

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Mediante el presente documento se hace entrega al viajero de la información precontractual establecida en el artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, compuesta por la información normalizada para contratos de Viaje Combinado, las Condiciones Generales, la información de Protección de Datos, y las Condiciones de Excursiones aplicables al viaje.

INFORMACION NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa Pullmantur será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, La empresa Pullmantur está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurran en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurrir en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador, en su caso, o la agencia a través de la que contrata su viaje incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Pullmantur ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con Accredited Insurance (Europe) LTD. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Pullmantur, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad. Los datos de la entidad son Accredited Insurance (Europe) LTD 3rd Floor Development House, St. Anne Street FRN9010 floriana-MALTA. .

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

CONDICIONES GENERALES 2019

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 Viajero, constituirán el objeto del Contrato. Las Condiciones Generales así como el programa/catálogo están también disponibles en la web de Pullmantur.es.

1. ORGANIZACIÓN, EMPRESARIOS RESPONSABLES 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 Transportista

Contrato/s de Viaje Combinado o Contrato, el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el mismo.

Crucero, el crucero y/o los servicios opcionales contratados por el Viajero en su Contrato de Viaje Combinado.

El Viajero o Usuario o Viajero, es toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato de viaje combinado.

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.

Agencia Organizadora u Organizador, un empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del Viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en la ley.

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 Viajero debe leer, comprender y respetar a bordo durante toda su estancia. Está disponible en nuestra web pullmantur.es y además le será entregada el día del embarque.

Circunstancias inevitables y extraordinarias, una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Repatriación, el regreso del Viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

2. CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

2.1. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de Pullmantur, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de 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 en el viaje.

2.2 Solicitud de reserva

El Viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una solicitud de reserva. Tras esa solicitud, Pullmantur, se compromete a realizar las gestiones oportunas para que pueda obtener la confirmación de la reserva.

Si Pullmantur ha aceptado gestionar su reserva, serán responsables de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

Pullmantur no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al Viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

2.3 Confirmación de la reserva

La perfección del Contrato de Viaje Combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el Contrato de Viaje Combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

3. REGLAS GENERALES APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

3.1 Prestaciones

Las prestaciones que integran el Contrato de Viaje Combinado resultan de la información proporcionada al Viajero en la información precontractual y no se modificarán salvo que Pullmantur y el Viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 2.1.

Con antelación al inicio del viaje, Pullmantur proporcionará al Viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación del viaje combinado.

3.2 Transporte

El Viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por Pullmantur.

La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el Viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del Viajero.

4. PRECIO

4.1 El precio final 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 Viajero 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. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por Pullmantur en el Contrato de Viaje Combinado.

La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas previamente por Pullmantur en el Contrato de Viaje Combinado.

3) Tasas y otros cargos. 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 Viajero una atención continua y personalizada, para que su estancia a bordo sea plenamente satisfactoria. Al efectuar la reserva, Pullmantur facturará y cobrará en nombre de los barcos el importe correspondiente a estos cargos.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

5) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en la información precontractual y que expresamente se haga constar en el Contrato que se incluyen.

4.2 El precio del Viaje no incluye.

4.2.1 Visados, y/o tasas gubernamentales de entrada y salida a cualquiera de los países incluidos en el itinerario, que serán abonados directamente por el Viajero en caso de ser requerido por las autoridades locales. Tampoco se incluyen las tasas turísticas por alojamiento, las cuales serán debidamente informadas en la información precontractual y que deben pagarse directamente en destino, ni el exceso de equipajes, ni los certificados de vacunación. Asimismo tampoco están incluidos, (i) los paquetes opcionales de bebidas, así como cualesquiera otros productos de carácter opcional o extras que sean publicados en la oferta de viaje combinado o en el programa/catálogo, (ii) el consumo de bebidas en bares denominados Premium, (iii) agua embotellada, (iv) zumos naturales, (v) refrescos en botella y lata y las comidas y cenas en determinados restaurantes, (vi) los servicios de Spa del Mar, peluquería, estética y bienestar, (vii) lo que se compre en las Tiendas Duty Free, (viii) el servicio de Internet y wifi en las zonas reservadas, (ix) el servicio habitaciones 24 horas, (x) el servicio de canguro, (xi) el acceso a las instalaciones y servicios "The Waves White" " The Waves Black" y " Sun Lounge", (xii) el servicio de lavandería y planchado, (xiii) las llamadas telefónicas o mensajes a tierra, (xiv) el servicio médico, (xv) 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 confirmado expresamente por el Organizador y por lo tanto no aparezca ni en la información precontractual y en el Contrato.

4.2.2. Las excursiones o visitas facultativas. Su publicación tiene mero carácter informativo y el Viajero opcionalmente puede decidir si contratarlas o no.

4.2.3. Servicios extraordinarios contratados a bordo, los cuales deberán ser abonados por el Viajero el último día de su Crucero.

4.3 Revisión de precios. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de Pullmantur hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes de Viajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.

c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el Contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

4.3.1. En el Contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el Viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

4.3.2. Pullmantur notificará el aumento al Viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4.3.3. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el Viajero podrá resolver el Contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 7.1

4.3.4. El Viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 4.3. En tales casos, Pullmantur, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al Viajero.

4.4 Ofertas especiales. Cuando se realice la contratación del Viaje Combinado 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 y que se especificarán en la información precontractual. Dichas ofertas están sujetas a límites de tiempo y de disponibilidad, según los criterios que serán debidamente informados al Viajero por Pullmantur en cada ocasión.

4.5 Paquetes y cartas de bebidas de carácter opcional. Los paquetes de bebidas opcionales 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 por Pullmantur. Si finalmente el Viajero cancela su viaje combinado, 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 concurren circunstancias de fuerza mayor. No se reembolsarán las bebidas que hayan consumido antes de adquirir el paquete a bordo. Los Viajeros 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 Viajeros. 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.

4.5.1. Cuando un Viajero opte por uno de los paquetes de bebidas opcionales que incluya bebidas que contengan alcohol, el resto de los Viajeros adultos que compartan cabina, deberán optar también por el mismo paquete.

4.6 Condiciones económicas especiales para niños menores de 12 años. Los bebés que el día previsto para el embarque tenga 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 la información precontractual, 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 al precio de camarote, 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.

5. INSCRIPCIONES, FORMA DE PAGO Y REEMBOLSOS

5.1 Inscripciones.- Las reservas serán válidas sólo cuando sean confirmadas por Pullmantur. 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 Viajero, le será debidamente comunicado, pudiendo renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere, que le deberán ser abonadas por Pullmantur en el plazo máximo de 14 días.

5.2 Forma de Pago.- Para formalizar la inscripción y en el momento de la reserva del Viaje Combinado, Pullmantur le requerirá un anticipo mínimo de 50 euros por Viajero en el caso de contratar solo Crucero y 100€, en el caso de contratar su Crucero más el servicio de vuelo, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el Viajero respecto del viaje solicitado, el importe restante que deberá abonarse en el momento de la confirmación de la reserva. 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 del 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 de la reserva por parte de Pullmantur.

No se aceptarán reservas realizadas por menores de edad (18 años). Las reservas para los Viajeros 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.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

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 7.1 siguiente (Desistimiento del Viajero).

El Contratante Principal que realice una sola reserva para varios Viajeros beneficiarios, enumerados en la propia reserva, previa autorización escrita y firmada por el resto de los Viajeros, 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.

5.3 Reembolsos.- Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán de la misma forma que se hubiera realizado el pago del viaje.

5.4 Pagos a bordo. Cada Viajero, el primer día de Crucero, para sus gastos a bordo, deberá abrir una cuenta de crédito con cargo a su tarjeta de crédito/débito o bien un depósito en efectivo por 200 euros (doscientos).

6. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR EL ORGANIZADOR ANTES DE LA SALIDA DEL VIAJE

Si Pullmantur, cancela el contrato por causas no imputables al Viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el Viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. Pullmantur no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al Viajero si la cancelación se debe a que:

a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y Pullmantur, notifica al Viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- 48 horas en viajes de menos de 2 días.

b) Pullmantur se ve en imposibilidad de ejecutar el Contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al Viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

7. DESISTIMIENTO DEL VIAJERO Y CESIONES

7.1 Desistimiento del Viajero. 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.

El Viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, Pullmantur, podrá exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el Contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el Contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, Pullmantur, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

7.1.1. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje combinado o al transporte de los Viajeros al lugar de destino, el Viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

7.1.2. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al Viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 7.1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del Contrato de Viaje Combinado.

7.2 Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento. En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el Viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del Contrato.

7.3 Cesión de reservas. En todos los Viajes Combinados el Viajero como Contratante principal o cualquier Beneficiario podrán ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a Pullmantur con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al Viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO, DERECHO A REDUCCION DEL PRECIO Y MODIFICACIONES.

8.1 Modificación del Contrato. Pullmantur sólo podrá modificar las cláusulas del Contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la Pullmantur informa al Viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

8.1.1. Si antes del inicio del viaje Pullmantur se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del Viajero previamente aceptado, Pullmantur lo pondrá en conocimiento del Viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el Viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el Viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si Pullmantur puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El Viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el Contrato sin penalización. Si el Viajero opta por resolver el Contrato podrá aceptar un Viaje Combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca Pullmantur. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del Contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el Viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio. En el caso de que el Viajero opte por resolver el Contrato sin penalización o no acepte el Viaje Combinado substitutivo ofrecido, Pullmantur reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en la Cláusula 10.2

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

9.1 Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del Contrato. Si el Viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje combinado no se ejecuta de conformidad con el Contrato, el Viajero deberá informar de la falta de conformidad a Pullmantur o sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

9.2 Subsanación cualquier falta de conformidad del Contrato y no prestación, según lo convenido en el Contrato, de una parte significativa de los servicios del viaje combinado. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje combinado no se ejecuta de conformidad con el Contrato, Pullmantur, deberá subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje combinado afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 10.2.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

9.2.1. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el Viajero o Pullmantur se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio Viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

9.2.2. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el Contrato, Pullmantur ofrecerá sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje combinado y, también, cuando el regreso del Viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, Pullmantur aplicará una reducción adecuada del precio.

El Viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

9.2.3. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y Pullmantur no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el Viajero, éste podrá poner fin al Contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 10.2.

9.2.4. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el Viajero las rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje combinado o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el Viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al Contrato de Viaje Combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 10.2.

9.2.5. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de Viajeros, Pullmantur, estará también obligada a ofrecer la repatriación al Viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

9.2.6. En el supuesto que el viaje se cancele debido a fallos mecánicos, el Viajero 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 Viajero tendrá derecho a ser transportado al puerto de desembarque contratado o a la ciudad de origen del Viajero a elección de Pullmantur, en caso de que el Crucero finalice anticipadamente a causa de fallos mecánicos. El Viajero 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. Todo ello sin perjuicio de los derechos que le asistan conforme a la Cláusula 10.2.

9.3 Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias. Si es imposible garantizar el retorno del Viajero según lo previsto en el Contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, Pullmantur, asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por Viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los Viajeros se establezca un período distinto.

9.3.1. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a Pullmantur, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

9.4 Deber de colaboración del Viajero al normal desarrollo del viaje. El Viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite Pullmantur o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje combinado, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

9.5 Deber de asistencia de Pullmantur

Pullmantur, está obligada a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al Viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

9.5.1. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- Asistencia al Viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

9.5.2. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del Viajero, Pullmantur, podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia al Viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido Pullmantur.

10. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO.

10.1 Responsabilidad de Pullmantur. Pullmantur responderá solidariamente frente al Viajero del correcto cumplimiento del Contrato de Viaje Combinado.

Quien responda ante el Viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

10.1.1. Pullmantur responderá frente al Viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

10.2 Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones. El Viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

El Viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada de Pullmantur por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del Contrato.

El Viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si Pullmantur, demuestran que la falta de conformidad es:

- Imputable al Viajero;
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
- Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Cuando las prestaciones del Contrato de Viaje Combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a Pullmantur

Cuando las prestaciones del Contrato de Viaje Combinado no estén regidas por convenios internacionales: no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a Pullmantur por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

11. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

11.1. Reclamaciones. Sin perjuicio de las acciones legales que le asistan, el Viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del Contrato ante Pullmantur.

En el plazo máximo de 30 días, Pullmantur, deberá contestar por escrito las reclamaciones. En el caso de reclamación deben dirigirse al Departamento de reclamaciones, Feedback Management por medio de la dirección de e-mail reclamaciones@pullmantur.es o a través del formulario en la web pullmantur.es/reclamaciones

En esta fase, el Viajero y Pullmantur, 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.

El Viajero podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si Pullmantur se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso Pullmantur avisará debidamente de ello al Viajero. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

Si Pullmantur, estuviera adherida a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al Viajero antes de la formalización del Contrato.

11.2 Ley aplicable. Este Contrato se rige por lo acordado por las partes, por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas y por lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, por medio del cual se modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007 con el objeto de incorporar la transposición de la Directiva UE 2015/2302 De Viajes Combinados y Servicios de Viajes Vinculados, 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 Viajeros 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 Viajeros 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.

11.3 Acciones judiciales. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el Viajero podrá reclamar en vía judicial. Las acciones judiciales derivadas del Contrato de Viaje Combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

11.4 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 combinado 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 Viajeros 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.

12. INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE.

12.1. Excursiones. Las excursiones y visitas a tierra son opcionales y su coste no ha sido incluido en el precio del viaje combinado. 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.

12.2 Personas con movilidad reducida. 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 con 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.

12.2.1. Deber del Viajero de comunicar su condición de Persona de Movilidad Reducida en el momento de solicitar la reserva. El Viajero tiene la obligación de comunicar a Pullmantur, 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 informa 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.

12.3 Mujeres embarazadas y bebés. El Barco no está equipado para la asistencia de embarazos y partos, no se aceptarán 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. 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.

12.4. Normas de seguridad. El Viajero deberá comportarse de modo que no ponga en peligro la seguridad, la calma y el disfrute del Crucero por parte de otros Viajeros; 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 Viajero 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 de Pullmantur. 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 del Crucero, momento en el que se devolverán a sus respectivos titulares. El Viajero responderá de los daños y perjuicios que Pullmantur sufra como consecuencia de una conducta dolosa, culpable o negligente del Viajero.

12.5. Regreso puntual de los Viajeros tras las escalas. El Crucero cuenta con itinerarios con escalas en diferentes puertos que pueden ser visitados. Cada vez que el Viajero 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 Viajero no llega a la hora indicada al embarque tras la escala por causas imputables a dicho Viajero, éste será responsable de las consecuencias que de ello se deriven.

12.6. Médico a bordo. El Barco cuenta con un médico cualificado a bordo para el caso que el Viajero 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 Viajero. El médico a bordo está formado en medicina general, 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 Viajero, si es necesario a criterio médico, éste podrá ser desembarcado para recibir tratamiento médico.

12.7. 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 Viajeros de las líneas de Cruceros Internacionales, que podrá consultarse en nuestra página web pullmantur.es y en la página web de CLIA.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

13. PASAPORTES, VISADOS Y VACUNAS

Pullmantur, tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje combinado y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los Viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

El Viajero 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 Pullmantur acepta el encargo del Viajero 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, quien acepte el encargo, responderá de los daños que le sean imputables.

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 por Pullmantur con la/s compañías aéreas o cupos contratados por Pullmantur con y la/s compañías aéreas en 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 Viajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso.

El anterior Reglamento únicamente se aplicará:

a) A los Viajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro.

b) A los Viajeros 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 Viajeros, 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 Viajeros 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 Viajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el Viajero 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 Viajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

15. EQUIPAJE Y SEGUROS

En el Barco, el Viajero 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. El Viajero 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 Viajeros 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 Viajero 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 Viajero 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 Viajero; 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 Viajero 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.

PROTECCION DE DATOS

Responsable

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Pullmantur Cruises S.L. CIF B84581701. C/ Mahonia, 2 (28043) Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 22.355 general, libro O, folio 65, sección 8, hoja número M-399166, Inscripción 2ª. CICMA-1878 como mayorista-minorista (en adelante denominada Pullmantur Cruceros).

Puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido a C/Mahonia, 2 (28043) de Madrid, a través del formulario web “contacta DPO” o correo electrónico a la dirección dpo.legal@pullmantur.es.

Finalidad

(i) Contratación del viaje combinado (“el Contrato”)

Los datos personales proporcionados en el curso de su reserva del viaje combinado (la “Reserva”) serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de enviarle la información precontractual de su reserva para la posterior confirmación y ejecución del Contrato, y con la finalidad del mantenimiento de la relación contractual, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios, así como el envío de información técnica y operativa relacionada con el Contrato, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente.

En el momento de realizar la Reserva, también se pueden cargar los datos personales de otros viajeros. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes. Los datos personales de niños y adolescentes (menores de 14 años) se recopilan, almacenan y utilizan solo para fines de la gestión y resolución de la Contratación o de la Reclamación.

(ii) Requerimientos especiales

En el caso de proporcionarnos datos de salud, serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de atender sus necesidades especiales requeridas siempre que le hubieran sido previamente confirmadas, así como en caso de que fuese necesario, prestarle los servicios médicos adecuados a bordo y/o de evacuación.

(iii) Gestión de las reclamaciones

Los datos personales proporcionados en el curso de su reclamación (la “Reclamación”) serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de gestionar la misma, así como el envío o petición de información relacionada y que sea necesaria para su correcta resolución, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente.

En el caso de incluir datos de salud en su reclamación, la finalidad de su tratamiento será poder analizar y tramitar la misma.

En el momento de realizar la reclamación, también se pueden cargar los datos personales de otros viajeros. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes.

(iv) Pago de los servicios.

Los datos personales proporcionados para la ejecución del Contrato serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de gestionar el pago del mismo. En el caso que usted opte por financiar la Reserva a través de la contratación de la tarjeta de crédito VISA PULLMANTUR, a través del acuerdo de colaboración entre Pullmantur y Bankinter Consumer Finance, E.F.C., S.A., sus datos serán cedidos a dicha entidad financiera con el fin de gestionar la emisión de la tarjeta de crédito VISA PULLMANTUR y/o financiación de su Reserva.

(v) Encuestas de satisfacción.

Los datos personales proporcionados en el curso de su reserva del viaje combinado (la “Reserva”) serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de mejorar los servicios por nosotros prestados y así adecuar y diseñar nuestras ofertas comerciales mediante la elaboración de encuestas de satisfacción.

(vi) Comunicaciones comerciales.

En el caso que nos de su consentimiento expreso e inequívoco, los datos personales proporcionados serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de enviarle comunicaciones comerciales tanto en papel como por medios electrónicos o telemáticos, relativas a los productos y servicios que, en cada momento: i) comercialice Pullmantur, ii) comercialice cualquiera de las empresas del Grupo Pullmantur cuyas actividades estén bajo el amparo del Real Decreto Legislativo 1/2007 modificado por el Real Decreto Ley 23/2018, del 21 de diciembre, con el objeto de incorporar la transposición de la Directiva UE 2015/2302 de viajes combinados y servicios de viajes vinculados, así como las normas internacionales que resulten de aplicación. El Usuario podrá elegir, en cada momento, los canales o medios por los que desea o no recibir las indicadas comunicaciones.

Pullmantur, para un mejor servicio y control de los datos del usuario, ha creado el Registro único de Autorizaciones (RUA), cuyo objetivo es almacenar los datos que facilita el Usuario y proceder a tratarlos exclusivamente para aquellas finalidades a las que dicho Usuario haya dado su consentimiento expreso e inequívoco.

Los datos del Usuario, incluidos en el Registro Único centralizado de Autorizaciones responden a fecha de creación, mail, teléfono, nombre, apellidos y canal de registro.

Los datos incluidos en el RUA se recogerán por los siguientes canales que Pullmantur tiene habilitados para la recogida de datos y que son: (i) telemáticos (descarga presupuestos, check in on line, proceso de compra de cruceros o de otros servicios complementarios), (ii) presenciales (call center, proceso de check in a bordo y call me back).

(vii) Perfiles.

En el caso que nos de su consentimiento expreso e inequívoco, los datos personales proporcionados serán recogidos, procesados y utilizados con la finalidad de realizar de manera automatizada la elaboración de perfiles con el objetivo de poder ofrecer productos acordes a sus necesidades. A este efecto, Pullmantur le informa de que: i) dicho análisis no producirá efectos jurídicos ni consecuencias discriminatorias que puedan surgir debido a criterios sensibles, como raza u origen étnico, opiniones políticas o creencias religiosas, estado de salud u orientación sexual, pues esta información no se incluye en dicho tratamiento, ii) su derecho a obtener la intervención humana en los tratamientos, a expresar su punto de vista, a obtener una explicación acerca de la decisión tomada en base al tratamiento automatizado, y a impugnar dicha decisión mediante comunicación directa con nuestro DPO a través del correo electrónico, dpo.legal@pullmantur.es iii) la lógica aplicada se basa en realizar de manera proactiva análisis de riesgos y aplicar sobre sus datos técnicas estadísticas y de segmentación de clientes, con las siguientes finalidades: a) estudiar productos o servicios que puedan ser ajustados al perfil y viaje concreto del usuario, todo ello para efectuarle ofertas comerciales ajustadas a sus necesidades y preferencias, b) realizar el seguimiento de los productos y servicios contratados, c) realizar, por parte de Pullmantur o terceros por ésta contratados, encuestas de satisfacción por canal telefónico o por vía electrónica con el objetivo de valorar los servicios prestados, d) diseñar nuevos productos o servicios, o mejorar el diseño y usabilidad de los existentes, así como definir o mejorar las experiencias de los usuarios. El usuario acepta también que los datos de su perfil de cliente puedan transmitirse por Pullmantur a las empresas del Grupo Pullmantur para las finalidades anteriormente mencionadas, y que estas empresas puedan contactarle con contenidos relevantes. El usuario, en caso de estar disponibles, autoriza a que se incorporen a los perfiles que se elaboren acerca de él, los datos que haya facilitado personalmente tales como: datos de contacto (como el nombre, la dirección, el email); información adicional (tipo de cruceros, itinerarios, excursiones o mares preferidos); datos de identificación (como nombre, apellido, teléfono email); historial del cliente (como la recepción de ofertas, los datos de compra de otros cruceros o servicios complementarios ofrecidos por Pullmantur); datos de apps, webs o redes sociales (como los datos de uso de las consultas on line o solicitud de informaciones).

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Los datos personales proporcionados para las finalidades de (i) a (v) se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil entre las partes y durante un plazo máximo de 5 años. No obstante, si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, los datos serán conservados un plazo máximo de 10 años desde la finalización del contrato.

Los datos personales proporcionados para las finalidades (vi) y (vii) y que han sido incorporados en el RUA, serán mantenidos mientras el titular de los datos no ejerza su derecho de supresión, oposición, limitación del tratamiento y revocación del consentimiento otorgado.

Legitimación

Para las finalidades de (i) a (iv) es el cumplimiento de las obligaciones legales en base al Contrato suscrito al amparo del Real Decreto-Ley 23/2018, de 21 de diciembre, por medio del cual se modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007 con el objeto de incorporar la transposición de la Directiva UE 2015/2302 De Viajes Combinados y Servicios de Viajes Vinculados, 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.

Para la finalidad (v), es el interés legítimo de Pullmantur para la mejora de nuestros productos mediante la realización de encuestas de satisfacción y la evaluación de las mismas a través de mediciones NPS (Net Promoter Score).

Para las finalidades (v) y (vi) es, es el consentimiento expreso e inequívoco prestado por parte del titular de los datos.

Para la correcta ejecución de la Reserva así como de la posterior prestación de los servicios objeto de Contrato, el usuario está obligado a facilitar sus datos de carácter personal requeridos por Pullmantur. De no facilitarse Pullmantur no le asegura la correcta prestación de los servicios solicitados.

Destinatarios

Pullmantur comunicará sus datos personales a terceros en los siguientes supuestos:

- a) **Obligación legal:** Con la finalidad de dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba, Pullmantur comunicará si procede sus datos personales a terceros como:
 - conforme a la Legislación Federal Estadounidense, si su viaje tiene origen, destino, escala o sobrevuela dicho país, sus datos personales incluidos en el PNR (reserva), serán accesibles por parte del Departamento de Aduanas de los Estados Unidos y,
 - conforme a la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia del 19 de julio de 2012, n.º 243, sus datos personales así como los datos del resto de los pasajeros del mismo localizador serán comunicados al Ministerio de Transporte de la Federación Rusa mediante conexión a la base de datos automatizada sobre pasajeros ACDPDP.
 - Entidades de detección y prevención de fraude;
- b) **Ejecución del Contrato:** Con la finalidad de dar cumplimiento a cualquier obligación derivada de la ejecución del contrato de viaje Combinado suscrito, Pullmantur comunicará sus datos personales a terceros como:
 - Entidades financieras;
 - Proveedores de servicios tecnológicos; iv) Proveedores de servicios relacionados con atención al cliente;
 - Proveedores y colaboradores de servicios de logística, transporte y entrega.
 - Proveedores relacionados con el Crucero contratado.
 - Royal Caribbean Cruises Ltd (EE.UU.) así como al resto de entidades que conforman el grupo Pullmantur, ver en www.pullmantur.es.

Para el caso de reclamaciones, deberemos comunicar sus datos personales necesarios para la correcta tramitación y resolución de la Reclamación, a los diferentes proveedores de los productos que necesariamente se vieran involucrados en la misma o fueran necesarios para su correcta ejecución.

Transmisión de datos a países fuera de la UE (Unión Europea).

En la medida necesaria, también deberemos transmitir sus datos a destinatarios no pertenecientes a la UE, asegurando que el receptor de los datos garantiza un nivel adecuado de protección de datos y que ningún otro interés legítimo se oponga a la transferencia de datos. Con el fin de garantizar un nivel adecuado de protección para el receptor de los datos, informarle que utilizamos los contratos requeridos por el RGPD Y LOPDGD.

Derechos

Tiene derecho, de forma gratuita y en la medida en que se cumplan los requisitos legales, a ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, oposición, limitación del tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones individuales no automatizadas.

En todas las comunicaciones cuyo propósito sea la remisión de publicidad podrá ejercer su derecho de oposición y limitación del tratamiento. Además, en la medida en que haya otorgado el consentimiento de protección de datos, podrá revocarlo en cualquier momento con efecto para el futuro.

Para ejercitar estos derechos o la retirada del consentimiento prestado, podrá dirigirse por escrito a Pullmantur con la referencia "Derechos RGPD", a su sede social sita en C/Mahonia, 2 (28043) de Madrid o mediante correo electrónico dirigido al DPO de Pullmantur (dpo.legal@pullmantur.es).

El usuario puede dirigir sus reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Procedencia

En el caso que su reserva y posterior contratación haya sido realizada directamente con Pullmantur, le informamos que sus datos personales y los de sus acompañantes, han sido obtenidos del propio interesado.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

CONDICIONES CONTRATACIÓN EXCURSIONES

1. NIÑOS.

Los niños menores de 2 años (sin cumplir) viajarán gratis, pero no tienen derecho a una plaza en el autocar o transporte utilizado durante la excursión. Los niños menores de 18 años deben viajar siempre acompañados de un adulto.

En el caso que hubiera tarifas especiales para niños, tendrán la consideración de niños los menores de 12 años sin cumplir.

2. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES POR PARTE DE PULLMANTUR.

2.1 La operación de las excursiones contratadas, están sujetas a posibles cancelaciones o modificaciones del itinerario, duración y contenido, incluso durante el transcurso de la misma, como pueden ser sin limitación: (i) demora en la liberación del barco por las autoridades portuarias; (ii) retraso en la hora de llegada del barco a puerto por causas de fuerza mayor (iii) circunstancias meteorológicas adversas que impidan el acceso a determinadas zonas y/o monumentos, así como cualquier otra circunstancia constitutiva de fuerza mayor; (iii) cualquier otra circunstancia no previsible, o siendo previsible no se haya podido evitar aun poniendo toda la diligencia exigible.

En el supuesto que las excursiones contratadas fueran canceladas bajo los supuestos detallados en el anterior 2.1, les serán reembolsados: (i) la totalidad de los importes abonados por las mismas en caso que fueran canceladas en su totalidad, (ii) el importe proporcional en el supuesto que la cancelación fuera parcial. Por parte de Pullmantur en tal caso se harán todos los esfuerzos posibles para poder ofrecerles otras alternativas.

2.2 La valoración de las condiciones en las que se realizará la excursión será decisión del departamento de excursiones y de los agentes locales operadores de las mismas.

Asimismo, ante el cierre puntual, congestión o limitación de acceso en alguno de los monumentos incluidos en el programa, la responsabilidad de Pullmantur y del operador de la excursión solo quedará limitada al reembolso del importe de la entrada en aquellas excursiones en las que figure como incluida en el precio, no estando obligados a ninguna otra compensación o indemnización cuando la visita no requiera el pago de entrada.

2.3 Las excursiones están condicionadas a la inscripción de un mínimo de participantes. En el supuesto de no alcanzar el mínimo exigido, la excursión será cancelada, y el barco solo tendrá la obligación de reembolsar el importe de la excursión. En las excursiones con plazas limitadas, una vez completado el cupo de plazas, no será posible aceptar más reservas.

3. OBLIGACIONES DEL PASAJERO.

Por respeto al resto de los pasajeros, no se esperará a un pasajero si llega tarde a la hora de salida de la excursión, en este caso no tendrá derecho a devolución alguna o ninguna otra compensación. Si el pasajero decide incorporarse a la excursión, cualquier gasto en el traslado al lugar donde se encuentre el grupo correrá por su cuenta. Si durante la excursión, un pasajero llegara tarde a la hora indicada por el guía o perdiera al resto del grupo, el traslado de regreso al barco será por cuenta del pasajero, no correspondiendo ninguna compensación o devolución económica por ello. Por razones de higiene y de prevención sanitaria, queda terminantemente prohibido bajar comida del barco. Excepto en los casos indicados, las excursiones no incluyen ni almuerzo ni bolsa de picnic.

4. FORMA DE PAGO, CONTRATACION, CAMBIOS Y REEMBOLSOS.

4.1 Contratación con anterioridad a la salida del crucero.

4.1.1 Excursiones individuales y paquetes de excursiones. En el momento del acto de formalización de la solicitud y contratación de excursiones, Pullmantur le requerirá el pago total de las excursiones contratadas en el momento de realizar su reserva.

La aceptación de reservas estará subordinada a la disponibilidad de plazas.

4.2 Contratación a bordo. Los paquetes de excursiones no podrán contratarse a bordo, solo excursiones individuales. Todas las excursiones contratadas a bordo serán cargadas en su cuenta de abordaje en el momento de la contratación. La aceptación de reservas estará subordinada a la disponibilidad de plazas.

5. CANCELACIONES Y CAMBIOS. REEMBOLSOS.

5.1 Cancelaciones.

No se podrá cancelar ninguna excursión individual ni paquete de excursiones sin gastos con menos de 48 horas anteriores a la fecha de inicio de su crucero. En el supuesto que cancele alguna de sus excursiones individuales ya contratadas o su paquete de excursiones dentro de las 48 horas antes de la fecha de inicio de su crucero o ya cuando haya iniciado el mismo, deberá pagar una penalización del 100% de la excursión, salvo por causas de fuerza mayor.

De no presentarse en la fecha y hora convenida para la prestación de las excursiones contratadas, no tendrán derecho a devolución alguna de la cantidad abonada salvo por causas de fuerza mayor.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto antes del inicio del crucero, se formalizarán siempre a través de Pullmantur. Una vez iniciado el crucero, cualquier devolución que proceda fruto de la cancelación de las excursiones reservadas le será reembolsado a bordo o durante las 48 horas posteriores a la finalización del crucero.

5.2 Cambios y modificaciones

Tanto en excursiones individuales como en paquetes de excursiones, solamente serán permitidos las modificaciones que consistan en solicitar el cambio de una excursión por otra siempre que se realice el mismo día y en el mismo puerto y solicitados hasta 48 horas antes de la salida de la excursión. En el caso que no haya plazas disponibles en la excursión deseada, el pasajero deberá mantener los billetes inicialmente reservados. En el supuesto que la excursión objeto de cambio fuera de superior precio, le será cargado en su cuenta de abordaje la correspondiente diferencia.

En el supuesto que la excursión objeto de cambio fuera de inferior precio, no procederá reembolso alguno.

En todas las excursiones programadas solo se garantiza el idioma español.