

1. RESERVAS

a) Toda reserva, modificación o cancelación deberá ser notificada cuanto antes vía e-mail: sales@eurowelcome.co.uk, por nuestra API o por nuestro sistema de reservas online.

b) Es importante proporcionar toda la información relacionada con el viaje del pasajero: Vuelos de llegada y salida, fecha de nacimiento, país de origen y un número de contacto en caso de imprevistos.

c) Aconsejamos que al efectuar la reserva nos informen del hotel donde sus clientes estarán alojados (Londres/ Edimburgo/Dublín) preferiblemente con su fecha de llegada.

d) Comunicación al cliente final: Es responsabilidad de las agencias trasladar toda la información necesaria al cliente final sobre su reserva. Esto incluye:

- Fechas de los traslados
- Puntos de recogida: Los puntos exactos de recogida y de bajada de los pasajeros.
- Información de contacto de nuestra empresa (tomen nota que el teléfono de emergencia no se debe usar para reconfirmar información).
- Hay que tener en cuenta que el guía acompañante del tour se reunirá con los pasajeros en el primer día del itinerario del tour y por este motivo es importante que los clientes lean detenidamente toda la información proporcionada.
- Dudas: Si los clientes tienen alguna duda sobre los traslados o el encuentro con el guía, deben ponerse en contacto con la agencia antes de comenzar su viaje.

2. PRECIOS PUBLICADOS:

a) Respeto al precio mínimo: Los precios publicados por nuestros colaboradores no deben ser inferiores a los precios indicados en nuestras tarifas. Esto garantiza que todos los clientes accedan a precios justos y transparentes.

b) Precios venta al público: Los precios publicados por nosotros ya son precios venta al público (PVP), lo que significa que incluyen todos los impuestos y cargos aplicables.

3. GASTOS DE ANULACIÓN:

En caso de cancelación para reservas individuales (menores a 5 habitaciones por reserva) la penalización será la siguiente:

Entre 11 y 28 días antes de la salida 25%

Entre 2 y 10 días antes de la salida 60%

Menos de 48 horas o "no presentación"100%

Los gastos de cancelación se calculan al precio neto y no al precio bruto. Esto es para proteger la comisión del operador / agencia.

3. RECLAMACIONES:

Si sus clientes no están satisfechos con alguno de nuestros servicios, deberán contactarnos lo antes posible, con objeto de poder abordar el problema mientras aún permanezcan en las Islas Británicas. En el caso de que el inconveniente no pueda ser solventado durante su viaje, deberán enviarnos la reclamación por escrito, en un plazo no superior a 30 días desde el incidente. Es importante cumplir con este plazo, ya que, de no hacerlo, podría verse afectada su derecho a una compensación económica.

4. CONDICIONES DE OPERACIÓN Y CONVIVENCIA:

a) Garantizaremos todas las salidas con guía de habla hispana y con un mínimo de 2 participantes. En tours con menos de 8 participantes, el tour puede ser operado por un chofer/guía de habla hispana. Esto significa que el guía también conducirá el vehículo durante el tour.

b) En caso de que el número de participantes sea inferior a cinco y no sea posible realizar el tour según lo previsto, los pasajeros recibirán una propuesta alternativa cuidadosamente diseñada. Esta podrá incluir servicios combinados, ofrecidos por Eurowelcome, Anglovision o colaboradores de confianza. Dichos servicios serán adaptados con atención a las fechas de las reservas, así como a los intereses y necesidades particulares de los viajeros afectados, buscando siempre garantizar una experiencia satisfactoria y personalizada.

c) Impuntualidad: Los horarios establecidos deben respetarse para garantizar el buen desarrollo del tour. El autobús no espera a ningún pasajero que no se presente a tiempo, y la falta de puntualidad puede conllevar la pérdida de servicios sin derecho a reembolso.

d) Abusos y faltas de respeto: Se espera una conducta respetuosa hacia el personal, los demás participantes y las comunidades visitadas.

e) FUMAR: No se permite fumar durante los trayectos ni en espacios cerrados. Se realizarán paradas donde estará permitido hacerlo en zonas habilitadas. No se permite fumar en las habitaciones bajo ningún concepto. En caso de incumplimiento, el pasajero será responsable del pago de cualquier penalidad o cargo adicional que imponga el hotel.

5. INFORMACION SOBRE LOS PUNTOS DE SALIDA Y REGRESO DE LOS TOURS:

a) Tours con salida desde Londres: La información sobre el punto de salida y el horario de cada tour se encuentra en la hoja de precios.

b) Tours con salida de Edimburgo: La información sobre el punto de salida y el horario de recogida será enviada junto con la confirmación de reserva.

c) Ofrecemos la opción de la recogida en el hotel para grupos de 10 o más personas, siempre que el hotel este ubicado en una zona céntrica y se solicite con antelación.

d) El horario de regreso de cada tour será aproximadamente entre las 5 y las 7 de la tarde. Esto puede variar ligeramente en función de la duración del tour, condiciones de tráfico y otros factores imprevistos.

6. HOTELES:

a) Las peticiones concretas de habitaciones matrimoniales o twins estarán sujetas a disponibilidad de cada hotel.

b) Habitaciones triples: Debido a que muchos de los hoteles utilizados son edificios protegidos, la disponibilidad de habitaciones triples es limitada o inexistente. Por este motivo, generalmente solo se ofrecerán habitaciones dobles o individuales. En aquellos casos en los que se pueda confirmar una habitación triple, esta será recomendada únicamente para familias compuestas por dos adultos y un niño/a menor de 13 años, ya que normalmente constará de una cama doble y una cama supletoria o sofá cama adecuado para un menor. Además, algunos hoteles no disponen de habitaciones triples como opción. En tales casos, el alojamiento podrá organizarse en dos habitaciones separadas para acomodar a los tres huéspedes.

c) Los servicios e instalaciones de los hoteles utilizados en nuestros itinerarios suelen ser equivalentes a hoteles de 3* o 4*. Sin embargo, independientemente de la categoría de hotel, en las Islas Británicas y especialmente en Escocia, es habitual encontrar algunos establecimientos sin ascensores, habitaciones accesibles o sin aire acondicionado para combatir el calor. El clima en las Islas Británicas suele ser frío o templado, con temperaturas que rara vez superan los 25°C.

d) Los hoteles no ofrecen servicio de maleteros

7. CAMBIOS DURANTE UN ITINERARIO

Nos esforzamos por cumplir con el itinerario original de nuestros tours y ofrecer a nuestros clientes la experiencia tal y como se describe. Sin embargo, es importante tener en cuenta que existen factores externos que pueden obligarnos a realizar cambios en el itinerario:

a) Cambios de hoteles previstos en nuestros circuitos regulares. Todos los hoteles previstos, ostentan una categoría igual o superior a la publicada en el programa. Sin embargo, nuestras opciones de alojamiento se podrán ver afectadas en fechas clave de alta demanda. Siendo así, podrá ser necesario cambiar un hotel céntrico por uno ubicado a las afueras de la ciudad o incluso en alguna localidad de la periferia. En tales casos, se incluirá la cena para minimizar el impacto.

b) Alteraciones de itinerario y visitas:

- Los itinerarios podrán verse modificados para aprovechar al máximo las condiciones climáticas y las atracciones de cada temporada. Así mismo, en casos de imprevistos como averías o cambios climáticos severos, los itinerarios y el orden de las visitas podrán ser alterados para garantizar la seguridad y el bienestar de los pasajeros.

- En caso de que alguna de las atracciones, museos, castillos u otros lugares incluidos en el tour se cierre por motivos fuera de nuestro control (como huelgas, reformas, condiciones climáticas adversas, etc.), haremos todo lo posible por ofrecer a los clientes una alternativa de similar precio y valor.

- En caso de que el cruce en ferry a/desde Irlanda no pueda realizarse por motivos de seguridad (como condiciones climáticas adversas, averías en el ferry, etc.), tomaremos las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los pasajeros.

c) Destilerías/Cata de Whiskey Escocia: Lamentablemente, no podemos garantizar la visita a una destilería de whiskey en todos los itinerarios. Esto se debe a factores externos como la disponibilidad de las destilerías o cierres inesperados. Si por alguna razón no se puede visitar una destilería durante el itinerario, se realizará una parada en ruta para que los clientes puedan disfrutar de una cata de whiskey típica escocesa.

8. POLÍTICA DE NIÑOS:

a) Los niños menores de 12 meses viajan gratis y no ocupan asiento. Los gastos adicionales que puedan surgir por la estancia del menor (por ejemplo, cuna o comida) serán asumidos directamente por los clientes en cada hotel.

b) Niños de 13 meses a 12 años: Los niños entre 13 meses y 12 años tienen un descuento del 10% en la tarifa del tour. Este descuento se aplica siempre que el niño comparta habitación con dos adultos.

9. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA:

a) Aceptación: Se permiten sillas de ruedas y sistemas de asistencia plegables, pero no podremos permitir sillas motorizadas en nuestros tours por el espacio que se necesita para almacenarlas en el maletero del autobús. Además, cabe destacar que el pasajero o pasajera debe poder subir y bajar del autocar sin asistencia ya que nosotros no disponemos del personal apropiado para ofrecer este servicio durante el tour. Le rogamos que nos comunique con anticipación que dispositivo de movilidad utilizara durante el tour.

b) Terreno irregular: Es importante tener en cuenta que, durante el tour, habrá tramos que se deben realizar a pie, y el terreno puede ser irregular, rocoso o con caminos empedrados. Esto podría dificultar el tránsito para personas con movilidad reducida, especialmente aquellas que utilizan sillas de ruedas o sistemas de asistencia plegables.

10. DOCUMENTACIÓN, VISADOS Y TASAS TURÍSTICAS:

Es responsabilidad exclusiva de cada pasajero contar con la documentación necesaria y vigente para ingresar a los países incluidos en el itinerario. Recomendamos consultar con su agencia de viajes o con las autoridades migratorias de su país de residencia si se requiere visado, Electronic Travel Authorisation (ETA) para el Reino Unido, o European Travel Information and Authorization System (ETIAS) para ingresar a Irlanda, Bélgica, Países Bajos o Francia. Asimismo, es importante tener en cuenta la aplicación de tasas turísticas locales (City Tax) en varias ciudades del recorrido:

1. Reino Unido: A partir de junio de 2025, Liverpool aplicará una tasa turística local. Edimburgo hará lo mismo a partir de julio de 2026. En ambos casos, el importe ya está incluido en el precio del tour.
2. Francia: Todas las ciudades francesas incluidas en el itinerario aplican una tasa turística local, también ya incluida en el precio del tour.
3. Países Bajos (Ámsterdam): Se aplica una tasa turística por noche de alojamiento, que deberá abonarse directamente en el hotel por el pasajero. Se recomienda conservar la documentación de viaje en un lugar seguro y accesible durante todo el recorrido. La empresa organizadora no se hace responsable por la pérdida u olvido de objetos personales o documentos durante el tour.

11. EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES:

a) Tenga en cuenta que el espacio en las bodegas de los autocares es limitado. Por este motivo, es importante que respete las normas de equipaje establecidas por la compañía de autobuses. El máximo de equipaje autorizado por persona es de una maleta de 30 kg. No se permiten maletas que superen este peso o que tengan dimensiones no estándar.

b) Es importante destacar que la responsabilidad de salvaguardar sus pertenencias ya sea equipaje u objetos personales durante el tour recae en los pasajeros. Recomendamos evitar dejar el equipaje sin vigilancia en el autocar o en lugares públicos y revisar que todas las maletas estén dentro del maletero antes de montarse en el autobús e iniciar el viaje cada mañana.

12. PAQUETES CON LONDRES, EDIMBURGO O DUBLIN

a) Los paquetes de servicios que incluyen traslados compartidos de entrada y salida están basados en fechas específicas. Esto significa que, si los clientes necesitan llegar antes o salir después de las fechas del paquete, deben reservar un traslado privado adicional y tener en cuenta el costo adicional del mismo. En tal caso, se recomienda reservar los traslados privados con antelación para garantizar la disponibilidad.

b) Si los clientes necesitan llegar antes o salir después de las fechas del paquete y deciden reservar las noches

extra de hotel y otros servicios extra con Anglovision/ Eurowelcome no habrá costo adicional con respecto al nuevo traslado privado.

13. FREE SALE

a) En caso de que el Tour Operador quisiera solicitar free sale para nuestros circuitos, deberán enviar un email a sales@eurowelcome.co.uk, una vez autorizados por Eurowelcome, los cierres de venta se enviarán al destinatario que ha enviado la solicitud.

b) El Free Sale aplicará solo para las habitaciones dobles o twin. Las habitaciones individuales, así como las dobles más cama extra para niños o triples, serán bajo petición, por lo cual quedará excluidas del Free Sale.

c) Máximo de habitaciones por reserva: El número máximo de habitaciones que se pueden reservar en una sola operación bajo Free Sale es de cuatro.

d) En caso de no recibir ningún correo de cierre, el release será de 21 días antes de la salida del circuito.

14. FE DE ERRATAS:

Los errores o variaciones que pudieran detectarse tras la publicación de este catálogo serán comunicados oportunamente a través de nuestra página web de Eurowelcome.

Dichas correcciones se reflejarán tanto en las actualizaciones de los respectivos programas como mediante información dirigida a aquellas reservas que pudieran verse afectadas, en caso de que las hubiese.

15 GRUPOS

a) AngloVision Tours ofrece 1 gratuidad con 20 clientes pagando (del mismo grupo) en la misma salida. Sería una gratuidad máxima por grupo en media twin (ósea que la media twin sería el pax número 21 del grupo).

b) **Garantía de plazas en reservas grupales (un grupo son mínimo 10 pasajeros):**

• Depósito inicial del 25%:

- Este depósito deberá realizarse al menos 4 meses antes de la estancia.
- Será reembolsable hasta 90 días antes de la fecha de llegada.

• **Plazos de Cancelación y Penalización** (la penalización se aplica por cada habitación cancelada no por el monto total de la reserva):

- Entre 46 y 90 días antes de la salida: Penalización del 10%.
- Entre 15 y 45 días antes de la salida: Penalización del 75%.
- Menos de 14 días o en caso de “no presentación”: Penalización del 100%.

• **Informe de ventas:**

Con el fin de comprender con mayor precisión la demanda real y poder ajustar estratégicamente las condiciones de bloqueo, se solicitará a las agencias la presentación de un informe detallado de ventas.

• **Rooming list:**

Se ruega enviar la rooming list al agente responsable de confirmar la reserva con al menos 35 días de antelación a la fecha de salida del circuito.

• **Tours con Londres:**

Para las reservas grupales que incluyan Londres, será posible consultar con nuestro departamento de reservas la aplicación de un suplemento en caso de que los clientes deseen hospedarse en hoteles de categoría 4 estrellas o superior que cuenten con servicio de recogida para dicho tour

16. INFORMACIÓN SOBRE REEMBOLSOS.

Anglovision/Eurowelcome no ofrece reembolsos en caso de que se presenten imprevistos antes o durante su viaje. Esta política incluye cualquier tipo de imprevisto, como:

- Enfermedades
- Cambios o cancelaciones de vuelo
- Eventos climáticos
- Problemas personales u otros motivos que puedan afectar su viaje.

17. RECOMENDACIÓN DE SEGURO DE VIAJE:

Contratación de seguro: Anglovision/Eurowelcome recomienda que los clientes contraten un seguro de viajes con cobertura para diversas causas con su agencia de confianza.