máximo de 15 días.

#### **3.2. Forma de Pago**

Para formalizar la inscripción y en el momento de la reserva del viaje, por parte de la agencia de viajes Detallista se le podrá requerir un anticipo mínimo de 50 euros/ 60 usd, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el Consumidor respecto del viaje solicitado, el importe restante que deberá abonarse en el momento de la firma del Contrato y entrega de los bonos, así como cualquier otra documentación de viaje. Dicho pago restante deberá realizarse como mínimo 45 días antes de la fecha de salida o embarque.

Las inscripciones solicitadas con menos 45 días de antelación a la fecha de salida o embarque deberán ser abonadas por su importe total en el momento de la confirmación de la reserva con la posterior firma del Contrato y entrega de los bonos de viaje o Crucero. En caso de ofertas especiales lanzadas al mercado, el pago se deberá realizar de acuerdo a lo establecido en dicha oferta. La aceptación de reservas por parte de la Organizadora, estará subordinada a la disponibilidad de plazas en las fechas solicitadas, y se entiende cumplimentada, con el envío de la confirmación por parte del Organizador.

No se aceptarán reservas realizadas por menores de edad. Las reservas para los Pasajeros menores de edad deben ser efectuadas por las personas que ejerzan su patria potestad o por otros mayores de edad que tengan las facultades legales necesarias. Además, solamente se aceptarán si el menor viaja acompañado de sus padres o tutores legales o bien con un escrito firmado por los padres o tutores autorizando al menor para viajar con otra persona mayor de edad que actúe como responsable del menor durante el viaje, debiendo dicho escrito estar debidamente autorizado por la autoridad competente si ello fuera requerido.

Los precios publicados deben considerarse por persona, en base a la forma de ocupación elegida de su camarote.

Las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables.

El impago de cualquiera de los citados importes en las fechas establecidas, constituirá un incumplimiento determinante de la resolución del Contrato y que dará lugar a la aplicación de lo dispuesto en el apartado 4.1 siguiente (Desistimiento del Consumidor).

El Contratante Principal que realice una sola reserva para varios Pasajeros beneficiarios, enumerados en la propia reserva, previa autorización escrita y firmada por el resto de los pasajeros, asume en su propio nombre y derecho las obligaciones de pago derivadas del Contrato y, además, actúa en representación de los beneficiarios y asume en nombre de estos el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales incluida la Política de Conducta.

### **3.3. Reembolsos**

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán de la misma forma que se hubiera realizado el pago del viaje, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el Consumidor, salvo que nos hallemos ante un caso de desistimiento del Consumidor por causa de fuerza mayor.

### **3.4. Pagos a bordo**

Cada Pasajero, el primer día de Crucero, deberá abrir una cuenta de crédito con cargo a su tarjeta de crédito/débito o bien un depósito en efectivo por 200 €/USD (doscientos).

## **4. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y CESIONES**

**4.1.** En los viajes combinados no le asiste el derecho de desistimiento regulado en los artículos 102 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, que concretamente consiste en el derecho a desistir de los servicios solicitados con derecho a devolución del importe total por cualquier causa durante un plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato.

En todo momento el Consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al Organizador o Detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causas de fuerza mayor:

El viaje combinado está sujeto a condiciones especiales económicas de contratación, siendo los gastos de cancelación aplicables por Pasajero cancelado, los siguientes:

1. Cancelaciones producidas con más de 30 días de antelación a la fecha de salida, se aplicarán unos gastos de gestión por importe de 50€/60 USD por persona.

2. Cancelaciones producidas con más de 15 días y menos de 31 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje, se aplicará el 33% del valor del importe del viaje/Crucero, incluido el vuelo en caso de ser contratado (excluidos los importes relativos a la sección 2.1.3) y 2.1.4) anterior).

3. Cancelaciones producidas con más de 7 y menos de 16 días de antelación a la fecha de salida, se aplicará el 67% del valor del importe del viaje/Crucero, incluido el vuelo en caso de ser contratado (excluidos los importes relativos a la sección 2.1.3) y 2.1.4) anterior).

4. Cancelaciones producidas dentro de los 7 días anteriores a la salida, se aplicará el 100% del valor del importe del viaje/Crucero, incluido el vuelo en caso de ser contratado (excluidos los importes relativos a la sección 2.1.3) y 2.1.4) anterior).

**4.2 Cesión de reservas.** En todos los viajes el contratante principal o cualquier Beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje.

El Cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje, y ambos responderán solidariamente ante el Detallista o, en su caso, el Organizador del pago del precio del viaje así como de los gastos adicionales justificados de la cesión.

## **5. MODIFICACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONTRATO ANTES DE LA SALIDA, RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR CAUSA IMPUTABLE AL ORGANIZADOR Y CANCELACIÓN DEL VIAJE**

El Organizador se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/catálogo y en la oferta de viaje combinado que ha dado origen al Contrato del viaje, con las condiciones y características estipuladas:

**5.1.** En el supuesto de que antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del Contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del Consumidor.

**5.2.** En tal caso, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el Consumidor podrá optar entre resolver el Contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del Contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El Consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado 5.1). En el supuesto de que el Consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del Contrato sin penalización alguna.

**5.3.** En el supuesto de que el Consumidor opte por resolver el Contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 5.2), o de que el Organizador cancele el viaje antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al Consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del Contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberán reembolsar al Consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio con arreglo al Contrato. En todo caso, el Consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abono directamente (bien al Organizador o bien al Detallista), y que deberá reintegrárselas lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días naturales desde la notificación de resolución del Contrato por parte del Consumidor o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

**5.4.** En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al Consumidor de la indemnización que, en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

No existirá obligación de indemnizar cuando:

- 1) La cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al Consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el Contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- 2) La cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## **6. CONSECUENCIAS DE LA NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**6.1.** En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el Contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el Consumidor y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el Consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el Consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

En los anteriores supuestos, en caso de reclamación, el Detallista o, en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

**6.2.** En el supuesto que el viaje se cancele debido a fallos mecánicos, el Consumidor tendrá derecho al reembolso del precio total del Crucero en caso de cancelación del mismo, o al reembolso parcial o de la diferencia entre las prestaciones previstas y las finalmente suministradas, en el caso de que la cancelación se produjese una vez iniciado el viaje debido a dichos fallos. El Consumidor tendrá derecho a ser transportado al puerto de desembarque contratado o a la ciudad de origen del Consumidor a elección de la compañía, en caso de que el Crucero finalice anticipadamente a causa de fallos mecánicos. El Consumidor tendrá derecho a alojamiento en caso de finalización anticipada del Crucero por fallos mecánicos si se requiere el desembarco y la necesidad de pernoctar en un puerto no programado.

**6.3.** El Organizador no será responsable de los incumplimientos en las prestaciones de servicios turísticos que sean contratados directamente por el Consumidor, sin que medie intervención alguna del Organizador en su contratación.

**6.4.** Los Consumidores que desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa no tendrán derecho a exigir devolución por los servicios dejados de tomar voluntariamente, salvo que el desistimiento se produzca por causas de fuerza mayor.

## **7. COMUNICACIÓN DEL CONSUMIDOR DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DURANTE EL VIAJE**

Cuando el Consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, es recomendable, que lo comunique a la mayor brevedad posible al Organizador o al Detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate para que el Detallista o el Organizador obren con diligencia para hallar las soluciones adecuadas. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia.

## **8. RECLAMACIONES A LA AGENCIA**

**8.1.** Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el Consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista.

**8.2.** En el plazo máximo de 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, deberán contestar por escrito las reclamaciones. En el caso de reclamaciones dirigidas a Pullmantur deben dirigirse al Departamento de reclamaciones, Feedback Management por medio de la dirección de e-mail reclamaciones@pullmantur.es.

**8.3.** En esta fase, el Consumidor y el Organizador y/o Detallista, podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

**8.4.** Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación al Organizador y/o al Detallista, el Consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo o si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del Consumidor. Asimismo en todo caso el Consumidor puede reclamar en vía judicial.

## **9. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES**

Si la controversia no está sometida expresamente por las partes a arbitraje de consumo, el Consumidor podrá reclamar en vía judicial.

Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

## **10. RESPONSABILIDAD**

### **10.1. General**

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista responderán frente al Consumidor, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

Los Organizadores y las Detallistas de viajes responderán de los daños sufridos por el Consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del Contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Que los defectos observados en la ejecución del Contrato sean imputables al Consumidor.

- 2) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el Contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- 3) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- 4) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el Organizador y el Detallista que sean partes en el Contrato de viaje, estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al Consumidor que se encuentre en dificultades.

## **10.2. Límites del resarcimiento por daños.**

El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje quedará limitado con arreglo a lo previsto en las normas nacionales y en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones, en particular se aplicará el Reglamento (CE) nº 392/2009, del Parlamento y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los Transportistas de Pasajeros por mar en caso de accidente, que incorpora el Texto Refundido del Convenio de Atenas de 13 de diciembre de 1974, y su Protocolo de 2002, y el Convenio de Londres de 19 de noviembre de 1976, modificado por su Protocolo de 1996, y sucesivas modificaciones que se encuentren en vigor, sobre limitación de la responsabilidad nacida de reclamaciones de Derecho Marítimo.

# **11. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE**

## **11.1. General modificaciones**

Según las normas internacionales marítimas, cuando por motivos de seguridad (a juicios del capitán del Barco) o bien causas de fuerza mayor lo exijan o aconsejen, el Barco a través de la figura de su capitán, podrá decidir efectuar las alteraciones que consideren oportunas, incluyendo alterar el orden de las escalas del Crucero, cancelar alguna, modificar el tiempo de permanencia en puerto, cambiar el Barco por otro de similar categoría, etc. Siempre que estos cambios se produzcan con anterioridad a la fecha de inicio de viaje/crucero, se informará al Pasajero, quien tendrá derecho al reembolso total de lo abonado por su viaje/Crucero, sin derecho a indemnización alguna. En el supuesto de producirse dichos cambios una vez iniciado el viaje el Consumidor no tendrá derecho a reembolso o indemnización alguna, siempre que constituyan una circunstancia de fuerza mayor.

## **11.2. Excursiones**

Las excursiones y visitas a tierra son opcionales y su coste no ha sido incluido en el precio del pasaje. La organización de las mismas depende de prestatarios locales y las mismas serán, en su caso, contratadas directamente a bordo o a través de nuestra página web pullmantur.es o agencia de viajes.

## **11.3. Personas con movilidad reducida**

**11.3.1.** Los Barcos cuentan con un número limitado de camarotes equipados para acoger a personas con movilidad reducida y no todas las zonas e instalaciones de los Barcos son accesibles para las personas de movilidad reducida ni están equipadas de forma específica para las mismas.

Se informa a las personas con movilidad reducida, cuyo Crucero contratado tenga su puerto de embarque situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea, o cuyo puerto de embarque esté situado fuera del territorio de un Estado miembro y el puerto de desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro, que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8.4 del Reglamento 1177/2010, cuando sea estrictamente necesario y en virtud de las siguientes condiciones: (I) para cumplir con requisitos de seguridad establecidos por la normativa/ las autoridades competentes; o (II) si el diseño del Barco de pasaje o las infraestructuras y equipos portuarios, incluidas las terminales portuarias, imposibilitan que se lleve a cabo de forma segura u operativamente viable el embarque, el desembarque o el transporte de la persona en cuestión; el Barco puede exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida que fuera a viajar sola, vaya acompañada por otra persona que les pueda prestar la asistencia que requiera. Dicha persona adulta, será transportada sin coste alguno en los servicios de pasaje relativos exclusivamente al Crucero.

**11.3.2.** Deber del Pasajero de comunicar su condición de Persona de Movilidad Reducida en el momento de solicitar la reserva.

El Pasajero tiene la obligación de comunicar al Organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. Se entiende como persona con movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes.

## **11.4. Mujeres embarazadas y bebés**

El Barco no está equipado para la asistencia de embarazos y partos., no se aceptaran reservas de Pasajeras que en la fecha de finalización del viaje se encuentre en la 24 semana de embarazo o con un grado de gestación más avanzado. En el momento del embarque, las Pasajeras embarazadas deberán aportar un certificado médico acreditativo del buen estado de salud de la Pasajera y del bebé, en el que se especifique la fecha prevista para el alumbramiento y la idoneidad médica de la Pasajera para participar en el viaje. Las Pasajeras embarazadas serán las únicas responsables del debido cumplimiento de los requisitos establecidos para su embarque. Por

razones de seguridad, y concretamente por la inexistencia de incubadoras destinadas al transporte de neonatos, así como del material necesario para su asistencia a bordo, no se aceptarán reservas de lactantes que no tengan cumplidos los seis meses el día previsto para el embarque en Cruceros que tengan menos de (3) tres días de navegación sin tocar puerto . Para el caso de cruceros transatlánticos o en el supuesto que el Crucero tenga programado (3) tres o más días de navegación sin tocar puerto, la edad mínima para viajar será de (12) doce meses ya cumplidos, en día previsto de embarque.

### **11.5. Normas de seguridad**

El Pasajero deberá comportarse de modo que no ponga en peligro la seguridad, la calma y el disfrute del Crucero por parte de otros Pasajeros; adoptará las normas de prudencia y diligencia razonablemente exigibles y cumplirá las disposiciones administrativas y legales relativas al viaje, así como deberá respetar la Política de Conducta y las normas de consumo de bebidas a bordo. Queda prohibido al Pasajero llevar a bordo del Barco mercancías, bebidas alcohólicas, animales vivos (excepto perros-guía reconocidos para aquellas personas con deficiencia visual), armas, municiones, explosivos, sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas sin el consentimiento por escrito del Organizador. Queda totalmente prohibido tanto el embarque, como el uso en las cabinas del Barco de cualquier electrodoméstico o equipo de calentamiento eléctrico tales como planchas de ropa, calentadores de agua, tetera, ollas o calderos eléctricos, calefactores, radiadores etc. No está permitido llevar comida de los diferentes restaurantes del Barco a los camarotes si no es solicitada por el servicio de habitaciones de 24 horas o está bajo prescripción médica. Tampoco está permitido bajar comida y bebida a tierra que no haya sido previamente adquirida en los establecimientos designados al efecto para su comercialización y venta a bordo. No se permite el embarque de ningún tipo de vehículo, independientemente de si la tracción es animal, humana, eléctrica o mecánica, salvo aquéllos empleados por personas con movilidad reducida y que sean imprescindibles para garantizar su autonomía. En caso de incumplimiento, los equipos encontrados permanecerán custodiados por personal de a bordo sin posibilidad de uso hasta la finalización el Crucero, momento en el que se devolverán a sus respectivos titulares. El Pasajero responderá de los daños y perjuicios que el Organizador y el Barco sufran como consecuencia de una conducta dolosa, culposa o negligente del Pasajero.

### **11.6. Regreso puntual de los Pasajeros tras las escalas**

El Crucero cuenta con itinerarios con escalas en diferentes puertos que pueden ser visitados. Cada vez que el Pasajero desembarque en un puerto parte del itinerario contratado, será obligación del mismo, regresar al Barco con antelación suficiente a la hora y fecha de partida del puerto y según las instrucciones dadas desde el Barco. Si el Pasajero no llega a la hora indicada al embarque tras la escala por causas imputables a dicho Pasajero, éste será responsable de las consecuencias que de ello se deriven.

### **11.7. Facultades del capitán**

Conforme a las disposiciones legales y los Tratados Internacionales, en cualquier circunstancia de necesidad o peligro, y, especialmente, cuando por razones de seguridad del Barco, del pasaje y/o la tripulación del Barco así lo aconsejen, el Capitán tiene plenas facultades para asistir y remolcar a otros Barcos; desviarse de la ruta

prevista; hacer escalas en cualquier puerto; transbordar a otro Barco Pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien, a su juicio, no reúna las condiciones de salud necesarias para realizar el Crucero; desembarcar durante el Crucero a quien, a su juicio, se encuentre en condiciones de salud que no le permitan la continuación del mismo, o en general a quien pueda representar un peligro para la seguridad del Barco o a la de los demás Pasajeros, así como a quienes lleven a cabo a bordo del Barco actividades comerciales o de cualquier otro tipo que supongan una vulneración de las políticas de la compañía relativas al comportamiento del Pasajero a bordo y en concreto la Política de Conducta de la compañía entregada a bordo y disponible en la página web.

Todos los Pasajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del Barco o navegación. Asimismo, y a tenor de lo previsto en el apartado 3.3 de la Regla 19 del Capítulo III del anexo del SOLAS, todos los Pasajeros estarán obligados a participar en los ejercicios de seguridad que determine el Capitán, de conformidad con la normativa internacional aplicable. En caso de que algún Pasajero se niegue a participar en estos ejercicios sin causa justificada, el Capitán podrá denunciar su conducta a las autoridades judiciales o policiales del próximo puerto de escala, para que adopten las medidas oportunas.

El Pasajero se obliga en todo momento a respetar las órdenes e instrucciones del Capitán del Barco, del personal del mismo y de las diferentes autoridades de los países a visitar. En caso de negativa a aceptar estas órdenes o instrucciones, se podrá dar por terminado el viaje de inmediato, debiendo el Pasajero asumir cualquier coste derivado de dicho incumplimiento.

#### **11.8. Médico a bordo**

El Barco cuenta con un médico cualificado a bordo para el caso que el Pasajero quisiera o necesitara solicitar asistencia médica durante el Crucero. El acceso a las prestaciones del médico de a bordo es voluntario, y el coste de las consultas será a cargo del Pasajero. El médico a bordo no es un especialista y el centro médico del Barco no cuenta con los mismos estándares de un hospital en tierra, ni está obligado a cumplir con los mismos. El centro médico del Barco no está diseñado para prestar tratamientos médicos extensivos o continuados. El Barco cuenta con suministros y equipamiento médico de conformidad con los requisitos establecidos por la normativa del estado de la bandera del Barco. Se cobrarán las tarifas habituales por los servicios que se presten y los medicamentos que se dispensen en el centro médico del Barco. No se admiten pagos a bordo a través de su seguro de salud.

En caso de enfermedad o lesión de algún Pasajero, éste podrá ser desembarcado para recibir tratamiento médico.

#### **11.9. Pertenencia a CLIA (Asociación Internacional de Compañías de Cruceros)**

Pullmantur Cruises como miembro de la Asociación Internacional de Compañías de Cruceros (CLIA), ha suscrito la Carta de Derechos de los Pasajeros de las líneas de Cruceros Internacionales, que podrá consultarse en nuestra página web [pullmantur.es](http://pullmantur.es) y en la página web de CLIA.

---

## **12. INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR**

Se informa al Consumidor que en el momento de la confirmación de la reserva deberá recibir de la Agencia Detallista el asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado.

Los destinos de Caribe, en determinadas épocas del año pueden sufrir el paso de huracanes, la agencia Detallista le deberá informar al respecto.

## **13. PASAPORTES VISADOS Y DOCUMENTACIÓN**

La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y documentación requerida para menores, respondiendo la agencia de la corrección de la información que facilite.

Si la agencia Detallista acepta el encargo del Consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

En este caso, la agencia Detallista responderá de los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

En todo caso, el Consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias así como la requerida en caso de ser menor de edad. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

Los menores de 18 años, o menores de edad según la legislación vigente del país del que se trate, que viajen sin sus padres o con cualquier persona distinta a ellos deberán aportar también una autorización por escrito de sus padres o tutores anexando copia de las credenciales de éstos, recomendando además expresamente llevar consigo una autorización del organismo competente, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad, indicando a su vez los datos necesarios para poder localizar a los padres en caso de emergencia.

## **14. TRANSPORTE AÉREO**

Los vuelos ofertados para realizar determinados viajes/Cruceros incluidos en el presente catálogo pueden ser Chárter fletado únicamente por el Organizador con la/s compañías aéreas o Chárter fletado por el Organizador con otros Tour Operadores y la/s compañías aéreas o vuelos regulares.

### **14.1. Responsabilidad de las compañías aéreas (Transportistas) en relación a incidentes en el transporte aéreo según lo dispuesto en el Reglamento 261/2004**

El Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11/02/2004, establece las normas sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso.

El anterior Reglamento únicamente se aplicará:

- a) A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro.
- b) A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en territorio de un Estado miembro, siempre que el Transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea un Transportista comunitario.

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento 261/2004, cuando la Compañía Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros, afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Asimismo, dicho Reglamento prevé que en caso de cancelación o gran retraso en el vuelo, la compañía aérea también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el Transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

## **15. EQUIPAJE Y SEGUROS**

En el Barco, el Pasajero podrá embarcar gratuitamente 25 kilos de equipaje. Todo excedente se facturará al precio vigente de equipaje, sin perjuicio del derecho del Transportista a limitar el peso de tal equipaje excedente. El Consumidor está facultado, a contratar, opcionalmente una póliza con una Compañía de Seguros,

que cubra una sola vez y hasta la suma indicada en la póliza en atención al destino del viaje, el robo con violencia o intimidación en las personas o empleo de fuerza en las cosas, del equipaje de su propiedad, así como la pérdida y el hurto, acreditados mediante denuncia a las autoridades competentes, o los daños producidos en el mismo como consecuencia de accidente de cualquier clase o incendio ocurrido al medio de transporte. En caso de robo, pérdida, hurto o daños sufridos por el equipaje en las circunstancias anteriormente descritas, de acuerdo con las Condiciones Generales del Seguro opcional ofrecido, deberá comunicarlo en el plazo máximo de 15 días, directamente a la sede central de la Compañía Aseguradora, adjuntando el documento acreditativo de la denuncia ante la autoridad competente, o del siniestro, en su caso, y la valoración de los objetos robados o dañados. El citado plazo comenzará a contarse a partir del día en que el cliente haya finalizado el viaje. Quedan expresamente excluidos de la cobertura del seguro opcional las joyas u objetos de arte, el dinero o signo que lo represente, equipos de imagen, sonido, informáticos, radiofonía, cualquier tipo de documentos, películas filmadas y, en general, todos aquellos objetos que no constituyan el equipaje del asegurado.

#### **15.1. Responsabilidad de los Transportistas por mar por pérdidas o daños sufridos en el equipaje según el Reglamento 392/2009 sobre la responsabilidad de los Transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente**

El Transportista se presume responsable si es imputable la pérdida o daño sufrido en el equipaje a la culpa o negligencia de éste o de sus empleados o agentes si actuaban en el ejercicio de sus funciones.

Su responsabilidad se limitará: (i) En el caso de pérdida o daños sufridos por el equipaje de camarote, hasta 2.250 DEG por pasajero y transporte; (ii) para la pérdida o daños en otros artículos de equipaje, se limita a 3.375 DEG, con posibilidad de que tal responsabilidad esté sujeta a una franquicia deducible no superior a 149 DEG; y (iii) para la pérdida o daños sufridos en los vehículos transportados no excederá de 12.700 DEG, con posibilidad de que tal responsabilidad esté sujeta a una franquicia deducible no superior a 330 DEG.

El Transportista no incurrirá en responsabilidad por la pérdida o daños sufridos por dinero, efectos negociables, oro, plata, joyería, ornamentos, obras de arte u otros objetos de valor, salvo que éstos hayan sido entregados al Transportista y éste haya aceptado custodiarlos.

El pasajero deberá comunicar al Transportista/Barco la pérdida o daños sufridos en su equipaje de la siguiente manera:

- i. El daño visible sufrido en el equipaje debe notificarse: (i) respecto del equipaje de camarote, antes de desembarcar o cuando esté desembarcando el pasajero; y (ii) respecto de todo otro equipaje, antes de que este sea devuelto o al tiempo de que esto ocurra. En caso de daño no visible o pérdida sufridos por el equipaje, la notificación escrita se deberá dar dentro de los 15 días siguientes a la fecha de desembarco o de devolución (o, en caso de pérdida, a la fecha en que la devolución debería haber sido efectuada).

En caso de que el pasajero no comunique la pérdida o daño en su equipaje en la manera expuesta, se entenderá, salvo prueba en contrario, que ha recibido el equipaje en buen estado.

- ii. Las acciones judiciales para reclamar daños y perjuicios debidos a la pérdida o daños sufridos en el equipaje prescriben a los dos años, que se computan, en caso de daños o pérdidas sufridas en el equipaje desde la fecha del desembarco o la fecha en la que debería haberse efectuado, si ésta es posterior.

## **16. VIGENCIA**

La vigencia del programa/catálogo será para las reservas a partir del 22 de marzo inclusive, hasta el 30 de junio de 2018.