

Qué NO hacen los Guías acompañantes, guías conductores o Guías locales:

- Generar distinción, discriminación entre viajeros (salvo que tengan necesidades especiales, discriminación positiva).
- Acompañar a un viajero a su lugar de interés
- Acompañar un viajero al Médico pero sí organizar su atención \*\* Siempre tiene que estar accesible para todos los pax\*\*
- Hacer recados
- Responsabilizarse de las pertenencias de los viajeros.

La función principal del guía acompañante es la de velar por el cumplimiento del producto completo en destino y verificar que su prestación sea total (entiéndase alojamiento, traslados y visitas incluidas en nuestros programas).

En caso de emergencia médica, el guía prestará apoyo a los pasajeros comunicándose con el servicio de la póliza de seguro contratado para cada grupo. Las sugerencias sobre restaurantes y/o compras se dan dentro de las especificaciones en ruta, cuando los pasajeros están llegando al destino.

Las personas de tercera edad, con discapacidades y los menores de edad deben viajar acompañados de amigos y/o familiares que los puedan asistir y/o apoyar en destino, ya sea para su desplazamiento en las diferentes visitas como para subir y bajar del bus.

El guía debe permanecer con el grupo general y no puede retrasarse ni generar demoras al resto de los pasajeros.

El guía acompañante se incorpora al grupo cuando se realiza la primera visita panorámica (para esta visita los pasajeros deben estar listos en el lobby del hotel a las 08:45 am en Madrid, salvo indicaciones contrarias, en restos de destinos consultar).

## ✓ PUNTUALIDAD

**La puntualidad es la clave de todo. Se solicita puntualidad en los horarios que los guías les estarán informando durante todo el recorrido y estar muy atentos a todas sus indicaciones.**

**El guía está obligado a seguir el programa según el itinerario y tiempos establecidos, por**

**tanto, los clientes que incumplan los horarios informados tendrán que reincorporarse por su cuenta en las etapas posteriores del programa y/o desplazarse por su cuenta al hotel.**

## ✓ VISITAS OPCIONALES

Durante los circuitos tendrán la oportunidad de realizar visitas complementarias fundamentales contando con los recursos del tour operador europeo.

Podrán obtener así reservas prioritarias, optimizar su tiempo y su economía, unirse con otros grupos y aprovechar sus ventajas.

Estas visitas tienen que ser reservadas y pagadas directamente al guía, los precios son fijos, no negociables y se deben solicitar con anterioridad avisando a su guía para que éste pueda gestionar con tiempo sus peticiones ya que el número de reservas es limitado.

## ✓ TIPO DE CIRCUITOS

La mayoría de nuestros circuitos son modulares, es decir, realizando la misma ruta, puede haber cambios de guías acompañantes y autobuses.

## ✓ CAMBIOS EN LA OPERATIVA

Los viajes están sujetos a imprevistos y contingencias. En estos casos siempre se buscarán alternativas satisfactorias para el cliente.

En caso de cualquier eventualidad el conducto regular es:

- Comunicar al guía la situación que se está presentando, para dar atención inmediata.
- En caso de no encontrarse con el guía, el pasajero debe comunicarse con el número de emergencias +34 915 74 79 26 (donde tendrá atención las 24 horas).

Gracias por elegirnos y buen viaje.



## ✓ TRASLADOS

Para prestar el servicio de traslados, el viajero y/o su asesor de viajes debe enviar los datos exactos y completos del vuelo de llegada y salida del destino (aerolínea, número de vuelo, fecha y hora de arribo al destino, y de igual forma para el vuelo de regreso), con un mínimo de 8 días antes de comenzar el viaje.

En caso de cambio de vuelo por parte de la aerolínea o modificación alguna en los datos de la llegada de los viajeros, el cambio se debe avisar inmediatamente al teléfono de emergencias 24/7 Número +34 915 74 79 26.

En los vuelos transatlánticos (vuelos procedentes de América) el trasladista esperará a los viajeros 90 minutos desde la llegada de su vuelo a destino.

En los vuelos procedentes de ciudades en Europa, el tiempo de espera del trasladista será de 60 minutos desde la llegada de su vuelo a destino.

En caso de traslados desde la estación de tren, el trasladista esperará a los viajeros 60 min desde la llegada del tren a destino.

A su llegada después de pasar por inmigración y recoger su equipaje, todos los viajeros serán recibidos con un cartel o Tablet con su nombre y/o imagen corporativa de la agencia organizadora.

En caso de pérdida de equipaje y/o problemas en inmigración, los viajeros deben avisar a nuestro número de emergencia +34 915 74 79 26. (inmediatamente)

En caso de no coincidir con el trasladista dentro de

tiempos límites, el viajero debe ponerse en contacto de inmediato con el teléfono de emergencia +34 915 74 79 26.

Los pasajeros que adquieran noches adicionales por su cuenta pre-circuito, no recibirán traslado de llegada, deberán llegar por sus propios medios el primer hotel del circuito.

Los pasajeros que adquieran noches adicionales por su cuenta post-circuito, no recibirán traslado de salida deberán ir al aeropuerto por sus propios medios.

## ☑ HOTELES

El listado definitivo de los hoteles para su viaje será entregado antes de su salida. En caso de no tener este listado de hoteles de su reserva, por favor, póngase en contacto con su asesor de viajes.

Todos los hoteles son categoría Turista o Turista superior, ubicados dentro del perímetro urbano (semicéntricos), cerca de una estación de tren, bus y/o metro.

El tamaño de las habitaciones en Europa es más reducido y tienen la siguiente tipología; Habitación doble: una cama matrimonial, Habitación doble twin: dos camas, habitación triple: tres camas sencillas o una cama doble y una cama sencilla extra. Para bebés hasta 2 años, bajo petición directa por el cliente en el hotel, solicitud de cuna. Los desayunos contratados son tipo continental europeo (café o té, jugos, pan, mantequilla, mermelada, huevos duros y lonchas de embutidos en algunos casos) NO tipo buffet (como en el Caribe). En los desayunos incluidos durante las estancias en los hoteles de toda Europa no se permite sacar comida ni bebida de los restaurantes.

Seguridad de objetos personales y equipaje en los hoteles: se recomienda extremar precauciones ante los posibles robos de bolsos, carteras y maletas en toda Europa. No pierdan de vista sus pertenencias, lleven los bolsos siempre cerrados y no dejen sus maletas solas en ningún momento.

Los objetos personales son responsabilidad de cada pasajero, ni el guía ni el conductor estarán atentos a ellos, tanto los dejados en el propio autocar como en cualquier otro establecimiento. Todos los hoteles cuentan con caja de seguridad, es importante guardar sus objetos de valor en estas cajas, ni el hotel ni la agencia se hace responsables por robos y/o pérdida de sus pertenencias.

## ☑ VEHÍCULOS DE TRANSPORTE

Tenemos tres tipologías de vehículos:



Minibuses con capacidad máxima 6 personas para grupos pequeños manejados por guías conductores



Minibuses con capacidad máxima 14 personas para grupos pequeños manejados por guías conductores

Autobuses con capacidad máxima 65 personas para grupos grandes manejados por conductores:



Todos los vehículos cuentan con:

- Cinturones de seguridad en todos los asientos en el autobús. (Uso Obligatorio)
- Sistemas de climatización (frío y calor).
- Doble luna para poder alcanzar un mayor nivel de insonorización y aislamiento térmico.
- Butacas reclinables. Con un espacio entre butacas 300mm al 370mm.
- Iluminación interna cálida y agradable.
- Luces de lectura individuales por asiento.
- Reposapiés.
- Revisteros.
- Portaequipajes superiores para pequeños bultos de mano.
- Monitores de TV para la visualización de DVDs.



Por razones de higiene los buses no cuentan con servicio de WC.

En nuestros vehículos no tenemos servicio de wifi.

Está terminantemente prohibido comer, fumar y beber alcohol en los autobuses por normativa europea.

Durante todo el circuito están programadas diferentes paradas técnicas donde se aprovechará para comer e ir al baño, en los restaurantes y locales del lugar (de acuerdo a la reglamentación de turismo europeo, está prohibido prestar el servicio de baño dentro de los buses, los cuales ya se encuentran deshabilitados).

Cada viajero tiene derecho de manejo de una maleta, que será responsabilidad única y exclusivamente del cliente, debiéndose encargar personalmente de la entrega al conductor tanto a la subida como en la bajada del autocar. Nuestros circuitos no incluyen servicio de maleteros, en ningún caso nuestro personal suplirá estos servicios.

## ☑ GUÍAS

**Guías Acompañantes o Guías Conductores:**  
Hasta 14 Personas viajarán con Guía conductor.

De 15 a 65 Personas viajarán con Guía Acompañante.

Realizarán las siguientes labores:

1. Preparación logística: asignación de horarios para el cumplimiento de itinerario
2. Consejos de seguridad básica y atención al viajero
3. Información básica en ruta
4. Información básica en ciudades (lugares de atracción, gastronomía etc..)
5. Información alrededor de los hoteles (accesos, restaurantes, farmacias, etc..)
6. Preparación logística de visitas facultativas opcionales

## Guías Locales

En las ciudades principales contarán con servicio de Guía Local, para recibir información en detalle, según duración de la visita:

1. Historia
2. Información sobre lugares de atracción.
3. Estilo de vida
4. Costumbres y curiosidades
5. Organización y logística de entradas a los lugares de interés para visitas opcionales