

Nos vamos de crucero

De vacaciones en un gran barco por el Mediterráneo, ¡que nada nos lo estropee!

La idea de pasar unos días en un hotel flotante con todo tipo de comodidades y diversión y haciendo escalas en ciudades de reconocido valor turístico es muy atractiva. La publicidad nos tienta con los precios: pensión completa con varios tipos de restaurantes, bebida incluida, música y entretenimiento a bordo a todas horas, niños gratis... Además, contratando con varios meses de antelación, las navieras aplican grandes descuentos. Si le apetece probar la experiencia de esta peculiar forma de viajar, tenga en cuenta estas breves recomendaciones para cruceristas noveles.

El camarote y la temporada determinan el precio

Algunos precios son de risa. ¿Qué le parece que un crucero de una semana por el Mediterráneo solo cueste 209 euros? Es el precio destacado de la naviera Pullmantur en nuestra comparativa (vea el cuadro de la derecha).

➤ Si no le importa que su camarote no tenga vistas al mar, que sea interior y que se encuentre en el fondo del barco, puede conseguir esos precios mínimos. A medida que vamos subiendo de piso, los precios se encarecen; en las cubiertas superiores se sitúan los camarotes con ventanas más grandes, con balcón, y las suites. Ahora bien, una vez que se sale del área privada del camarote, el resto del buque es igual para todos los cruceristas.

• BRISAS DEL MEDITERRÁNEO •
8 días / 7 noches

Salidas del crucero:
sábados del 12 de abril al 4 de octubre⁽¹⁾

Barcelona-navegación-La Goulette (Túnez)-
Nápoles-Civitavecchia (Roma)-La Spezia
(Firencia/Pisa)-Villefranche (Niza/Mónaco)-Barcelona

PRECIO DESDE: 395 €

Tasas de embarque: 190 €.

(1) En algunas salidas de este itinerario hay variación de escalas o número de noches. Preguntas consulte.

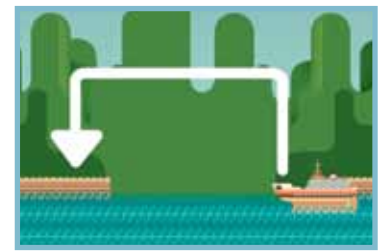
➤ La diferencia entre el precio más bajo, que se usa como gancho publicitario, y el precio real de la opción más conveniente para el viajero medio, es enorme: hasta tres veces más, sin contar las excursiones.

LAS EXCURSIONES NO ESTÁN INCLUIDAS Y SUMAN UN BUEN PICO POR PERSONA

VARIACIONES EN LAS ESCALAS



■ En el transcurso de un crucero por las islas griegas y Turquía se suspendieron dos escalas debido a los fuertes vientos. B. solicitó 2.068 euros (la mitad del importe del viaje) como indemnización por daños y perjuicios, más 750 euros por daños morales. La sentencia de primera instancia desestimó la demanda por tratarse de fuerza mayor e impuso las costas a B. La Audiencia Provincial se reafirmó en la sentencia, aunque impuso el reparto de costas: cada parte las causadas a su instancia y las comunes por mitad. Audiencia Provincial de Madrid, 17/09/2013




■ A. se enteró en el propio barco de que la escala en Dubrovnik se sustituía por otra en Split. Reclamó y continuó el viaje. Como no le indemnizaron, demandó a la naviera reclamando 12.290,86 euros (el importe del viaje). En primera instancia el juez no dio la razón a A. por haber continuado el crucero. Sin embargo, la Audiencia Provincial tuvo en cuenta que la organizadora conocía el cambio de escala incluso antes de la contratación y lo ocultó, por lo que procedía una indemnización de 2.000 euros. Audiencia Provincial de La Coruña, 20/01/2012

> La fecha del viaje (temporada alta o baja) y la antelación con que se hace la reserva son los otros factores que influyen en el precio. Los precios que indicamos en el cuadro se recogieron en febrero, dentro de la campaña "la semana del crucero", cuando las navieras ofrecían los mejores precios para este año.

> Al precio del camarote elegido hay que sumar las tasas de embarque, que pueden suponer unos 200 euros por persona.

Sorpresa: las propinas son obligatorias

Nada más embarcar le pedirán una tarjeta de crédito donde le irán cargando sus gastos extras: excursiones en las escalas (se contra- tan aparte), compras en las tiendas de a bordo, bebidas fuera de la carta, etc. La 

CRUCERO DE UNA SEMANA DE MAYO DE 2014 POR EL MEDITERRÁNEO EN CAMAROTE DOBLE EXTERIOR CON BALCÓN

Precios por persona febrero de 2014	Tipo de crucero	Precio desde...	Precio ejemplo	Gastos incluidos en el precio final (1)	Seguro de anulación opcional	Diferencia de precios
RESERVAS POR INTERNET						
Costa Cruceros	Viaje Combinado 7 días: Italia, Túnez, España, Baleares, Francia.	589	859	propinas, tasas de embarque y bebidas	54	45,84 %
Logitravel	8 días: Barcelona, Palma de Mallorca, Civitavecchia, La Spezia, Savona, Marsella, Barcelona.	399	859	propinas, tasas de embarque y bebidas	n.d.	115,29 %
Pullmantur	8 días: Barcelona, Palma de Mallorca, Civitavecchia, La Spezia, Savona, Marsella, Barcelona.	209	859	propinas, tasas de embarque y bebidas	n.d.	311,00 %
Rumbo	8 días: Barcelona, Palma de Mallorca, Civitavecchia, La Spezia, Savona, Marsella, Barcelona.	269	855,50	propinas, tasas de embarque y algunas bebidas (agua, limonada y café)	26,50	218,03 %
RESERVAS EN AGENCIAS FÍSICAS						
Viajes Carrefour (2)	Brisas del Mediterráneo: Barcelona, Túnez, Nápoles, Civitavecchia, La Spezia, Niza. 7 días todo incluido excepto bebidas. Con Pullmantur.	395	1.206	propinas, tasas de embarque y bebidas	64	205,32 %
Viajes El Corte Inglés	Brisas del Mediterráneo: Barcelona, Túnez, Nápoles, Civitavecchia, La Spezia, Niza. 7 días todo incluido. Con Pullmantur.	585 (3)	794	propinas, tasas de embarque y bebidas	60	35,73 %

n.d.: información no disponible.

(1) Siempre se incluye la comida, las propinas (unos 60 euros) y las tasas de embarque (unos 200 euros). No así los servicios opcionales, como las excursiones, de cuyos precios no informan.

(2) En la agencia no nos dan folleto publicitario, el precio de la oferta es de internet: desde 395 € por persona.

(3) Suma de 395 euros, más 190 euros anunciados de tasas de embarque.

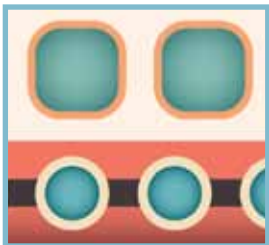
VIAJES EN CRUCERO

Todo incluido | Tasas de embarque | Cuotas de servicio

NOS CAMBIAN LO PACTADO



■ Cuando J.M. contrató el crucero en la agencia de viajes, eligió el segundo turno de cenas. Pero la empresa organizadora les puso en el primero, de modo que J.M. y su familia no pudieron disfrutar de las excursiones vespertinas. J.M. demandó a la agencia, pero el juez determinó que no había sido su error. Sin embargo, la Audiencia Provincial resolvió que la responsabilidad frente al consumidor es solidaria entre minorista y mayorista, y que la agencia debía indemnizar a J.M. con el equivalente a las excursiones no realizadas (1.734,37 euros). Audiencia Provincial de Córdoba, 23/05/2011



■ A pesar de haber contratado un camarote con vistas al mar, el camarote de X. tenía la vista tapada por los botes salvavidas. X. demandó a la agencia de viajes y el juez le dio la razón. La Audiencia Provincial confirmó la sentencia, pero rebajando el importe de la indemnización. El camarote contratado era de categoría 6 y el facilitado de categoría 4, por lo que correspondía indemnizar a los dos viajeros con la diferencia (240 euros por persona), más un resarcimiento por el daño moral de 75 euros por persona y día. Total: 1.530 euros. Audiencia Provincial de Sevilla, 14/04/2005

CANCELAMOS EL VIAJE



■ Siete días antes de iniciar el crucero, X. solicitó la anulación del viaje debido a que su suegra ingresó de urgencia en el hospital. X. pidió la devolución del importe pagado (3.770 euros por dos personas) y el juez de primera instancia estuvo de acuerdo. La Audiencia Provincial, a la que la agencia apeló, confirmó la sentencia: el motivo de la anulación encaja plenamente en el supuesto de fuerza mayor previsto en la ley de viajes combinados y está también amparado en el seguro de anulación que X. había concertado. Audiencia Provincial de Madrid, 28/12/2012



■ Por culpa de la enfermedad de su hijo (trastorno depresivo diagnosticado), X. decidió no realizar el crucero que tenía contratado. Alegando fuerza mayor, pidió la devolución del importe total (1.704 euros) o, en todo caso, que se le aplicara la penalización máxima prevista por la cancelación de un viaje combinado cinco días antes de la salida, que es del 10%. El juez no aceptó ni el supuesto de fuerza mayor ni de viaje combinado y determinó que se aplicaran los gastos de anulación acordados por las partes, del 50% en este caso. Audiencia Provincial de Albacete, 17/03/2005

SI CANCELA EL CRUCERO 30 DÍAS ANTES DE LA SALIDA PUEDE PERDER TODO EL DINERO

▶ víspera del desembarque final cerrarán la cuenta y le pasarán el importe a su tarjeta. Es posible que en ese momento le informen de algo con lo que no contaba: le han cobrado las "tasas de servicio" o "cuota de servicio", es decir, la propina para el personal del barco, que viene a ser de unos 8 o 10 euros por persona y día.

La penalización por cancelar el crucero es muy alta

Los viajes en crucero se rigen por la normativa de los viajes combinados, ya que el barco en sí mismo ofrece servicios hoteleros y de transporte, con una particularidad en lo referente a la cancelación del contrato por parte del consumidor. Cuando el cliente de un viaje combinado clásico (por ejemplo, un paquete de avión con hotel en las islas Canarias) decide cancelarlo, se le cobran unos gastos de gestión y una penalización, que consiste en

un porcentaje variable del precio según la anulación con la que comunica la renuncia. Sin embargo, en el caso de los cruceros, se permite que los gastos de cancelación acordados sean más altos; por lo general a partir de los 30 días anteriores al embarque la penalización es del 100%.

Por ello, no está de más contratar un seguro de cancelación, sobre todo teniendo en cuenta que la reserva suele hacerse con mucha antelación. Conviene un seguro que cubra muchas situaciones que impidan al asegurado viajar en la fecha, y que no sean motivos claros de fuerza mayor: una inundación en casa, un robo, una citación a un juzgado, etc. En nuestra comparativa los seguros cuestan entre los 26,50 y 64 euros por persona. El seguro de anulación asociado al seguro de asistencia en viaje Iati Estrella nos parece mejor (vea el recuadro OCU aconseja y la sección *Hilo Directo*, pág. 23)

OCU ACONSEJA

■ **Infórmese de todos los servicios incluidos en el precio y de todos los que van aparte, con sus precios detallados.**

■ **Guarde el folleto y todas las comunicaciones: lo que se anuncia forma parte del contrato y es exigible. Si modifican un elemento esencial del contrato, puede aceptar el cambio o resolver el contrato sin penalización.**

■ **Los servicios médicos de a bordo no están incluidos en el precio. Por ello es aconsejable llevar las medicinas habituales y contratar un buen seguro de asistencia en viaje como el de Iati Estrella, con descuento para socios de OCU; por un pequeño suplemento puede contratar también el seguro de anulación (más detalles en *Hilo Directo*, pág. 23)**

■ **En caso de conflicto, pida una hoja de reclamaciones en el barco o en la agencia.**