

INFORMACION IMPORTANTE Y CONDICIONES GENERALES

RESPONSABILIDADES

Los servicios prestados por Eroriente Travel 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). Eroriente Travel 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).

Eroriente Travel 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 Eroriente Travel no pudiera operar alguna salida. En este caso, y a modo de compensación, Eroriente Travel brindaría 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 de Eroriente Travel, 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.

El pasajero deberá presentarse en el lobby de manera puntual a la hora confirmada por el asistente para la salida al tour, y estar atento para poder encontrarse con su guía. En caso de no encontrarse con el guía, por favor contacte urgentemente con su asistente o número de emergencias.

Los circuitos son tours acompañado con un guía de habla hispana, el guía estará con el grupo durante el circuito y será su principal punto de contacto. Cuando esté en Estambul, podría tener diferentes guías según el día de visitas. Una vez que salgamos de Estambul hacia Ankara (circuito por el interior del país), tendrá el mismo guía para el resto del viaje.

En las recogidas de las mañanas de visitas en Estambul nuestro equipo de guías/asistentes son de habla hispana e inglesa, se organizan y distribuyen según la ubicación de los hoteles, por lo que será recogido por uno de ellos y llevado al punto de encuentro en la zona histórica, donde su guía de habla hispana se reunirá con usted y el resto del grupo al completo para comenzar las visitas. De esta forma minimizamos el tiempo de trayecto de su hotel al punto de inicio de la actividad.

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.
- Los hoteles finales (de los previstos indicados) serán informados cerca de 10 días antes de la salida. Eroriente travel 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. Eroriente Travel 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 a Eroriente Travel 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 coste derivado por el exceso de equipaje deberá ser asumido directamente por los clientes en el momento de facturar en la compañía aérea). En caso de necesidad el pasajero podrá dejar equipaje en el hotel de circuito siempre y cuando regrese al mismo hotel (coste variable según Hotel asumido por el pasajero), compruebe con el asistente su hotel de regreso

En caso de que las compañías de ferry entre las islas griegas sufran modificaciones de horarios o cancelaciones imprevistas por motivos climáticos u operativos Eroriente Travel 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. Deberá facilitarse número de contacto del pasajero previamente en la reserva para facilitar el contacto con el personal del aeropuerto.

Durante el traslado a el aeropuerto de Estambul (IST) una vez haya recogido su equipaje y pasado la aduana, deberá dirigirse hacia al exterior de la puerta número 8 donde nuestro representante le estará esperando con un cartel de "EURORIENTE TRAVEL". Si su llegada es a el aeropuerto de Estambul (SAW en el lado asiático) una vez haya recogido su equipaje y pasado la aduana, nuestro representante le estará esperando, cruzando el paso de peatones entre la columna 9 y columna 10 con el cartel de "EURORIENTE TRAVEL".

Durante el traslado de llegada en el caso que no consiga encontrarse con nuestro representante por motivos del alto tráfico en el aeropuerto, retraso en recogida de equipaje u otros problemas, deberá contactar con nosotros al número de emergencias 24/7: +90 539 657 5098 WhatsApp/llamada, y de esa forma podamos facilitar su encuentro.

Los traslados aeropuerto/hotel/aeropuerto son realizados por personal local por lo que no están garantizados en español (traslados de llegada y salida o traslados para vuelos contemplados en su circuito), para cualquier problema o necesidad contacte a su asistente de habla hispana o al número de emergencias por favor. El equipo estará encantado de ayudarle

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

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 pagadas al inicio o fin de un tour

ASISTENCIA 24 HORAS

Euroriente Travel pone a disposición del cliente un teléfono 24 horas de uso exclusivo durante los días de viaje, número de emergencias 24/7: +90 539 657 5098 WhatsApp/llamada. Además, antes de su llegada a Estambul, un representante local se pondrá en contacto con usted a través de WhatsApp para darle detalles sobre su llegada y agendar un encuentro en el lobby del hotel, donde le informaran de recomendaciones generales del viaje, horarios confirmados para las visitas, nombre de su guía/as y podrá resolver cualquier duda o pregunta. El asistente le enviara la información de horarios y orden de visitas a través de WhatsApp. Si no recibe ninguna comunicación, por favor contáctenos a través del número número de emergencias vía WhatsApp.

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 de Euroriente Travel. Los gastos de gestión facturados por Euroriente Travel 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 a Euroriente Travel 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. Euroriente Travel garantiza 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. Euroriente Travel 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 esta 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

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: -".



NÚMEROS DE EMERGENCIA 24HRS

+90 539 657 50 98

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 más pagan como adulto.

CONDICIONES DE PAGOS DE SERVICIOS

El pago de 50 % de la totalidad de los servicios se efectuará 45 días antes de la llegada de los clientes. El 50 % restante serán pagados 15 días antes de la llegada de los clientes. Todo el pago se efectuará por transferencia bancaria SWIFT a nuestra cuenta bancaria

En caso de no contar con el pago en las fechas establecidas no podremos garantizar los servicios.