

## **CONDICIONES ESPECIALES DE CONTRATACIÓN PARA GRUPOS.**

### **1. Condiciones generales de aplicación.**

Los precios y condiciones especiales que figuran en el presente documento informativo son de aplicación exclusiva a reservas de cabinas para grupos cuyo tamaño esté comprendido en los límites abajo indicados según el tipo de grupo:

- **MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Events)** → No inferior a 20 pasajeros ni superior a 300 pasajeros.
- **Affinity:** Cumpleaños, bodas de oro, estudiantes... para la venta plaza a plaza → No inferior a 20 pasajeros ni superior a 80 pasajeros.
- **Promocionales:** Bloqueos de plazas en una salida → No inferior a 20 pasajeros ni superior a 40 pasajeros.

Pullmantur se reserva la posibilidad de categorizar el grupo en una tipología diferente a la inicialmente indicada por el agente colaborador.

Los precios y condiciones contenidos en esta información no alteran las condiciones generales pactadas en el contrato de colaboración suscrito con la Agencia de Viajes y están sometidos a los cambios que en cada momento libremente determine Pullmantur como organizador y comunique a la red de Agencias de Viajes colaboradoras para la distribución de sus productos y servicios.

La información contenida tiene carácter confidencial para uso exclusivo del agente colaborador como herramienta de venta. No se trata de un elemento publicitario destinado a clientes finales.

La solicitud de reservas para grupos con menos de 30 días de anticipación a la salida del crucero está sujeta a tarifas de precios y condiciones que deberán consultarse específicamente con el departamento de grupos.

Para la regulación de cualquier cuestión relacionada con el objeto del presente documento que no esté regulado específicamente en el mismo, serán de aplicación las condiciones generales de contratación del catálogo vigente de cruceros en el momento de hacer la reserva.

### **2. Servicios incluidos en el precio.**

#### **2.1 El precio INCLUYE:**

- Crucero en el itinerario elegido
- Tasas y otros cargos
- Alojamiento en la categoría elegida
- REGIMEN TODO INCLUIDO que consiste en desayuno, comidas y cenas en los restaurantes designados a bordo (cena según horario asignado), acceso al servicio buffet. Se Incluyen todas las bebidas como agua, zumos, café, té, refrescos y paquete de bebidas alcohólicas de principales marcas.
- Descubierta de cama
- Acceso y uso de instalaciones
- Participación de todos los programas de animación y actividades
- Espectaculares shows
- Acceso a todos los salones y bares
- Música en vivo
- Fitness center y pista de footing al aire libre
- Todas las piscinas, jacuzzis y solárium
- Pista de Baloncesto (Monarch)
- Biblioteca
- Discoteca
- Entretenimiento en zona piscina
- Instalaciones, clubs y entretenimiento para niños y jóvenes
- Selección de películas abordo y canales de televisión

## **2.2 El precio NO INCLUYE:**

- Cargos por servicio y administración
- 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, tasas turísticas por alojamiento
- Exceso de equipajes
- Certificados de vacunación
- Carta de bebidas Premium y consumo de bebidas en bares denominados Premium
- Paquetes opcionales de bebidas denominados Favorito o Total, “extras” o “servicios Opcionales detallados en el anexo II
- Comidas y cenas en determinados restaurantes
- Agua embotellada y zumos naturales
- Compras en tiendas Duty Free
- Internet y wifi en las zonas reservadas

- Mini bar, servicio habitaciones 24 horas, servicio de niñera, servicio de lavandería y planchado
- Llamadas telefónicas o mensajes a tierra
- Servicio médico
- Excursiones
- Acceso a las instalaciones y servicios “The Waves Yacht Club”
- En general, cualquier otro servicio que figure expresamente como opcional o extra en el programa, o que no sea contratado expresamente y por lo tanto no aparezca en el contrato y documentación que se le entrega en el momento de la formalización del contrato.

### **3. Política de contratación.**

**3.1 General.** Exclusivamente se realizarán reservas que se formalicen por correo electrónico a la dirección [grupos.cruceros@pullmantur.es](mailto:grupos.cruceros@pullmantur.es), debiendo indicarse el crucero, categoría elegida y número de camarotes.

Pullmantur realizará la reserva de los camarotes remitiendo a la Agencia de Viajes mediante correo electrónico la confirmación previa de la reserva realizada así como el calendario de pagos correspondiente a la misma.

Las reservas de grupos no se tendrán por realizadas en firme en tanto no se efectúe el abono del depósito, el cual variará según la tipología de grupo, la temporada elegida y el tipo de cabina que se quiera contratar:

		Días antes de la salida					
Depósito – En los 10 días siguientes al primer bloqueo		150 días	120 días	90 días	80 días	60 días	31 días
MICE genérico	50€ por pasajero	25% del importe total del grupo <sup>1</sup>		50% del importe total del grupo <sup>1</sup>		Saldo pendiente <sup>2</sup>	
MICE en temporada alta y / o cabinas de lujo	100€ por pasajero	25% del importe total del grupo <sup>1</sup>		50% del importe total del grupo <sup>1</sup>		Saldo pendiente <sup>2</sup>	
Affinity /	25€ por		25% del		50% del		Saldo

		Días antes de la salida					
Depósito – En los 10 días siguientes al primer bloqueo		150 días	120 días	90 días	80 días	60 días	31 días
Promotional genérico	pasajero		importe total del grupo <sup>1</sup>		importe total del grupo <sup>1</sup>		pendiente <sup>2</sup>
Affinity / Promotional en temporada alta y / o cabinas de lujo	50€ por pasajero		25% del importe total del grupo <sup>1</sup>		50% del importe total del grupo <sup>1</sup>	Saldo pendiente <sup>2</sup>	

1. *Excluidas tasas y otros cargos, cargos por servicio y administración y excursiones*
2. *Incluyendo tasas y otros cargos, cargos por servicio y administración y excursiones*

El periodo de temporada alta será el definido para cada itinerario según el catálogo vigente, siendo identificado en la cotización enviada por Pullmantur.

Se aplicarán las condiciones de cabinas de lujo en el caso de que el grupo solicite más de un 25% del inventario total de cabinas de lujo del barco. Se consideran cabinas de lujo las clasificadas como tipo A o superiores.

La ampliación de plazas (cabinas o pasajeros) del grupo inicial y los cambios de cabinas y/o categorías, estarán sujetas a las condiciones y tarifas vigentes en el momento de la realización de dichas modificaciones. El pago de la ampliación deberá efectuarse mediante transferencia bancaria en los 10 días posteriores a la petición y confirmación de las mismas por parte de Pullmantur. En caso de que en el momento de la petición hubiera una antelación a la fecha de salida de menos de 45 días, el pago se deberá realizar al día siguiente de la confirmación por parte de Pullmantur.

El retraso en el abono del depósito o en el pago de las restantes cantidades en cualquier momento del proceso podrá dar lugar a la cancelación de la reserva por parte de Pullmantur, con la pérdida total de los pagos realizados.

En el plazo de 30 días establecido por Pullmantur antes de la salida del crucero, Pullmantur deberá haber recibido la Rooming List definitiva, con los datos personales de todos los integrantes del grupo y cualquier petición o requerimiento especial que solicite el grupo, para así poder gestionar y confirmar dichos requerimientos con el grupo. En el caso de no recibir dichos datos en los plazos establecidos, Pullmantur no se responsabiliza en el caso de no poder atender y confirmar debidamente los requerimientos y peticiones de servicios del grupo, reservándose el derecho de cancelar la reserva.

En caso de cancelar la reserva Pullmantur por lo expuesto en el anterior párrafo, será de aplicación la política de gastos de cancelación recogida en el apartado 4 siguiente.

El número de las cabinas no se facilitara hasta efectuar el 2º pago, Pullmantur se reserva el derecho a cambiar el número de camarote en cabinas reservadas con distribución triple / cuádruple, si finalmente son vendidas en ocupación doble.

No se emitirá ningún tipo de documentación al pasajero hasta el pago total del grupo.

**3.2 Condiciones descuentos niños.** Los bebés que el día previsto para el embarque tengan entre los 6 y 23 meses cumplidos, viajarán completamente gratis, incluyendo tasas y otros cargos, cargos de servicios y administración (Sin derecho a asiento en el avión en itinerarios con vuelos incluidos). Los niños que tengan el día previsto para el embarque entre 2 y 16 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 la confirmación de la reserva una vez se haya formalizado la petición de la misma, así como en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta camarote con dos adultos. Dichos descuentos no serán de aplicación cuando los menores de hasta 17 años sin cumplir viajen como integrantes de un grupo de estudios o similar, aplicando en estos casos el descuento correspondiente de las terceras y cuartas personas adultas.

**3.3 Suplemento individual.** Consultar condiciones especiales vigentes el momento de la reserva.

#### **4. Política de gastos de cancelación.**

##### **4.1 Penalizaciones/Gastos y anulación.**

		Días antes de la salida			
		Más de 120 días	119 – 80 días	79 – 31 días	Menos de 31 días
MICE genérico	Sin penalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30% pasajeros podrán ser cancelados sin penalización</li> <li>• En el resto de los pasajeros, penalización del 25% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5% pasajeros podrán ser cancelados sin penalización</li> <li>• En el resto de los pasajeros, penalización del 50% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	100% del importe total <sup>1</sup>	
MICE en temporada alta y / o cabinas de lujo	Sin penalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5% pasajeros podrán ser cancelados sin penalización</li> <li>• En el resto de los pasajeros, penalización del 25% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	100% del importe total <sup>1</sup>	
Affinity / Promotional genérico	Sin penalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% pasajeros podrán ser cancelados sin penalización</li> <li>• En el resto de los pasajeros, penalización del 25% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3% pasajeros podrán ser cancelados sin penalización</li> <li>• En el resto de los pasajeros, penalización del 50% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	100% del importe total <sup>1</sup>	
Affinity / Promotional en temporada alta y / o cabinas de lujo	Sin penalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% del importe total<sup>1</sup></li> </ul>	100% del importe total <sup>1</sup>	

1. Excluidas tasas de embarque, cargos por servicio y administración y excursiones

#### 4.2 Condiciones para casos especiales.

Cancelación de algún pasajero en una cabina:

- Si la cancelación de un pasajero en cabinas de ocupación doble se produce con posterioridad al envío de la Rooming List definitiva, se aplicarán gastos de cancelación para el pasajero anulado según las

políticas de cancelación detalladas en las condiciones generales del catálogo vigente, no aplicando por lo tanto el suplemento de individual.

- Si la cancelación de un pasajero en cabinas de ocupación doble se produce con anterioridad al envío de la Rooming List definitiva, se le aplicará el suplemento individual y no se le aplicarán gastos de cancelación para el pasajero anulado según las políticas de cancelación detalladas en las condiciones generales del catálogo vigente.

Sustitución de pasajeros – cambios de nombres:

- Si el cambio de nombre se solicita con posterioridad al envío de la Rooming List definitiva, previa autorización expresa de Pullmantur, se deberá enviar de nuevo la Rooming List definitiva y no se aplicará penalización alguna, siempre que dicha solicitud de cambio no se solicite dentro de los 14 días anteriores a la salida del grupo.
- Si el cambio de nombre se solicita dentro de los 14 días anteriores a la salida del grupo, se penalizará con 25 € por cambio de nombre solicitado.

### **5. Políticas de contratación de paquetes de bebidas.**

Los grupos tendrán precios especiales en la pre-compra de paquetes de bebidas Favorito o Total según lo detallado en el Anexo II.

Los grupos tendrán la opción de contratar los paquetes de bebidas a bordo, con las tarifas correspondientes y vigentes en el momento del embarque.

Los paquetes de bebidas comprados antes de embarcar deberán ser comprados por la totalidad de noches de crucero, y podrán ser cancelados hasta 4 días antes de la salida sin penalidad por la cancelación. El reembolso será realizado a través de su agencia de viajes. Si finalmente el pasajero cancela su crucero, los paquetes de bebidas tampoco tendrán penalidad de cancelación.

Los paquetes de bebidas 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 concurren 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, o durante el tiempo razonable de su consumición.

Excepcionalmente alguna bebida puede no estar disponible en función del itinerario, en estos casos Pullmantur sustituirá esas bebidas con marcas diferentes de similar calidad.

No podrán consumir bebidas alcohólicas los menores de 18 años.

#### **6. Otros documentos o ventajas para clientes.**

Pullmantur ofrecerá precios especiales, para las excursiones en tierra, que varíaran, dependiendo el número de excursiones contratadas, siempre que las mismas se reserven y se abonen, con anterioridad a la salida del crucero.

Pullmantur, cede gratuitamente una plaza para un pasajero, por cada 20 pasajeros alojados en la categoría con mayor número de cabinas contratadas, (excluidas tasas de embarque y tasas de servicio).

Para el cálculo de las gratuidades, los niños (entre dos años cumplidos y diecisiete años cumplidos) y los bebés (entre seis meses cumplidos y dos años sin cumplir) en una cabina, no computan como personas de pago.

En el supuesto que las terceras y cuartas personas que formen parte de camarotes triples o cuádruples, disfrutasen de descuentos especiales en función de la promoción existente a la hora de realizar su reserva, computarán para el cálculo de las gratuidades que correspondan según lo establecido en el párrafo anterior, en función del porcentaje de pago calculado sobre el total abonado por la primera y segunda persona del camarote triple o cuádruple en su caso.

Como ejemplo a lo anterior, en el supuesto que en una cabina de ocupación cuádruple, la tercera y cuarta persona viajase con un 50% de descuento calculado sobre el precio pagado por la primera y segunda persona, a la hora de computar para acceder a las gratuidades, computarán como una sola persona.



## **7. Grupos de estudiantes.**

En los Grupos de estudiantes, todos los pasajeros serán considerados como adultos a efectos de precios de crucero y excursiones, aunque sean menores de 17 años. Es decir, para grupos de estudiantes, el descuento en camarotes múltiples no será precio de niño, sino de 3º y 4º pasajero.

También se considerará grupo de estudiantes aquellos grupos que formados por 20 o más integrantes, que siendo todos ellos mayores de edad, acrediten debidamente su condición de estudiante.

Existe un máximo permitido de grupos de estudiantes por salida e itinerario, que en su número acumulado no podrá superar los 100 participantes. En el momento de la solicitud de reserva será obligación de la agencia realizar su solicitud por escrito especificando la condición de "grupo de estudiantes".

Pullmantur procederá en el plazo máximo de 24 horas a contestar por escrito de la disponibilidad de plazas libres en la salida solicitada, en función de las reservas que ya pudieran existir con anterioridad bajo estas características. Pullmantur se reserva el derecho de cancelar cualquier reserva realizada bajo las condiciones de grupo de estudiantes, si en cualquier momento se detecta que dicha reserva no cumple los requisitos exigidos para ello.

Antes de la fecha de salida, la agencia deberá poner en conocimiento de todos los integrantes del grupo la Política de Conducta para pasajeros, así como cualquier otra información importante que se le pudiera entregar por parte de Pullmantur, incluida la política sobre bebidas alcohólicas, que tendrán obligación de leer y cumplir debidamente durante toda su estancia. La vulneración de dichas políticas por parte de los pasajeros, facultará Pullmantur y al Capitán del barco a ordenar su desembarco así como a tomar cualquier otra medida que crea oportuna para salvaguardar el cumplimiento de las mismas, sin perjuicio de las consecuencias que a su vez se pudieran derivar de dicho incumplimiento. El pasajero o su responsable, indemnizará a Pullmantur, al transportista, al propietario del buque, así como a todos y cada uno de sus agentes y empleados, por las responsabilidades en que Pullmantur, el transportista, el buque o sus agentes y empleados puedan incurrir ante toda persona, sociedad o gobierno por toda lesión personal, daño, fallecimiento o daño a la propiedad causado directa o indirectamente en su totalidad o en parte, por la acción u omisión culposa o negligente del pasajero.

Las condiciones y oferta de los paquetes de bebidas Favorito o Total, no serán de aplicación ni estarán disponibles para las salidas especiales de estudiantes.

## **8. Pasaportes Visados y Documentación.**

La agencia de viajes 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 responderá de la corrección de la información que facilite.

El pasajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. 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.

Si la agencia de viajes acepta el encargo del pasajero 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 de viajes 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.

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, o 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.

## **9. Equipajes y Seguros.**

El pasajero podrá embarcar gratuitamente 30 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. Se establece que el valor total del equipaje del pasajero al amparo del billete de pasaje equipaje y estancia, contenido y bienes personales, se encuentra limitado a efectos de responsabilidad del transportista, a las cuantías que se recogen en el resumen del reglamento 392/2009 que incluye los límites de responsabilidad por pérdida y daño de equipaje. El transportista será responsable, con los límites establecidos por la normativa vigente detallados en el resumen del Reglamento 392/2009 que incluye los límites de responsabilidad por

pérdida y daño de equipaje, del equipaje de camarote durante el tiempo en el que se encuentra a bordo dicho equipaje, o durante las maniobras de embarque y desembarque del mismo, así como durante el período en el cual el pasajero y su equipaje de camarote son transportados por agua desde tierra al buque o viceversa, si el precio de este transporte auxiliar está incluido en el del pasaje o si la embarcación utilizada para realizarlo ha sido puesta a disposición del pasajero por el transportista. Igualmente responderá el transportista por el equipaje de camarote con los límites descritos en el resumen del mencionado reglamento, cuando el pasajero se encuentre en una terminal o estación marítima o muelle u otra instalación portuaria, si el transportista, sus empleados o agentes se han hecho cargo de tal equipaje y no lo han entregado al pasajero. En cuanto al equipaje no de camarote, el transportista responderá por él en el período comprendido entre el momento en que el transportista, su empleado o agente se han hecho cargo del mismo en tierra o a bordo y en el momento en que estos lo devuelvan al pasajero, todo ello dentro de los límites establecidos por la normativa vigente expuestos en el apartado del resumen del Reglamento 392/2009 que incluye los límites de responsabilidad por pérdida y daño de equipaje. Cuando el pasajero detecte la pérdida o cualquier daño causado al equipaje en las operaciones de embarque o desembarque, deberá notificarlo de inmediato, dejando constancia por escrito al transportista mediante la presentación de la correspondiente reclamación. Una vez transcurridos 15 días desde la fecha de desembarque se entenderá, salvo prueba en contrario, que ha recibido su equipaje en buen estado. El pasajero dispone, opcionalmente dentro del viaje, de la cobertura de una póliza con una Compañía de Seguros, por la que ésta se obliga a indemnizar al asegurado por 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, el cliente se obliga a 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 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. Para más información en la página web [www.pullmantur.es](http://www.pullmantur.es).

**Estas condiciones y precios están sujetos a revisión por fluctuación de la moneda, combustible, tasas y otras coyunturas sociales que afecten a los costes de la operación.**

**Estas condiciones y sus anexos constituyen y derogan expresamente cualquier otra condición o anexo entre las partes, concluidas hasta el día de hoy con respecto al objeto del presente acuerdo.**

Atentamente,

**PULLMANTUR CRUISES**