

# INFORMACION IMPORTANTE Y CONDICIONES GENERALES

## RESPONSABILIDADES

Los servicios prestados por el operador son terrestres (incluyendo, en caso de que el circuito lo indique, tramo aéreo/ Ferry/ crucero operado por las compañías de línea regular correspondientes). Se inician en el momento en el que el cliente recibe el primer servicio previsto de nuestra compañía (siempre tras trámites fronterizos y aduaneros) y finalizan en el momento en el que el cliente recibe el último servicio previsto (traslado, desayuno o el que correspondiera según paquete adquirido). El operador no es responsable por las consecuencias o circunstancias derivadas de servicios no brindados por nuestra compañía (problemas aéreos, deterioro o pérdida de equipajes en vuelos, problemas en aduanas/fronteras o de documentación).

El operador no se hará responsable de los objetos o bienes materiales perdidos u olvidados por el pasajero durante el circuito, como tampoco se hará responsable en caso de deterioro o daño de objetos o bienes materiales pertenecientes a terceros.

En general ningún servicio que no conste como incluido en el programa, contrato o información que se le entrega al viajero. Tasas de Aeropuerto, tasas de embarque en cruceros, visados, impuestos de entradas y salidas a países, propinas (que en algunos destinos como Turquía, Egipto, Israel o Cruceros, que llevará especificados en su bono, es obligatoria y deben ser abonadas directamente en destino)

Las erratas o variaciones que se detecten tras la publicación de este catálogo serán avisadas a nuestros tours operadores y corregidas en la documentación enviada para cada reserva, si usted adquiere el circuito. La adquisición de cualquiera de nuestros circuitos implica el conocimiento y aceptación de las mismas.

## SALIDAS GARANTIZADAS

Todos nuestros circuitos y programas combinados de más de 1 país tienen salidas garantizadas, aunque en limitados casos podría suceder que el operador no pudiera operar alguna salida. En este caso, y a modo de compensación, brindaremos el mismo viaje en fecha anterior o posterior al elegido u otro viaje de similares características en duración y recorrido ofreciéndose, a modo de compensación, una reducción de un 50% sobre el valor del mismo. Podrán cancelarse salidas garantizadas, sin compensación ni responsabilidad por parte del operador, si existieran circunstancias excepcionales no previsibles como - entre otros - conflictos bélicos, atentados terroristas, catástrofes naturales, epidemias o circunstancias económicas que generen bajada muy significativa en las ventas previstas.

## EL ORDEN DEL ITINERARIO

El orden del itinerario puede ser variado por motivos climáticos o operativos manteniendo siempre el mismo contenido del programa sin previo aviso, incluyendo cambios en el orden de las visitas por razones operativas, localización de hotelería, horarios de apertura y cierre de monumentos o lugares culturales.

La salida del circuito hacia Ankara es siempre los **Lunes y Jueves**, el orden de las noches en Estambul puede variarse teniéndolas pre/o post circuito dependiendo del día de llegada de los pasajeros a Estambul.

## HOTELES

- Nuestros hoteles están cuidadosamente elegidos y seleccionados, Proponiendo siempre distintas opciones de hoteles céntricos y modernos según el gusto de cada pasajero.
- La ubicación de nuestros hoteles están elegidos a base de una buena comunicación con el centro de las ciudades visitadas
- Las habitaciones son básicamente dobles, de dos camas o cama matrimonial y disponen de baño/ducha privados.
- **NO aconsejamos habitaciones TRIPLES dado que en la mayoría de los hoteles se trata de una habitación doble más una cama baja (catre, sillón cama).**
- Los hoteles finales (de los previstos indicados) serán informados cerca de 10 días antes de la salida. El operador no aceptará cambio de hotelería una vez el pasajero/s este en destino.
- La Clasificación de todos los hoteles previstos es según las normas del Ministerio de Turismo del país visitado.
- Habitación triple en la mayoría de los hoteles, la cama supletoria para la tercera persona no es de igual tamaño y comodidad.

## TRAMOS AÉREOS, FERRIES y BARCOS

Los circuitos que incluyen tramos en vuelos, Ferries o Barcos están sujetos a un número de plazas limitadas. Si en el momento de realizar la reserva no existieran plazas disponibles, se podrá ofrecer disponibilidad en otro horario, clase o distinta compañía. En estos casos, los itinerarios podrían verse alterados existiendo la posibilidad de pérdida de alguna visita incluida.

Los circuitos con vuelos incluidos, éstos se emitirán en base a los datos/ documentación recibidos. El operador no se responsabiliza de los gastos generados por la necesidad de cancelación y nueva emisión de vuelos debido a que los datos de pasaporte de los pasajeros entregados difieran de los correspondientes reales del pasajero en el momento del embarque. Se facturarán gastos por cambios de reservas en circuitos que incluyan cruceros, vuelos o en fechas especiales

Los tramos aéreos internos incluidos en nuestros circuitos **tienen una limitación de equipaje de 15 kg /persona** ( el costo derivado por el exceso de equipaje deberá ser asumido directamente por los clientes en el momento de facturar en la compañía) .

En caso de que las compañías de ferry entre las islas griegas sufran modificaciones de horarios o cancelaciones imprevistas por motivos climáticos u operativos el operador se encarga de buscar las alternativas adecuadas, **pero SIN hacerse cargo de los gastos que pueden sugerir.**

Durante los trayectos de avión, ferry, tren no se dispone de asistencia de habla hispana.

## TRASLADOS DE LLEGADA Y SALIDA

Durante el traslado de llegada la espera gratuita incluida es de 90 minutos en el aeropuerto, a contar desde la hora de aterrizaje del vuelo.

**Durante el traslado de llegada en el aeropuerto de Estambul (IST) nuestro representante les estará esperando a su salida por la puerta número 8 con un cartel con el nombre del operador o con los nombres de los pasajeros.**

**Si la llegada se produjera al aeropuerto de Estambul (SAW en el lado asiático) nuestro representante les estará esperando a su salida en la columna número 8.**

**Deberá facilitarse número de contacto del pasajero previamente en la reserva para facilitar el contacto con el personal del aeropuerto.**

Durante el traslado de llegada en el caso que el cliente no consigue encontrarse con nuestro representante por motivos del alto tráfico en el aeropuerto, pues deberá contactar telefónicamente con nosotros para facilitar su encuentro. Tanto el personal de aeropuerto como conductores de traslados no estarán garantizados en habla hispana, pudiendo ser en habla inglesa o local.

En caso de retraso, pérdida de conexión o llegada en un vuelo diferente al previsto es imprescindible que contacte a la mayor brevedad posible con el teléfono de emergencia +90 539 657 50 98.

En aquellos casos en que se soliciten noches adicionales, sean pre o post tour, el traslado de salida o llegada estará igualmente incluido sin cargo adicional, en la mayoría de los programas, y siempre que las noches adicionales hayan sido reservadas e incluidas en su programa de viaje y estén pegadas al inicio o fin de un tour.

## ASISTENCIA 24 HORAS

El operador pone a disposición del cliente un teléfono 24 horas de uso exclusivo durante los días de viaje. Dicho teléfono le será indicado a su llegada al destino para estar comunicado todo el tiempo con nuestro equipo vía llamadas o WhatsApp +90 539 657 50 98

## POLITICA DE CANCELACION

Los gastos de gestión y los gastos de anulación si se hubieran producido sea cual fuere la fecha de salida y una vez que el viaje hubiera sido confirmado por parte del operador, los gastos de gestión facturados por el operador serán de (20 USD) por expediente. No se aplica penalidad para las Cancelaciones de reservas realizadas por motivos de fuerzas mayores debidamente justificadas y demostrables

- Se aplicaría una penalidad del 50 % para cancelaciones realizadas en 15 días antes de la fecha del viaje.

- Se aplicaría una penalidad del 75% para cancelaciones realizadas en 7 días antes de la fecha de viaje.
- Se aplicaría una penalidad del 100% para cancelaciones realizadas en menos de 7 días antes de la fecha de viaje

## **RECLAMACIONES**

En el caso de considerar que exista algún incumplimiento de los servicios contratados, rogamos soliciten a nuestro guía acompañante o corresponsal una nota escrita que señale dicho incumplimiento. En el caso de que por cualquier motivo esto no fuera factible, rogamos se nos informe con la mayor premura posible sobre el incumplimiento para tratar de buscar una resolución urgente al mismo. Si no se ha cumplido este aspecto, en el caso de reclamación posterior, la carga de la prueba de los acontecimientos que se reclamen corresponderá al consumidor. Garantizamos la contestación a la totalidad de los escritos o reclamaciones que se reciban en los 20 días posteriores a la fecha de finalización del viaje, dirigidos a través de la agencia de viajes que realizó la venta. El operador no atenderá reclamaciones que se reciban con posterioridad a la fecha señalada, dada la dificultad existente para realizar las averiguaciones pertinentes transcurrido un dilatado período de tiempo.

## **LAS PROPINAS**

La propina es una costumbre común en la región del medio oriente y forma una parte de la ganancia de los trabajadores del sector, nuestros circuitos no Incluyen las propinas correspondientes a su viaje, sin embargo está indicado en cada itinerario el monto a pagar de propinas que serían divididas entre (guías-Conductores-Maleteros-Camareros) que les prestan servicios a lo largo de su estancia y debe ser pagada a su llegada o a lo largo del viaje

## **NÚMEROS DE EMERGENCIA 24HRS**

+90 539 657 50 98

## **NUESTROS VIAJES INCLUYEN:**

- Asistencia de habla hispana y traslados a la llegada, de la salida y durante las visitas.
- Estadía según categoría del hotel en régimen de comidas reservado.
- Transporte con aire acondicionado.
- Guía de habla español.
- Visitas y entradas, según indicado en el programa elegido

## **NUESTROS VIAJES NO INCLUYEN:**

- Extras personales.
- Seguros.
- Propinas.
- Comidas extras y bebidas.
- Visados.
- Impuestos de Fronteras o Aeropuertos.
- Entradas o comidas no mencionadas en los circuitos.
- Todo aquello que no figura en el tema "Los precios incluyen los siguientes servicios:-".

## **POLÍTICA DE NIÑOS:**

- 0- 6 años: gratis compartiendo la habitación con 2 adultos.
- 7- 11 años pagan el 50% compartiendo la habitación con 2 adultos.
- 12 años o mas pagan como adulto.