



baluma
cruises

PREGUNTAS FRECUENTES

Teléfono de contacto, horario y direcciones útiles

Teléfono atención a clientes: 913 220 992

De lunes a viernes de 09:30hrs a 18:30hrs

Baluma Cruises:

Avenida de Cantabria 51, 1º Planta

28042 Madrid

Tax ID: A28229813

| www.balumacruises.es |

Dirección de Email

Departamento reservas agencia de viajes: reservas@balumacruises.es

Efectuar un bloqueo o reserva

Las reservas pueden efectuarse através de nuestra web de acceso a clientes www.balumacruises.es. También puede contactar a través de nuestro Departamento de reservas, le recomendamos tenga a mano los nombres y fechas de nacimiento de todos los pasajeros.

Si lo que quiere es confirmar una reserva, debe efectuar el depósito que figura en la oferta y enviar un email informando de la confirmación, junto con una copia del depósito al siguiente email: administracion@balumacruises.es, con copia a reservas@balumacruises.es.

baluma
cruises

Depósito requerido

Para el depósito de los cruceros con Celebrity Cruises se precisa un pago a cuenta cuyo importe se determina en función de la duración del crucero.

Cruceros de 1-5 noches	100 euros por persona
Cruceros de 6-14 noches	165 euros por persona
Cruceros de 15 o más noches	490 euros por persona
SUITES	10% de la suma de: tarifa base de crucero + NCCF
Destino Galápagos, barcos Celebrity Xpedition y Xploration	450 euros por persona
Destino Galápagos, barco Celebrity Flora	900 euros por persona

Azamara Club Cruises solicita un depósito de 500 euros por persona.

Recuerda que además, añadido a estos importes, se requerirá el depósito de los importes de los paquetes aeroterrestres reservados, los seguros y cualquier extra no reembolsable solicitado en el momento de hacer la reserva.

Pago total

El pago total de la reserva deberá realizarse para Celebrity: 55 días antes de la fecha de salida para cruceros de menos de 15 noches, 125 días para cruceros de 15 noches o más, 155 días de antelación para los barcos Celebrity Xpedition, Xploration y Flora; y para Azamara 130 días; o bien el pago total en el momento de la aceptación de la reserva si la aceptación se produce dentro de los límites marcados anteriormente. Es necesario enviar un email informando, con una copia del pago (justificante bancario de transferencia) al siguiente email: administracion@balumacruises.es incluyendo en copia también el email a reservas@balumacruises.es

Datos bancarios

Para efectuar pago del depósito y/o pago final:

Titular / Beneficiario:	VIAJES EL CORTE INGLES S.A.
IBAN:	ES66 0049 9645 05 1719068481
SWIFT:	BSCHEMXXX
Banco:	BANCO SANTANDER
Dirección sucursal:	Calle Jacinto Benavente 2, 28232 Las Rozas, MADRID
Concepto de Traspaso:	LOC.NAVIERA, PARTICULAR, TITULAR DE RESERVA: <i>Ej.: 113825, Particular, Mariano Callejo Arias</i>
Imprescindible:	Mandar justificante de transferencia por email a administracion@balumacruises.es , con copia a reservas@balumacruises.es .

Gastos de cancelación

El crucero será cancelado a partir de la fecha en que recibamos el aviso de cancelación por escrito a reservas@balumacruises.es.

Los gastos de cancelación aplicables para Celebrity Cruises son los siguientes:

Cruceros de menos de 15 noches	Cruceros de 15 o más noches	Gastos de cancelación
Días antes de la salida	Días antes de la salida	(por persona cancelada)
95 días o más	125 días o más	Cruceros -15 noches: 50€. Cruceros de 15 noches o más: Totalidad del depósito.
94-55 días	124-80 días	Cruceros -15 noches: Totalidad del depósito. Cruceros 15 noches o más: 25% del importe total.
54-36 días	79-66 días	50% del importe total
35-20 días	65-36 días	75% del importe total
19 o menos días	35 o menos días	100% del importe total

Para las salidas con destino Galápagos, los gastos serán los siguientes:

Días antes de la salida	(por persona cancelada)
155 días o más	Importe total del depósito
154-126 días	10% del importe total
125-96 días	25% del importe total
95-66 días	50% del importe total
65-36 días	75% del importe total
35 o menos días	100% del importe total

Los gastos de cancelación aplicables a Azamara Club Cruises son los siguientes:

Días antes de la salida	Gastos de cancelación (por persona cancelada)
Más de 123 días	60 euros
123 a 93 días	25%
92 a 63 días	50%
62 a 33 días	75%
Menos de 33 días	100%

La cancelación o modificación de los vuelos debe solicitarse por escrito a reservas@balumacruises.es y se aplicarán los gastos que solicite cada compañía aérea. Todos

los paquetes con promoción aérea (Paquete Vuela y Navega) están sujetos a gastos de cancelación desde el momento de la emisión de los billetes. En esta promoción los gastos son de 100% y serán aplicados desde el momento de la emisión de dichos billetes más los gastos del crucero que figuran en la tabla superior.

Cancelaciones de los servicios adicionales

Hotel	No hay gastos antes de 30 días / 50% entre 29 y 8 días / 100% gastos menos de 7 días inicio de la estancia.
Traslados	No hay gastos si la cancelación se produce antes de la salida. No presentación implica 100% gastos.
Servicio a bordo	Importe reembolsable si se cancela el crucero*.
Excursión	Reembolso total de la excursión si la cancelación se produce 4 días antes de la fecha de inicio del crucero.
Tours privados	Reembolso total si la cancelación se produce 30 días antes de la fecha de inicio del crucero.
Paquete aéreo	Los gastos correspondientes de cancelación son los que solicite cada compañía aérea. Todos los paquetes con promoción aérea (Paquete Vuela y Navega) están sujetos a gastos de cancelación desde el momento de la emisión de los billetes. En esta promoción los gastos son de 100% y serán aplicados desde el momento de la emisión de dichos billetes.
Seguro de viaje y gastos de cancelación	Importe no reembolsable

*No aplica a Azamara Club Cruises.

Pre-pago de servicio a bordo (propinas) para CelebrityCruises

En todos nuestros barcos, se ofrece a los miembros de la tripulación que te han brindado un buen servicio y una atención personalizada, un pago por dicho servicio, coloquialmente conocido como "propinas". Al efectuar tu reserva, incluiremos automáticamente el importe correspondiente al servicio a bordo (propinas) dentro de tu tarifa básica de crucero. No es posible eliminar este concepto de la reserva. Para todas las consumiciones realizadas a bordo y servicios de belleza, pagados con el sistema SeaPass tienen un recargo automático del 18% en concepto de servicio. Para los cruceros que se realizan en su totalidad dentro del ámbito de la Unión Europea, el importe de las compras o

servicios adquiridos a bordo puede estar sujeto al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Documentación final de viaje

La documentación final de viaje será enviada por Baluma Cruises a las agencias, una vez se haya satisfecho la Factura de Comisión.

Camarote garantizado

Ocasionalmente, también disponemos de ofertas promocionales de camarotes garantizados. En estas promociones se pueden clasificar 4 categorías garantizadas:

Celebrity Cruises
W: Suite
X: Camarote con balcón
XA: Camarote AquaClass balcón
XC: Camarote Concierge balcón
Y: Camarote exterior
Z: Camarote interior

En las promociones de camarote garantizado, el número de camarote y categoría asignada se notificarán con posterioridad a la confirmación de la reserva, incluso el mismo día del embarque.

Edad mínima para viajar

Se establece una edad mínima de 6 meses para viajar en todos los cruceros de, Celebrity Cruises y Azamara Club Cruises. El bebé deberá haber cumplido los 6 meses antes de la fecha de embarque del crucero.

En todos los cruceros trasatlánticos, transcontinentales y en destinos como Antártida, Hawái, Islas del Pacífico y Sudamérica, la edad mínima se establece en 1 año, habiéndolo cumplido antes de la fecha prevista de embarque.

Restricciones de edad

Restricciones de edad Royal Caribbean, Celebrity Cruises y Azamara Cruises consideran mayoría de edad a partir de 21 años. No se permite viajar solos en un camarote a menores de 21 años, a menos que vayan acompañados por un adulto mayor de 21 años. Los menores de 18 años que NO viajen acompañados de sus padres o tutores legales deberán presentar en el momento del embarque un documento notarial de quien ejerza la patria potestad o tutela autorizando al menor realizar el viaje. Si el adulto que viaja con el menor es su tutor/a legal deberá presentar el certificado oficial de tutoría respecto al menor. Los casos de matrimonios y ambos menores de 21 años, pero mayores de 18, se requerirá un certificado de matrimonio en el momento del embarque.

Las autoridades españolas también requieren de una declaración firmada de permiso de viaje para menores viajando sin los padres/tutores legales. Este documento se puede tramitar en la Dirección general de policía, en la Guardia Civil, Notarias y Ayuntamientos.

Edad mínima consumo alcohol

Para los cruceros por Estados Unidos y Canadá la edad mínima para consumir alcohol es 21 años, para los cruceros por Europa y otros destinos es 18 años.

Requisitos específicos de salud y embarazo

Lamentablemente, no podemos permitir el embarque a las mujeres que cumplan la semana 24 de gestación antes de la salida o durante el crucero. Si a la fecha de embarque la pasajera está embarazada deberá presentarnos un certificado médico confirmando que está de menos de 24 semanas y en buen estado de salud para viajar. Debe enviarnos dicha carta con un mínimo de 30 días de antelación con respecto a la salida de su viaje y llevarlo consigo en el momento del embarque.

Comidas especiales

Celebrity y Azamara puede disponer a bordo de menús en las siguientes dietas especiales: vegetariana, diabética, baja en grasas, baja en sal y baja en colesterol. También puede ofrecer, bajo petición cursada mínimo tres semanas antes del inicio del crucero, menús en las siguientes dietas: comidas kosher*, comidas sin gluten y comidas sin lactosa. Rogamos nos lo indiquen por escrito proporcionando el máximo detalle posible.

*La comida kosher debe solicitarse como mínimo 45 días antes de la fecha de salida para crucero desde Estados Unidos, 90 días antes para Europa y Sudamérica y 100 días antes para cruceros por Australia y Asia.

Documentación - requisitos de pasaporte y visados

Es responsabilidad del pasajero conocer y disponer de la documentación y requisitos de pasaporte, visados y formalidades sanitarias necesarias para el viaje. Comprueba la validez de los documentos antes de la salida. Recomendamos para mayor seguridad, que el pasaporte tenga una validez mínima de 6 meses, hasta la finalización del viaje.

Deberás asegurarte de que exactamente el mismo nombre que figura en tu pasaporte, aparezca en tus billetes de viaje. Si hubiera alguna diferencia podrían denegarte el acceso a tu vuelo y crucero.

Lamentamos no poder aceptar ninguna responsabilidad en caso de que sea denegada tu entrada para realizar cualquier vuelo, en cualquier país o incluso en las dificultades que puedas tener o costes en que puedes incurrir como resultado de no tener un pasaporte aceptable o los visados requeridos.

Todos los daños que puedan derivarse por falta de documentación necesaria serán por cuenta del pasajero, incluidos los gastos de anulación por desistimiento y los producidos por la interrupción o no inicio del viaje, y los derivados por una eventual repatriación.

NOTA IMPORTANTE: todos los documentos de viaje (Pasaporte, DNI, NIE, Visados, etc.) deben ser válidos y vigentes en las fechas del viaje. Documentos que hayan expirado, en trámites de renovación o solicitud, incluso con resguardo oficial, NO se consideran documentos válidos y conllevan la denegación de embarque.

Actividades abordo

Solarium & Gimnasio	Mínimo 16 años
Teatro	Menores de 16 años acompañados de un adulto
Hidromasaje	Menores de 16 años acompañados de un adulto
Bingo	Menores de 21 años acompañados de un adulto
SPA / Pub / Disco / Casino	Mínimo 18 años
Piscina	Límite de edad y estatura*

* Aplican restricciones para los niños que precisen del uso de pañales.