



CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado. La información sobre el programa/oferta contenida en el folleto es vinculante para el organizador, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicada claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en programa/oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito en las partes contratantes.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que regula los Viajes Combinados, y otras leyes complementarias.

El hecho de tomar parte en el viaje al que se refiere el presente folleto origina la aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Madrid para resolver todas sus diferencias.

ORGANIZACIÓN

Viajes Amedida S.L con CICMA 2167 actuará como proveedor de servicios en nombre y por cuenta de Viajes Surland SA con CICMA 165, organizador de este viaje combinado.

EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE

Salvo indicación en contra, el programa/oferta incluye precios por persona con alojamiento en habitación doble tipo estándar. El precio del viaje combinado incluye, el transporte según cada itinerario, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega en el momento de suscribirlo; el alojamiento en el establecimiento y/o pensión alimenticia en el régimen contratado en cada caso, la asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

REVISIÓN DE LOS PRECIOS

La revisión de los precios podrá ser realizada, tanto al alza como a la baja, para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado, siempre que se realice la revisión al alza con una antelación superior a los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje. Estas modificaciones serán notificadas por escrito, pudiendo el consumidor o viajero, cuando la modificación sea significativa, desistir del viaje, sin aplicación de penalización ni tampoco indemnización alguna, pero con derecho al reembolso de las cantidades satisfechas hasta dicho momento.

LOS PRECIOS NO INCLUYEN

Las visitas y/o excursiones facultativas no contratadas en origen, visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación y toda clase de extras, tales como, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales (salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato), lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales y en general cualquier otro servicio que no figure en el apartado del "Precio del Viaje Combinado incluye". Cuando la falta de conexión de vuelos, aunque sea causada por cambios de horarios de las compañías aéreas, obliguen a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que de ello se deriven, serán por cuenta del pasajero, excepto mención expresa.

INSCRIPCIONES

En el caso de inscripción deberá depositarse el 40 por 100 del importe total del viaje no considerándose ninguna plaza como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60 por 100 restante deberá abonarse al menos 7 días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario que el viajero desiste del viaje solicitado.

REEMBOLSOS

En caso de desistimiento por el viajero del viaje solicitado, por modificaciones sustanciales en el precio o por no realizar el pago de la totalidad del precio en el tiempo y forma acordados, los reembolsos se tramitarán siempre a través de la agencia donde se hubiera realizado la inscripción, sin que dicha agencia ni el viajero tengan derecho a indemnización alguna. No se efectuará devolución por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero. Toda solicitud de reembolso recibida con más de tres meses de posterioridad del servicio se considerará prescrita excepto si hubiera habido causa de fuerza mayor que hubiera impedido su previa solicitud.

EQUIPAJE

Equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del contrato de transporte terrestre, siendo su transporte por cuenta y riesgo del viajero sin que la Agencia u organizador venga obligado a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR EL CONSUMIDOR O VIAJERO

En todo momento, el viajero podrá dejar de sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a la agencia o al organizador del viaje combinado en las cuantías que se indican a continuación:

- Más de 15 días sin gastos
- De 15 a 8 días : 20% del importe total del tour
- De 7 a 4 días: 40% del importe total del tour
- De 3 a la no presentación: 100% del importe total del tour

Excepciones

Los programas que abajo se detallan se encuentran sujetos a condiciones especiales de contratación/anulación diferentes como indicamos:

- Programas Camino de Santiago (páginas 26 a 33)
En el momento de la reserva, el cliente deberá abonar la cantidad de 60€ por persona en concepto de gastos de gestión y que se imputará al precio final de su viaje. En caso de cancelación de la reserva después de haberla solicitado en firme dicho importe no será reembolsable. Por otro lado, cualquier modificación de fechas que se efectúe tendrá una penalización de 35€ por persona, y cualquier cancelación de la reserva entre 15 y 7 días tendrá unos gastos del 50% y con menos de 6 días los gastos serán del 100%.
- Programas Julia Travel (Pág. 34 a 50).
Cualquier cancelación de la reserva entre 31 y 22 días supondrá unos gastos del 15%; entre 21 y 11 días, del 25%; y menos de 10 días, del 100%.
- Programas Cruceiros Fluviales. Sus condiciones se especifican dentro del apartado correspondiente que figura en nuestra web. Por favor, consultar.

ALTERACIONES

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento

esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del viajero. En tal supuesto, y salvo que se indique otra cosa en el programa/oferta, el viajero podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El viajero deberá comunicar la decisión que adopte al organizador del viaje dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna. **Caso improbable de cancelación de alguna salida en cualquiera de los circuitos incluidos dentro de este folleto de la página 51 a la 291, Viajes Surland ofrecerá un programa alternativo en mismas o similares fechas de salida con un descuento del 20% sobre PVP del programa ofrecido. Si se alterasen fechas de salida se absorberá un máximo de \$200 por posible penalidad en cambio de tarifa por la compañía aérea.** En todos estos casos, el cliente no tendrá derecho a reclamación alguna y sí, solo a la recuperación de las cantidades abonadas, si no estuviera de acuerdo con las alteraciones. Si los traslados incluidos en el presente contrato no se cumplieren, fundamentalmente, por causas ajenas al transferista y no imputables a la Agencia Organizadora, esta reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

El organizador del viaje combinados y la Agencia responderán frente al viajero, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores a actuar contra dichos prestadores de servicios. La Agencia organizadora declara explícitamente que obra únicamente como intermediaria entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que constan en los itinerarios, o sea: empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por consiguiente declina toda responsabilidad por deficiencias de cualquiera de los servicios prestados, así como cualquier daño, herida, accidente, retraso o irregularidades que puedan ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen el viaje por su mediación, así como también el equipo y demás objetos de su potestad. Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la Agencia organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo, de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones serían pagadas a los interesados beneficiarios o sus representantes legales en el país de la matrícula del vehículo y en la moneda legal del mismo. Las compañías aéreas, marítimas y terrestres que intervienen en estos viajes no podrán considerarse responsables de cualquier acto, omisión o irregularidades que puedan acaecer al viajero durante el tiempo que éste permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. Este folleto está emitido bajo la única responsabilidad del Tour Operador. No está publicado en nombre de, ni obliga, a las compañías aéreas mencionadas aquí cuyos servicios se utilicen en el curso del tour. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al comprador o viajero. La Agencia Organizadora no será responsable de cualquier pérdida o daño a persona y/o propiedades, que resulten directa o indirectamente de fuerzas sobrenaturales, por incendios, fallos en maquinaria o equipos, acciones de gobierno, autoridades, guerras, hostilidades, huelgas, revueltas, epidemias, etc. Ni la agencia, ni ninguna de sus compañías subsidiarias o afiliadas será o se hará responsable de cualquier gasto adicional o responsabilidad en que incurra el pasajero. La responsabilidad frente al viajero será solidaria de cuantos empresarios concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el viajero frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. Los organizadores y agencias de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el viajero como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al viajero.
- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), el organizador y agencia que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al viajero que se encuentre en dificultades.

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

Las acciones de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 prescribirán por el transcurso de dos años.

DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal o familiar. Será por cuenta de los mismos la obtención del pasaporte, visados, etc. El ingreso de pasajeros/turistas a los países europeos es discrecional de las autoridades de migración de cada país. VIAJES SURLAND S.A./AMEDIA VIAJES S.L no son responsables por inconvenientes migratorios de los pasajeros/turistas y las condiciones generales establecidas en este folleto para la anulación o desistimiento de servicios serán aplicadas. Se considera el viaje perfeccionado, en el momento en que la Agencia entrega los bonos y/o billetes correspondientes a los servicios comprendidos en el viaje que constituyen la formalización del mismo.

VIGENCIA

La vigencia del programa/folleto será del 01 de abril de 2025 al 31 de marzo de 2026, excepto en aquellos viajes en los que se indique comienzo o fin en fecha diferente.

SEGURO

Este viaje combinado, aparte de los seguros complementarios de que dispongan las Compañías de Transporte intervinientes en el viaje, lleva incorporado en los programas de la pág. 65 a la 291, sin coste adicional alguno, un Seguro de Accidentes y Asistencia concertado entre VIAJES SURLAND S.A./VIAJES AMEDIA ASESORES S.L y la Compañía de seguros ERGO "Seguros de Viaje" que resolverá cualquier incidencia que pueda presentarse. Si desea conocer la cobertura de su seguro puede informarse en la Agencia de Viajes.

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el organizador informa que los datos personales proporcionados serán incorporados a un fichero de su titularidad, con la exclusiva finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados. Los datos que el viajero proporcione podrán ser cedidos únicamente a las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje para la correcta prestación del servicio contratado.

CALIDAD IDEAL... AL MEJOR PRECIO

Las siguientes páginas forman parte de las **CONDICIONES GENERALES DE VIAJE**, por lo que les rogamos las lean con atención



VIAJAR EN UN CIRCUITO EUROPEO EN AUTOCAR

Vd. está a punto de viajar a Europa en un "Grupo organizado". Va a adquirir un tour que le permitirá conocer Europa DE LA MEJOR FORMA posible y al mejor precio, pues de eso se trata viajando en una excursión. Conocerá a otros compañeros de viaje que llegan de diversos países, nuevas amistades de futuro. Y todos, como Vd., viajan para **divertirse y conocer**, en un viaje ordenado y planificado para sacarle el mejor partido a su tiempo y a su dinero. **Lea con atención** los siguientes puntos en dónde tratamos de explicarle cómo lo hemos planificado para que sus expectativas de viaje respondan a la realidad que elige.



VIAJAR EN GRUPO

Como Vd. sabe el precio de los hoteles, alimentos, salarios, taxis, etc. en Europa son unos de los más altos del mundo. A pesar de ello hoy es más fácil de materializar este sueño que hace unos años... han bajado las tarifas aéreas y también los Tour Operadores, nosotros, hemos hecho **un esfuerzo para acercar nuestros productos a un mayor segmento de viajeros** y conseguir una muy buena relación **PRECIO-CALIDAD**. Exige imaginación, buenas compras de hotelería y servicios, y buscar la sencillez y el pragmatismo en el desarrollo de los programas. Convenirán con nosotros que **viajar en grupo** y en autocar supone **un ahorro económico** y la ventaja de tener **todo planificado** desde un principio y en cada lugar, lo cual es un valor añadido muy importante aunque suponga sujetarse a unas determinadas normas de viaje y sacrificar algunas otras cosas. Está todo **ordenado y planificado** para no perder tiempo en la ruta elegida y aprovecharlo en cada ciudad para conocerla mejor. En el circuito no se dispone de mucho tiempo y la propia ubicación de los hoteles queda cercana a algún punto pero lejana de otros que sin duda merecerán su atención. Y eso exige que también los **viajeros se adapten** a la forma de viajar en grupo, cumpliendo por ejemplo los horarios marcados por su guía, persona que le trasladará su experiencia de muchos circuitos y muchas visitas al destino que eligió Vd.



ITINERARIOS

Los itinerarios de nuestros circuitos y rutas han sido diseñados y planificados teniendo en cuenta los recorridos, los kilómetros y el tipo de carretera o autopista por donde se va a transitar. Para visitar Europa en un par de semanas es necesario realizar muchas etapas en autocar. Normalmente el traslado de una ciudad a otra supone entre 3 y 6 horas

del recorrido, y a veces hasta 9 horas, aunque no es lo habitual. Dentro de las limitaciones lógicas que la duración de un itinerario o ruta determina, nuestros itinerarios le ofrecen tiempos de **descanso y disfrute** en mayor proporción que otras programaciones similares.

VISADOS Y EMIGRACIÓN

En algunos países de Latinoamérica es necesario sacar un **visado para viajar a algunos países de Europa**. Verifique esta necesidad con los Consulados de los países a visitar y **hágalo con tiempo** para evitar que la negación de un visado se produzca dentro de los plazos de penalización por cancelación del circuito reservado, puesto que **no es causaximente**. Surland no puede interferir en las decisiones de los Estados en este sentido o incluso en la negación de un país a aceptar o no la entrada en el mismo de los pasajeros. Tenga en cuenta que para la obtención del visado algunos países exigen un seguro de viaje con una cobertura para gastos de enfermedad de 30.000€. Nuestro seguro gratuito tiene previstas unas coberturas básicas para solucionar algunos problemas, pero para tal cobertura deberá gestionar con su Agencia de Viajes un seguro adicional. Para la obtención del visado, aparte de otras cosas, debe de disponer de un pasaporte al menos con 6 meses de vigencia.



VOUCHER O BONO DE SERVICIOS

Una vez realizado el pago de la excursión a su Agencia, Vd. debe recibir un **VOUCHER** o **BONO DE SERVICIOS**, donde deberá ir indicado el tour que ha comprado y las extensiones pertinentes si las hubiera, así como la fecha de inicio de los servicios y **LOS NÚMEROS DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA 24 HORAS DE SURLAND**, que **figuran de todas formas al final de este documento**. Si hubiera algún incidente a su llegada, tales como retraso en el vuelo, deberá reportarlo a este número para información y solución de los problemas.



SALIDAS GARANTIZADAS DE NUESTROS CIRCUITOS

Desde el momento en que SURLAND, le confirma la reserva, la misma está garantizada. En el caso improbable de cancelación o alteración de una salida consulte la página 299 (Condiciones generales) al final de este folleto.





TRASLADOS

Los traslados se consideran **desde o hasta el aeropuerto internacional** exclusivamente, de cada una de las ciudades de inicio o final de los programas mencionados y **desde o hasta el hotel fijado para el circuito o viceversa**. También se incluye como punto de origen o destino el puerto de Venecia. En todos los circuitos **se incluyen tanto el traslado de llegada como el de salida**, a diferencia de lo que otros operadores reconocidos ofrecen... una diferencia tanto en precio como en servicio.

MUY IMPORTANTE

Los traslados desde las estaciones de tren (estación-hotel) no serán coordinados. Los pasajeros deberán tomar un taxi y **PEDIR EL RECIBO**, de manera que el guía le pueda hacer el abono del gasto efectuado. **NO SE HARÁN REEMBOLSOS SIN LA PRESENTACIÓN DE DICHO RECIBO**. Los traslados Hotel-Estación de tren se brindarán con normalidad.

Los traslados **también** se facilitarán **en días anteriores o posteriores al inicio del tour** siempre que las noches extras correspondientes fueran contratadas a través de Viajes Surland e inmediatamente antes o después del inicio o fin de cada circuito y no en mayor **número de tres** si se tratase del mismo hotel. Salga de área internacional por la puerta más cercana y ya fuera ponga atención a las personas que vea con un cartel (habrá bastantes) uno de ellos será la persona que le espera y normalmente llevará uno dónde estará nuestro nombre SURLAND y probablemente el suyo también. En caso de llegar a **Ámsterdam, Berlín, Bruselas, Londres, Milán o Copenhague**, debe dirigirse al **punto de encuentro** detallado en nuestra página web. Si no localiza al transferista pregunte a alguno de los otros transferistas que vea cuál es el de SURLAND, que seguramente le sabrán indicar quién es. La mayor parte de las veces el traslado al hotel será realizado individualmente, pero en algunas ocasiones puede que lleguen pasajeros en diversos vuelos en horarios similares y entonces el traslado se realiza grupalmente. Eso puede dar lugar a que el guía se encuentre en el aeropuerto atendiendo o esperando por algún otro pasajero en algún área cercana. Por favor no se separe de la puerta por la que ha salido y espere unos minutos. Y si a pesar de todo no se consiguen ver **LLAME AL TELÉFONO DE EMERGENCIA 24 HORAS** informando de su nombre, su vuelo, su localización y su circuito, para que inmediatamente se ocupen de solucionar el problema. Es imprescindible que si ha perdido una conexión y tuvo que cambiar de vuelo también contacte con nuestro **TELÉFONO DE EMERGENCIA 24 HORAS** porque por normas de seguridad las compañías aéreas no nos facilitan información del nombre de

las personas que viajan en el avión. Aún en este caso y dependiendo del tiempo de aviso no le garantizamos el traslado si no nos diera tiempo a hacer el oportuno cambio debido a la hora de aviso y la de llegada del nuevo vuelo, pero al menos tendríamos información para saber que no es no show y no cancelar el resto de los servicios. SURLAND NO PUEDE responsabilizarse de retrasos o cambios de vuelo no avisados con suficiente antelación para cancelar o cambiar el servicio previsto en principio ni tampoco del tiempo que Vd. tarde en recuperar una maleta perdida, en realizar cambio de moneda, retrasos en los trámites de aduana, etc. si excede de 1,30 minutos después del aterrizaje del avión, ya que el transferista, si no tuviera información, se iría y daría su traslado como NO SHOW. Si viera que este tiempo es insuficiente para su gestión por favor avise al teléfono de Guardia 24 Horas. **Sería muy conveniente que, al efectuar la reserva, nos pudieran facilitar el número de teléfono celular de los pasajeros** con el fin de poderlos contactar en caso de alguna incidencia. Indicar a los pasajeros que a su llegada a cualquier aeropuerto se conecten a la wifi del aeropuerto por si tienen que contactarnos o nosotros a ellos.

LLEGADA AL PRIMER HOTEL

El transferista, que puede ser o no el guía de la excursión (generalmente no lo será), le llevará al hotel previsto en la ciudad donde se inician los servicios. Por favor en la recepción indique los nombres completos tanto suyos como de sus acompañantes e infórmeles que se está uniendo a un grupo SURLAND, para que la localización de su reserva sea más rápida. **Solicite el número de la habitación del guía y déjele recado** para advertirle de su llegada e incorporación al tour, puesto que es posible que el guía no se encuentre en el Hotel al momento de su llegada. Controle después que en algún lugar visible del Hall hay un cartel con el logo **SURLAND DÓNDE ESTÁ EL HORARIO** de actividades del grupo al que pertenece. **Por favor acuda al primer acto a la hora prevista** para su identificación con el guía si este no ha podido contactarlo antes. Naturalmente **no habrá cartel en el Hall del hotel si Vd. ha contratado noches extras** e inicia su estancia antes del inicio oficial del circuito.

TARJETAS DE CRÉDITO

Es norma habitual en la mayoría de hoteles, barcos, alquiler de autos, el solicitar al cliente, a la llegada una tarjeta de crédito, como garantía de pago de posibles servicios extras, que no estén incluidos en el servicio contratado con su Agencia o con el Tour Operador.





AUTOCARES

Todos nuestros autocares responden a un **alto nivel de modernidad** y cumplen con las rigurosas normas de seguridad europea y desde luego con condiciones de confort apropiado, con ventanas panorámicas, vídeo o CD, butacas reclinables, sistema de radio con micrófono y espacio para bultos de mano. Algunos de ellos disponen también de frigo bar, mesas, luces individuales, etc. Otros disponen de baño, pero, aun así, **éste no se podrá usar** en muchos trayectos por prohibirlo normas de la UE. No obstante, se realizan **paradas frecuentes** en los trayectos en áreas de servicio apropiadas. **Todos nuestros autocares de circuitos por Europa disponen de WI-FI GRATUITO.**



EQUIPAJE

Naturalmente Vd. ya habrá identificado sus maletas al salir de su país con su nombre, dirección, país y teléfono. Al llegar a Europa su guía le entregará otra **etiqueta adicional** para que marque su equipaje que viajará en la bodega, no para el equipaje de mano. Le recomendamos viajar con poco equipaje para su mayor comodidad y porque entre otras cosas no se puede meter todo el equipaje deseado en un autocar. Por lo tanto, el transporte de equipaje queda limitado a **una maleta** de dimensiones medias por persona y que **no sobrepase los 20 Kg.** Si se incurriese en **exceso de equipaje** y no fuera posible transportarlo en el autocar el guía estará autorizado a solicitar al pasajero que incurriera en dicho exceso a que lo **enviara por medio de alguna agencia** de transporte a dónde deseara (POR EJEMPLO, AL ÚLTIMO HOTEL DE SU ITINERARIO), **debiendo correr el pasajero con los gastos de la expedición.** También por su propio confort le sugerimos viajar con ropa y calzado cómodo, solo llevando un traje de vestir para alguna noche especial, pero el resto del viaje lo hará más tranquilo si lo hace muy deportivamente. Nunca deje sus maletas sin vigilancia y **recuerde las normas que figuran las Condiciones Generales de nuestro folleto.** Vigile que sus maletas entran en el autocar antes de la salida del mismo y **lleve siempre consigo su equipaje de mano**, prestando atención en los comedores de los hoteles o restaurantes para no dejarlas solas en las sillas mientras se sirve y estando atento en todo momento a él. El **seguro básico** que ofrecemos gratuitamente en nuestros programas **no cubre el robo o hurto en los hoteles.**



MALETEROS

Ningún aeropuerto de Europa dispone ya de este servicio para pasajeros individuales, puesto que en todos ellos existen carritos para poder transportar el equipaje

sin fatiga. Prácticamente, ninguno de los hoteles dispone de personal propio para realizar la subida y bajada de maletas, dado que la mayor parte de sus clientes son ejecutivos y llevan su propio trolley para viajes cortos haciendo innecesario disponer de este personal. En función de algún retraso, o adelanto, en la llegada del autocar a un determinado hotel el servicio de maleteros puede sufrir algún retraso, incluso anulación, precisamente por ser el personal encargado de este servicio personal externo al hotel. **Se recomienda siempre llevar en el equipaje de mano artículos de aseo y una muda** para evitar este contratiempo y no tener que esperar hasta que le suban el equipaje al cuarto y poder disfrutar inmediatamente de la ciudad a la que se llega. En todo caso su guía sabrá recomendarle dónde es preferible llevar su propio equipaje a su cuarto para evitar pérdidas de tiempo, aunque será de forma excepcional y ocasional en los circuitos dónde se incluye el servicio.

HORARIOS

Para que el viaje discurra de una forma agradable y organizada, y se puedan cumplir todas las visitas y actividades programadas, **es necesario que se respeten los horarios establecidos** por los guías en cada ocasión. **Recomendamos puntualidad** en la presentación en las salidas, excursiones, horarios de regreso, puntos de encuentro, etc. de acuerdo con lo establecido por los guías.



VISITAS INCLUIDAS Y VISITAS O EXCURSIONES OPCIONALES

Si Vd. ha elegido un programa básico, con visitas panorámicas incluidas, conocerá las ciudades y tendrá tiempo libre para descubrirla un poco más. Pero si Vd. **quiere profundizar en conocer todo lo posible** hable con nuestro guía para realizar alguna excursión opcional. Es la forma más rápida y fácil de conocer en el menor tiempo aquello que le interese y que nosotros tenemos ya preparado para Vd. Y siempre podrá hacer el pago con las tarjetas de crédito más habituales. En todas las visitas que se realicen a pie **nuestros pasajeros dispondrán de auriculares** para seguir las explicaciones del guía sin que éste tenga que gritar ni Vds. preocuparse de estar más o menos cercanos a él. Naturalmente este servicio no es necesario si las visitas son panorámicas y se realizan a bordo del autocar.





HOTELERÍA

Hemos seleccionado para Vds. una amplia red que incluye muchos hoteles de Primera y algunos de Turista Superior, todos ellos funcionales. Algunos modernos y otros antiguos, en particular alguno de los situados en el centro, pero naturalmente siempre con baño privado, teléfono, televisión y con las comodidades de los hoteles de su categoría, sin ser necesariamente y en ningún caso lujosos. En cada uno de nuestros itinerarios, tiene información del hotel que se va a utilizar:

Le indicamos la categoría en estrellas (****)

Le indicamos su ubicación (CENTRO, CIUDAD O PERIFERIA)

Y además dispondrán de una información completa en la web www.surland.com.

En general los situados en CIUDAD o PERIFERIA disponen de un transporte público en las cercanías porque así hacemos la selección para su comodidad. Dicho esto, los hoteles están seleccionados para obtener la CALIDAD IDEAL... AL MEJOR PRECIO... es decir buscamos una magnífica relación calidad-precio que permita viajar a Europa de una forma correcta y con ciertas comodidades, sin hoteles de Gran Lujo pero también sin hoteles indignos. Hay una línea de hoteles confortables y funcionales, aunque ciertamente podremos encontrar algún hotel sencillo en función de la oferta de alguna ciudad concreta y complicada en reservas. Dedicamos siempre una información adicional en nuestro folleto virtual (POSIBLES CAMBIOS DE HOTELES) para las salidas previstas con un cambio de hotel en función de alguna feria o fecha especial en la cual no es posible reservar en el hotel previsto en la programación. Por favor mire siempre ahí. También en nuestro folleto virtual, figuran varios hoteles que denominamos HOTELES SELECCIONADOS donde publicamos fotos, direcciones, páginas web y otras informaciones de los mismos. En alguno de dichos HOTELES SELECCIONADOS es dónde Vd. estará alojado y en dónde tenemos hechas las reservas del circuito en cuestión en todas las salidas, salvo las excepciones que mencionamos en la página que llamamos POSIBLES CAMBIOS DE HOTELES. En función del idioma de los pasajeros que viajen, también del número de módulos comunes que en cada itinerario usen los mismos pasajeros, o incluso de la nacionalidad de estos, nos reservamos el derecho de asignar uno u otro a cada autocar que viaje en el mismo trayecto y por lo tanto de que Vds. se alojen en uno u otro, siempre bajo el criterio de hacer más cómodo su viaje y agrupar a los pasajeros por un motivo lógico según nuestro entender. Pero los pasajeros siempre dispondrán de la información exacta (a través de la información facilitada a su Agencia



de Viajes) al menos 14 días antes de iniciar su tour (7 días en el caso de los programas RUTAS POR ESPAÑA, CAMINOS DE SANTIAGO, PORTUGAL, MARRUECOS Y COMBINADOS), PUDIENDO RENUNCIAR SI FUERA SU DESEO, PERO SI ESTO NO SE PRODUCE EL CONTRATO SE ENTENDERÁ PERFECCIONADO y el hotel asignado se entenderá conforme por parte del pasajero, sin que pueda mediar reclamación alguna por este concepto. En la llamada HOTELES ALTERNATIVOS de nuestro folleto virtual, figura un listado de hoteles, también de nuestra programación, que se utilizarán cuando la demanda extra de pasajeros o la situación de ocupación de determinada de una ciudad por diversos motivos lo obligaran, siendo válido en relación con la información y el perfeccionamiento del contrato lo dicho en el párrafo anterior.

HABITACIONES EN LOS HOTELES

En los hoteles europeos no esperen ni cuartos ni camas grandes, algunos son bastante pequeños. El terreno en Europa es especialmente caro, como sabrán, y esta es una de las consecuencias. Tampoco espere HABITACIONES TRIPLES. Aquí, salvo excepciones, no existen. Son siempre un cuarto doble con una cama plegable adicional. De ahí el descuento que hacemos para la tercera persona en triple, aunque realmente no lo sea. Recomendamos, cuando sean 3 adultos, que se alojen en 1 habitación doble + 1 habitación single.



DESAYUNOS

En cuanto al desayuno no se olvide que en Europa lo normal que se contrata en un hotel es el desayuno Continental, unas veces en forma de Buffet y otras servido en mesa y no siempre incluyen jugo o zumo. Sin embargo, Surland garantiza que en sus circuitos el desayuno es siempre Buffet, bien sea frío o caliente, es decir con o sin huevos, pero si con varios tipos de panes, panes dulces o bollería, carnes frías, jugos, yogures, cereales, en algunos casos también fruta y quesos y, desde luego, té, café y leche. Por lo general los desayunos, en función de que el grupo es numeroso y tiene un programa determinado a realizar en el día, son a un horario fijo y en un lugar determinado del comedor o en un salón dispuesto especialmente, con el fin de realizarlo en el menor tiempo y lo mejor organizado posible para que el programa diario se pueda desarrollar correctamente.

Es importante destacar que en caso de traslados de salida en horas fuera del horario de servicio de desayuno, este podría no ser facilitado.





NOCHES ADICIONALES Y DESCUENTOS

Si su llegada está prevista algún día **antes de la fecha de comienzo** de su circuito, puede tomar noches extras para completar su estancia. También puede hacerlo si **desea prolongar su estancia al final de tour** o bien disminuir las noches de estancia tanto al principio como al final. Consulten en nuestro folleto virtual, en la página **NOCHES ADICIONALES/DESCUENTO Y TRASLADOS**, el precio para estas noches tanto adicionales como de descuento. Pero debe de **tomar nota** que a pesar de que contamos con **algún bloqueo para una o dos noches** antes o una o dos noches después **no es recomendable hacer estancias más largas** dados que los hoteles elegidos para los Tours lo son en función de número de habitaciones, facilidades para llegar en autocar y **no por su cercanía al centro**, por lo que a menudo aprovechará **mejor su estancia de más de una o dos noches si lo hace en un hotel diferente** más idóneo a esa estancia extra que programa. Evidentemente si lo hace así ese otro hotel tendrá otro precio y Vd. deberá encargarse del transporte entre un hotel y otro.



OPCIÓN "VALOR AÑADIDO"

En todos nuestros itinerarios ofrecemos el servicio "**CON VALOR AÑADIDO**", con un suplemento sobre el itinerario básico. Es una **denominación comercial, no literal**, y que significa que los tours bajo esta denominación tienen **muchos más servicios extras incluidos** dentro del suplemento.

Generalmente se incluyen comidas (almuerzos y/o cenas) compuestos por tres platos (entrada, plato principal y postre) y **NO TIENEN INCLUIDAS** las bebidas. Son menús seleccionados y **fijos y no dan derecho a elección**, por lo que **no debería** seleccionar esta opción si es **vegetariano** o **necesita un régimen especial** o prefiere poder elegir su menú. Naturalmente **son menús turísticos** que tratan de agradar a todo tipo de viajero, aunque sabemos que no a todo el mundo le gusta la misma cocina.

También se incluyen excursiones, y paseos que harán que el pasajero tenga, desde su salida, prácticamente **pagados todos los servicios extras EN ORIGEN**, y le signifique una gran economía y **posibilidad de financiamiento** de estos, en relación con los mismos servicios ofrecidos por separado o como opcionales. En cada itinerario se indica el día seleccionado para realizar estas excursiones y/o paseos, lo cual no significa que, debido a motivos operacionales, puedan sufrir cambio en el orden de los días de operación.

IMPORTANTE

Por motivos operativos o ajenos a nosotros, el orden de las comidas, cenas o visitas incluidas en el Valor Añadido (o en programas por Italia en Media Pensión), pueden sufrir variación, pero siempre respetando **TODOS** los servicios ofrecidos.

Con esta opción el cliente tendrá perfectamente organizado y planificado su viaje, y aprovechará mucho más su tiempo libre para otras actividades.

CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS

Tenemos condiciones especiales para niños, consultar las condiciones sobre edades y descuentos en nuestro folleto virtual, dentro del apartado **SEGUROS Y DESCUENTOS**.

DESCUENTO MAYORES 65 AÑOS

Todos los pasajeros mayores de 65 años (previa acreditación), se beneficiarán de un descuento sobre los precios publicados. Ver condiciones y restricciones en la página **SEGUROS Y DESCUENTOS**.

LUNA DE MIEL

Le obsequiaremos con una excursión opcional en el itinerario elegido. Ver condiciones en la página **SEGUROS Y DESCUENTOS**.

SEGURO DE VIAJE

Todos nuestros itinerarios incluyen un **seguro turístico BÁSICO**, que garantiza la resolución de posibles incidencias desde su **llegada a Europa** hasta su **salida**.

Para conocer los detalles específicos de las coberturas incluidas en esta póliza, le invitamos a consultar la sección **Seguros y Descuentos** en nuestra página web. Es importante tener en cuenta que este seguro **no cubre gastos de cancelación**. Por ello, recomendamos contratar un **seguro adicional** que incluya dicha cobertura, en caso de que se vea obligado a cancelar su viaje durante el período de penalidades indicado en nuestras condiciones generales.

GUÍAS

Todos nuestros circuitos por Europa cuentan con un **Guía Correo** acompañante que se encargará de mostrarle los diversos paisajes y ciudades **independientemente del número de pasajeros** que viajen. Algunos de nuestros colegas no ofrecen este servicio con menos de 20 o 30 pasajeros en el autocar (como es el caso de los programas con referencia EJT en **RUTAS POR ESPAÑA, CAMINOS DE SANTIAGO, PORTUGAL, MARRUECOS Y COMBINADOS**). Nuestros guías son siempre **gente experimentada** en cada uno de los itinerarios con amplio conocimiento de las rutas y las ciudades, y por supuesto con idiomas. Seguimos implementando programas de especialización y formación impartidos por el personal más veterano creando un proceso de selección para conseguir el mejor personal disponible. Pueden ser jóvenes o



mayores, pero siempre con **profesionalidad y educación avalada** y contrastada y con los parámetros de nuestra empresa. Es importante resaltar que los guías estarán siempre con Vds. en los **trayectos en autocar desde el inicio del viaje hasta el final**, excepto en Madrid, en dónde el guía suele descansar antes de iniciar el siguiente viaje (aunque ahí siempre estarán asistidos por personal especializado de nuestra oficina) o bien en las noches extras que pudieran adquirir al principio o al final del viaje. Además, en las visitas panorámicas que se detallan en cada uno de los itinerarios disponen de guías locales para profundizar en el conocimiento de algunas ciudades, cuando así lo indiquemos en el apartado el **precio incluye...** El resto de las visitas que figuran en el itinerario, y que nosotros llamamos "de orientación", son realizadas por el guía correo. En todos los casos los guías informarán en español, y en algunas salidas los guías serán bilingües, hablando español y portugués.

IMPORTANTE

En general, en los programas de Portugal con referencia SE en RUTAS POR ESPAÑA, CAMINOS DE SANTIAGO, PORTUGAL, MARRUECOS Y COMBINADOS, los buses suelen ser bilingües (de habla hispana y portuguesa). Asimismo, ocasionalmente y según disponibilidades de guías, las visitas locales pueden ser efectuadas por guías de habla portuguesa. El guía acompañante les ayudará en la traducción.

HUBS

Uno de los puntos principales para obtener un mejor precio en un viaje es la **combinación de itinerarios**. Este procedimiento enriquece muchísimo sus opciones para seleccionar una ruta, aunque eso implica un **cambio de autocar y guía** en alguna o varias ciudades del recorrido. Para que Vd. no se vuelva loco **buscando la ruta ideal** y diversas combinaciones nosotros se lo decimos claramente y lo puede comprobar sólo con echarle una mirada a **nuestro índice** que lo tienen disponible en nuestro folleto virtual.

Si ve que un circuito tiene **dos colores o más** en el itinerario quiere decir que es un **circuito combinado**. Si el itinerario es de **un solo color entonces no es combinado**. Así de sencillo. Como ven nuestro intercambiador (o hub) es siempre la ciudad de **FRANKFURT**, aunque en algún caso también el regreso a Madrid desde Viena o desde Roma y el viaje desde Madrid a París puede agrupar a varias personas que vinieran o siguieran en autocares diferentes.

IMPORTANTE

Toda la información detallada es válida para nuestros circuitos por Europa publicados desde la página 66 a la 291. El resto de programación, (Pág. 26 a 64) pueden tener condiciones diferentes y, por lo tanto, rogamos consultar en caso de duda.

COMPROMISO

Desde hace más de 40 años, en SURLAND hemos estado dedicados a ofrecer a nuestros clientes productos diseñados con transparencia, información veraz y un compromiso firme con la calidad del servicio. Nos hemos adaptado continuamente a las tendencias y demandas del mercado, ajustando nuestros itinerarios y servicios para satisfacer las expectativas de los viajeros de hoy. Los viajes en autocar a Europa han evolucionado: ahora se buscan experiencias más cortas, cómodas y prácticas, donde la informalidad, representada por blue jeans y camisetitas, ha sustituido la formalidad de smokings y trajes. Estos cambios reflejan la naturaleza distinta de los viajes grupales frente a los individuales, un área en la que también somos especialistas y estamos a su disposición.

Entendemos que hoy en día los viajeros priorizan un buen precio sin sacrificar la dignidad ni la calidad. Por eso, hemos perfeccionado la fórmula para ofrecer **viajes cómodos, equilibrados y con una relación calidad/precio incomparable**, manteniendo estándares superiores en servicios y experiencias. Nuestro compromiso con la calidad se traduce en una atención cuidadosa a los detalles. Garantizamos cumplir con lo especificado en nuestros folletos, un principio que ha sido la base de nuestra filosofía desde la fundación de la empresa en 1983. Este enfoque nos ha permitido mantener una sólida trayectoria, con una tasa de insatisfacción inferior al 2%, reafirmando la confianza y satisfacción de nuestros clientes. SURLAND se adapta al presente sin perder de vista su esencia: ofrecer viajes que combinen comodidad, calidad y precios accesibles. Este es nuestro compromiso con usted.



CALIDAD IDEAL AL MEJOR PRECIO...
100% TRANQUILIDAD CORDIALMENTE
EL EQUIPO SURLAND
www.surland.com

TELÉFONOS Y MAILS DE EMERGENCIA 24H
(disponibles ÚNICAMENTE para pasajeros en viaje)

PASAJEROS VIAJANDO EN CIRCUITOS EUROPEOS

(Programas incluidos en este folleto de la página 66 a la 291)

+ (34) 690 070 079

guardia@surland.com

Utilizamos Whatsapp

RESTO DE PASAJEROS OTRAS PROGRAMACIONES

(Programas incluidos en este folleto de la página 26 a la 64, más todos los programas de los folletos "Lejano Oriente y Otras Culturas" y "España con Clase")

+ (34) 669 093 802

24horas@surland.com

Utilizamos Whatsapp