

¿Qué debes tener en cuenta a la hora de viajar?

Esta es una nota aclaratoria que Viajes & Eventos Famara ha creado de una forma coloquial para favorecer el entendimiento de la contratación de un viaje. Antes, después y durante tu viaje en cualquier agencia y destino.

ENTRADA AL HOTEL – PUEDE SER MÁS TARDE DE LAS 12:00h – Y NO SALIR MÁS TARDE... ¡ASÍ ES!

Por regla general, la entrada y salida de las habitaciones ha sido a las 12:00 de la mañana. Hace años se aprobó que la entrada a las habitaciones podría ser más tarde, incluso en algunos casos superando las 16:00h. No pasa siempre, y tendrás la posibilidad de dejar las maletas en la consigna del hotel.

TASAS LOCALES Y RESORT FEE – ¡OJO EN EEUU!

Cada vez más, tanto en Europa como en América, incluso en comunidades como Baleares y Cataluña, la tasa local empieza a cobrarse de manera obligatoria. Esta es una tasa que no afectará a tu bolsillo excepto en algunos casos como en EEUU, donde hay que tener en cuenta la famosa tasa llamada Resort Fee, la cual muchos hoteles no la llevan incluida en el precio y puede ser como unos 40/50 € por habitación y noche. En largas estancias, puede llegar a ser un gasto extra con el que no cuentes. Consulta en tu reserva.

Existen otro tipo de tasas gubernamentales que se cobran en los propios aeropuertos como en Cancún o Punta Cana, siempre que vuelen en vuelos chárter. Éstas pueden llegar a ser unos 50, 60 euros. Aunque estas ya están metidas en casi todos los casos en las tarifas de los paquetes. Es decir, en los precios finales.

TRASLADOS AEROPUERTO-HOTEL Y VICEVERSA – LEE BIEN LAS INSTRUCCIONES ¡NO ES COMO ANTES!

Las nuevas formas de reservas nos llevan a que este tipo de servicios sean cada vez más subcontratados. Estamos acostumbrados a cuando te venían a buscar con un cartelito con tu nombre o el de la mayorista a la terminar de llegadas. Actualmente en muchos casos es el cliente, el que debe buscar al proveedor del traslado, incluso confirmar el servicio el día de antes. Debes saber que incluso te pueden hacer esperar una hora para pasar a buscarte. Para evitar problemas, es necesario seguir las instrucciones que vienen en el bono de traslados y si surge alguna duda, llamar al contacto proporcionado en el bono de traslados. Además en muchos casos e incluso no son muy recomendables reservarlos, se puede hacer perfectamente en Taxi o en algún transporte público de la ciudad donde vayas. Si tienes dudas puedes preguntar a nuestros agentes de viajes sobre tu caso en concreto.

CONCEPTO DE RÉGIMENES DE COMIDAS: AD, MP, PC o TI.

Se entiende por **AD** como alojamiento y desayuno. En estos casos los hoteles no tienen que justificar si es tipo buffet o servido en mesa. Este régimen junto con el “Sólo alojamiento” es el más utilizado en los hoteles de ciudades o capitales de provincias.

MP o **PC**: Media Pensión o Pensión Completa respectivamente. Estos son dos de los regímenes más utilizados en las zonas de costa o islas. Seguramente en muchos de los casos interese más la PC por la poca diferencia que hay con la MP.

MUY IMPORTANTE: Estos regímenes no incluyen las bebidas en las comidas, salvo casos excepcionales. Casos como reservas de grupos, cuando la agencia ya ha acordado que en las comidas se puede incluir alguna bebida o casos aislados donde algunos de los hoteles lo incluyen en sus comidas. Como podría ser el ejemplo de Marina d’Or. En los demás casos, si incluye bebida, deberá venir **PC** o **MP con bebidas** detallado en el bono de la reserva o en su defecto en el presupuesto ofrecido por la agencia de viajes.

TODO INCLUIDO:

Este es un régimen que nació de los complejos caribeños para que durante gran parte del día llevaran las bebidas con y sin alcohol incluidas en el precio. Es conveniente saber que en cada zona o incluso en cada hotel, el concepto de “todo incluido” puede variar considerablemente. Los complejos del Caribe, suelen ser lo más completos con bebidas y comidas en algunos casos casi las 24h del día. Pero la gran diferencia de PC a TI son las bebidas en las comidas. En el caso de TI no tendrás ningún problema en tomarte 1, 2 o 3 Coca-Colas a la hora de comer y cenar. Dependiendo de cada hotel la opción de TODO INCLUIDO da margen a tomar más bebidas fuera del horario de las comidas, e incluso más opciones para picar algo de comida rápida. **SIEMPRE dentro de los horarios establecidos por cada hotel en cuestión.**

OVERBOOKING – EXISTE – TE PUEDEN DESVIAR A OTRO HOTEL O VUELO EN CUALQUIER MOMENTO. ES LEGAL EN TODOS LOS CASOS.

Esto es un caso que puede pasar en cualquier hotel o avión, ajeno totalmente a la agencia de viajes. Ocurre cuando las compañías aéreas o hoteles, han vendido más plazas de las que pueden ofrecer. Esto pueden pasar bien por sus sistemas informáticos o bien por intereses, para sacarle más rentabilidad a sus empresas.

Pueden darse dos tipos. Uno, en el que nos avisan a las agencias antes de que entre el cliente, y otro más grave, cuando el cliente llega a destino y se encuentra con “la papeleta”. Ambos casos son ajenos a la agencia de viajes, pero a nosotros si nos gusta responder de la manera distinta y hacemos todo lo posible para dar las mejores alternativas, a pesar de que suponga algún gasto.

Overbooking Hotel:

El propio hotel es el que lo debe solucionar a su llegada, ofreciendo una alternativa de igual o mayor categoría. En la mayoría de los casos, los clientes salen beneficiados desviándoles a hoteles más caros sin tener que pagar ningún suplemento. En algunos casos, la diferencia puede ser mínima y los clientes no están conformes con la alternativa ofrecida por el hotel. En estos casos pueden llamar a nuestras oficinas en los teléfonos de urgencia para que les proporcionemos ayuda en su desvío hotelero.

Overbooking Vuelos:

Las compañías suelen dejar fuera a pasajeros cuando han vendido más plazas de las debidas. Dependiendo de la reubicación, la compañía puede ofrecer dinero en efectivo para compensar la pérdida de tiempo en el trayecto a su destino.

En estos casos, la compañía tiene que ofrecer alguna alternativa de ubicación de plazas en otros vuelos. Si el cliente no está de acuerdo con lo que le ofrece, lo primero que se debe hacer es una reclamación en el propio aeropuerto donde conste la pérdida de su vuelo firmada por Aena y la propia compañía.

También a través de nuestros teléfonos de urgencia, podemos facilitarle otras alternativas distintas a las de la compañía aérea. Consultar en cada caso.

En muchas ocasiones, la problemática es enfrentarse con el cliente cabreado cara a cara. Es muy probable, que para calmar y no llevarse todo el “broncón”, ellos o sus departamentos, digan que la agencia tiene parte de culpa. Un Overbooking es única y exclusivamente responsabilidad de los hoteles y compañías aéreas. Existen agencias que no quieren ayudar a sus clientes a costear parte de los gastos que esto puede suponer, ya que no tienen obligación, pero nosotros podemos demostrar que en casi todos estos casos, cuando el cliente no está conforme, perdemos dinero sin obligación. Sólo luchamos por y para nuestros clientes. En estos casos es donde se puede encontrar la confianza de una agencia de viajes que lucha por sus clientes.

OPINIONES Y COMENTARIOS DE INTERNET SOBRE HOTELES: JUZGA MÁS POR EL PARKING QUE POR LOS COMENTARIOS.

La mayoría de los hoteles que ofrecemos están aprobados por nuestra visión de mercado comparando calidad/precio/experiencias de nuestros clientes. Hoy en día en páginas de opiniones encontramos muchas críticas de hoteles sin una base fundamental. Por ejemplo, se critica al hotel porque el parking no está incluido o se le critica porque le han cobrado algo en el minibar. Se le da más importancia a esto que a las verdaderas necesidades del hotel. Y esto debéis de tenerlo en cuenta. Esto puede afectar a la hora de elegir un hotel, por eso nosotros ayudamos a tomar una decisión.

En el caso de querer un hotel u otro, siempre puede resultar costoso a la hora de cambiarlo dependiendo de cuando la reserva entre en gastos. Conviene revisar bien y asesorarse antes de que los hoteles entren en gastos. Cualquier movimiento después de que un hotel entre en gastos de cancelación, puede resultar negativo económicamente y puede crear una falta de entendimiento entre agencia y cliente. Por eso nosotros debemos avisar a los clientes de cuando un hotel entra en gastos de cancelación y los propios clientes deben pedirnos, en el caso de no haber facilitado, la fecha en la que entra en gastos de cancelación su reserva.

TARIFAS NO REEMBOLSABLES – SON LAS TARIFAS MÁS PELIGROSAS Y DONDE MÁS PICAMOS DEL MERCADO – ¡NO DEVUELVEN NADA!

Los tiempos cambian, como clientes queremos viajar cada vez más barato y esto se puede comprobar. Hoy día, sabemos que podemos irnos 2 o 3 días por Europa a un precio que jamás hubiéramos imaginado hace años. Todo esto conlleva a trabajar de una manera distinta, digamos de una manera Low Cost, buscando siempre la manera de economizar. Esto tiene un pro, que por supuesto es lo que estamos hablando “el precio barato” pero es importante conocer los contras. Las llamadas tarifas no reembolsables, son tarifas más económicas que ofrecen los hoteles, con la diferencia fundamental de que hay que pagar el 100% de su totalidad en el momento de la reserva, y no admite ningún tipo de cambio o anulación. En las tarifas normales, donde el cliente puede cancelar su reserva hasta unos días antes, no es necesario pagar su totalidad, sino serviría con una parte como señal. Incluso siempre que el hotel tenga disponibilidad, hacer cambios a esta reserva.

Con las tarifas “no reembolsables” los hoteles se aseguran de que a última hora no les van a trastocar mucho el planing de reparto de habitaciones, pero pueden hacerte perder la totalidad del dinero en caso de no poder viajar. Es importante conocerlo, ya que muchos clientes no conocen esta información. La única manera de subsanar una tarifa “no reembolsable” es haciendo siempre un seguro de cancelación. No quiere decir que haciendo este seguro, el dinero se recupera por cualquier motivo. Los seguros siempre pedirán justificantes buscando causas repentinas de fuerza mayor que impidan viajar. Como el ingreso en un hospital, la prohibición de viajar por un médico con su baja correspondiente, el fallecimiento de algún familiar, causas que deberán saber a la hora de contratar el seguro. Existen muchísimos tipos de seguros y conviene siempre hacer las preguntas antes de hacer la reserva.

NUEVAS FORMAS DE RESERVAS – HOY DÍA ES MÁS BARATO PERO TODO PASA POR MAS MANOS Y POR LO TANTO, MENOS PROFESIONAL.

Las formas de reservar un viaje están sufriendo cambios constantes. Hoy día los medios son más baratos que hace unos años, pero tiene algunos inconvenientes que los clientes finales deben saber.

1. Son precios puntuales, muchos pueden durar minutos. Estamos pasando un periodo de aprendizaje con este tipo de viajes, hoy día por desgracia son la mayoría. Esto quiere decir que los precios pueden variar en un minuto o 15 días. Todavía a día de hoy existen tipos de viaje donde los precios no son tan dinámicos. Eso sí, en el 90% de los casos no suelen interesar ya que el total de la reserva puede ser bastante más elevado que con las tarifas que ofrecemos normalmente. Todo es cuestión de prioridad y la necesidad del cliente. Sólo tienen que informarnos.
2. La señal que puede ser: 0 Euros, una cantidad estimulada por la agencia, o en muchos casos y cada vez más común, el pago completo de la reserva. Ya que pudiera estar reservando en tarifas completamente “No reembolsables” y no permiten cambio ni anulación.
3. Cada viaje es un mundo y no se puede comparar con otro. Nos dedicamos muchas veces a comparar siempre cosas parecidas, y en el 90% de los casos no son lo mismo. Hay muchos factores que influyen en sacar un precio final.
4. Existe el famoso “bulo” que reservar con una web online de viajes es más barato que en una agencia tradicional. Como hemos aclarado, cada viaje es un mundo. Nosotros aconsejamos comparar y sobre todo valorar la confianza que una agencia te puede transmitir. Hay que tener

claro que si ocurre un problema, no se van a esconder. Esto es más importante que el precio de la reserva. Y por suerte, cada vez más la gente lo toma en cuenta.

5. Los servicios añadidos al viaje pasan por muchas manos y son detalles que aparentemente no te pueden dar problemas y hoy en día con las tarifas tan bajas, sí los dan. El mayor ejemplo se puede dar en casos como los traslados o las excursiones opcionales. Son servicios contratados paralelamente al contratar un vuelo y un hotel. Hace años, las mayoristas se ocupaban de todo y era raro que fallaran. Ahora bien, el fin de semana no te costaba 200€, sino 400€. Por eso en ocasiones no se venden paquetes con todos los servicios incluidos, porque el cliente final no quiere pagar los 400€. Para nosotros, las agencias de viajes, sería mucho más cómodo y beneficioso, y el cliente vendría más contento con todos sus servicios realizados por una mayorista. El problema es que al existir tarifas individuales en cualquier web de viajes, los precios no serían nada competitivos, y el cliente final en su mayoría no querría pagar los famosos 400€. Nos parece bien y nos adaptamos a esta forma de trabajar, pero el cliente debe saber los inconvenientes.

SEGUROS DE VIAJES – ELEGIR UN SEGURO DE CANCELACIÓN Y ASISTENCIA EN CONDICIONES TE PUEDE SACAR DE MUCHO, PERO HAY QUE DEMOSTRARLO.

Todos los viajes que mezclan vuelo y hotel deben llevar un seguro obligatorio. Realizado bien por la mayorista organizadora o bien por la agencia de viajes cuando hace ella de organizadora.

Independientemente de este, siempre podremos ofrecer seguros de cancelación y asistencia. En general, estos seguros cubren grandes cantidades de gastos médicos y también muy importante, los gastos de cancelación que pudiese conllevar la anulación de dicho viaje.

Estos seguros reclaman siempre cosas que ocurran de forma repentina. Donde se muestra realmente que no se puede viajar. Bien por un nuevo puesto de trabajo, un ingreso en hospital, un escrito oficial de un médico donde especifique que el cliente no puede volar o causas muy graves similares a estas. También cubren en muchos de los casos a familiares de primer y segundo grado, a los que siempre pueden pasar imprevistos. Siempre justificados y demostrados. En caso contrario, los seguros se acogerán a que el motivo no es lo suficiente justificado y podrán aparecer problemas.

Es importante saber que el seguro NO INCLUYE la devolución del dinero por cualquier motivo, como muchos clientes piensan. Quieren justificaciones reales donde investigarán realmente que el cliente no puede viajar. La no entrega de documentos requeridos por el seguro, no garantiza la devolución del importe.

Siempre, siempre vas más cubierto con un seguro de cancelación y asistencia. Aunque tuvieras cualquier tipo de seguro privado, ya que estos no suelen cubrir cancelación y las limitaciones en tema de maletas, robos y cosas parecidas no son tan completos como los que están destinados para VIAJES.

Hace poco tenemos a la venta unos seguros por los que se pueden anular viajes por cualquier motivo. Aunque están desapareciendo este tipo de seguros. Estos tendrían un coste superior a los comentados anteriormente y siempre en caso de que haya que utilizarlo la compañía aseguradora se quedaría con un 15% aproximado del valor que se solicita por la tramitación de la devolución del importe requerido.

TIPOS DE DISTRIBUCIÓN DE CAMAS EN LAS HABITACIONES: EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS LAS ASIGNA EL HOTEL Y NO GARANTIZA UNA O DOS CAMAS.

Lo más importante saber es que debe tener la capacidad suficiente para que se duerman las personas establecidas en cada habitación. Esto no quiere decir que una habitación triple tenga que llevar tres camas. Una habitación para tres personas, cada hotel puede entregarla de distintas maneras. Por ejemplo como una cama de matrimonio y una supletoria, tres camas de 90 o últimamente en muchos hoteles nuevos, pueden poder dos camas de 1,35 donde perfectamente pueden ocupar 2, 3 o incluso 4 personas compartiendo. Es decir, al hotel no se le puede exigir que el cliente no quiere compartir cama. En muchos de los casos en las tarifas publicadas te puede aparecer como: hab. doble con cama de matrimonio, pues entonces ellos ya nos están garantizando que es de matrimonio o también en muchos casos podría poner CAMAS SEPARADAS. Donde quedaría totalmente claro.

Más difíciles de entender serían las habitaciones triples, cuádruples o quíntuples.

Si no pusiera nada como en la mayoría de los casos, el hotel tiene la obligación de dar cobijo a dos personas (en caso de la habitación doble por ejemplo), pero no tiene la obligación de dar camas separadas o matrimonio. Lo que suele hacer en el caso de que los clientes lo reclamen, es avisarlo al hotel y ponerlo como observaciones. Estas observaciones no se garantizan pero y dependerá completamente del hotel. Desde la agencia de viajes nos limitamos a transmitir vuestro deseo al hotel sin ningún problema.

Lo fundamental es que si van dos personas, deben poner sitio para dos personas, dos toallas en el baño con su correspondiente pack de baño que tenga cada hotel. O si van tres personas, que disponga de tres toallas y tres lugares para poder dormir. También en muchos casos los hoteles cuentan con sofás camas donde perfectamente están aprobados legalmente para dormir. Es común en habitaciones triples o cuádruples.

DOCUMENTOS ACREDITATIVOS PARA VIAJAR Y VISADOS – ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE NO SABER LO QUE TIENE QUE LLEVAR.

Las leyes están en constante cambio, debido a las diferentes normativas y conflictos que puedan existir. Lo primero que debe saber el viajero es que la documentación a presentar en un país para su viaje es exclusivamente responsabilidad suya. Las agencias estamos siempre para ayudar a buscar la información que el cliente reclame por la contratación de su viaje, pero este es un caso que se puede dar bastantes veces y tenemos que ser conscientes de que lo mejor es que cada viajero llame a su embajada antes de llevarse un susto. Muchas veces estos sustos, pueden resultar muy costosos por el exceso de confianza. En resumen, nosotros ayudaremos a dar información. A buscarla y hacer todo lo que podamos por nuestros clientes, pero la documentación acreditativa para cada viaje la debe saber el cliente. Hablamos siempre de documentación como visados, permisos o cualquier documento nuevo que pueda estipular cada país. Esto se puede comparar por ejemplo como que cada persona debe saber que tiene tener un DNI.

REQUISITOS COVID –

La agencia no se hace responsable de las restricciones covid que haya en el país de destino. Siempre intentaríamos informar a los clientes de los requisitos, pero el propio cliente como en el tema de los visados es el único responsable de no presentar los requisitos oportunos. Esto es importante tenerlo en cuenta incluso antes de reservar tu viaje.

MALETAS DE 15, 20, 23 Kgs. Las podríamos llamar maletas facturadas. – OJO MUCHOS VUELOS NO LLEVAN MALETAS FACTURADAS.

Las maletas empiezan a desaparecer de las tarifas base de muchas compañías aéreas. Sobre todo en vuelos nacionales y europeos. Y últimamente en vuelos a otros continentes como América. Por tanto, es necesario saber que maletas puedes llevar en cada viaje y las medidas de cada una de ellas para evitar sustos y costes importantes en el aeropuerto. Nosotros intentaremos dar toda la información a la hora de los presupuestos, confirmaciones y entrega de las documentaciones. Pero siempre conviene revisar. Lo normal es que en Europa mínimo te garanticen la maleta de 10Kg de mano por persona con ciertas medidas (cada compañía puede tener unas). Excepto la compañía RYANAIR y alguna otra como WIZZ AIR, las cuales por esas maletas de 10Kg también están cobrando una opción llamada Priority, que tiene cupo limitado y nosotros incluimos en el 99% de los casos en el precio del cliente. El resto de maletas, las que se pueden facturar siempre, se pueden comprar antes de que se realice el viaje, bien por la propia web de la compañía o bien por la agencia de viajes, teniendo estas un coste aproximado de 40/70 euros ida y vuelta por maleta de unos 20 Kg. Consultar dudas.

RECEPCIONISTAS POCO PROFESIONALES – LAS RESERVAS SIEMPRE APARECEN – AUNQUE MUCHOS RECEPCIONISTAS NO LAS ENCUENTREN.

Hoy en día se trabajan con muchos proveedores de todo el mundo. Es decir, una reserva que hacemos en Madrid para un hotel en Lisboa, puede pasar por Londres, París y Munich. Es difícil de entender, pero es la manera de economizar cada vez más las tarifas, que realmente es lo que demanda la sociedad, precios baratos.

Todo esto tiene unos contras, como que cada hotel puede recibir la información de nuestras reservas de muchas formas distintas. En algunos de los casos, ha pasado que llegar un cliente al hotel y lo primero que dice el recepcionista es: No hay reserva, no está pagada, no encuentro la reserva, etc... Esto con un bono de la agencia donde aparece totalmente confirmado es muy raro que pase. Simplemente es que el recepcionista o la manera de trabajar del hotel no ha sido la correcta y se soluciona en poco tiempo. Alguna vez nos llaman asustados, pero siempre la habitación estaba reservada. El problema es que en lugar de decir al cliente que espere 10 minutos tomándose un café y buscar bien la reserva o hablar con su proveedor, dicen inmediatamente NO HAY RESERVA. El susto del cliente puede ser importante, pero como decimos, por lo menos a nosotros, nunca nos ha surgido un caso de que el cliente se quede sin su reserva. Suelen ser cuestiones de falta de profesionalidad de los recepcionistas y muchísimos intermediarios que hay hoy en día en la tramitación de una simple reserva de hotel.

COMPAÑÍAS DE BAJO COSTE Y PROBLEMAS CON SUS VUELOS – PIENSA ANTES DE COMPRAR Y COMPARA – POR 40 /80 € MÁS merece la pena EN LÍNEA REGULAR.

Hay una gran diferencia en viajar con compañía aérea Low Cost al hacerlo con una compañía de Línea Regular. En el caso de existir una cancelación de vuelo por motivos x (huelgas, condiciones meteorológicas, anulaciones justificadas por las compañías) las BAJO COSTE tienen mucho menos poder a la hora de recolocar a sus clientes. Por lo que esto puede perjudicar seriamente a los clientes y darles soluciones muy drásticas. Para poco, pero cada vez tenemos más ejemplos donde estas compañías LOW COST se intentan y tienen documentos donde sólo te garantizan devolverte el dinero que costaron esos billetes. Cuando el problema realmente del cliente no es ese, sino viajar a su destino y perder el menor tiempo posible. Y sobre todo que le ocasionen los menores daños posibles.

Al viajar con una Línea Regular (Air Europa, Air France, Lufthansa, etc...) no quiere decir que todo vaya a ser de "color de rosas" ya que cada vez nos encontramos más casos donde estas compañías hacen oídos sordos a sus clientes. Pero sí hablamos de recolocación de clientes por anulación de un vuelo, siempre tendrán más alternativas y más acuerdos para acoplar con unas ventajas superiores a los que van en Bajo Coste o también llamadas Low Cost.

NIÑOS EN LOS HOTELES. – NO TODAS LAS OFERTAS SON NIÑOS GRATIS, HAY MUCHA LETRA PEQUEÑA – LO MÁS IMPORTANTE ES EL PRECIO FINAL.

Este es un debate que cada año supone algún problema. Por norma general se consideran niños los jóvenes comprendidos entre 2 y 11 años. Sobre todo para los vuelos y en muchos de los hoteles.

En los hoteles con 12 años cumplidos, ya en muchas tarifas se consideran como una tercera persona, es decir, como un adulto más. Con menos de 2 años cumplidos, los niños se consideran bebés. Los bebés no pagan nada. En algunos casos se puede pedir cuna y muchas de ellas pueden cobrarse por entre 5 y 10 euros por cada día pago directo en el hotel.

Como hemos hablado, en la mayoría de los casos y por norma general, los niños se consideran entre 2 y 11 años. Pero cada vez hay más excepciones y los hoteles amplían las edades de los niños para resultar más competitivos. También amplían la edad de los bebés en algunos casos. Todo esto puede variar, por eso es importante saber la edad de los niños a la hora de hacer la reserva y saber sus consecuencias.

Consecuencias como por ejemplo, meter a un niño de 13 años como de 11. En muchos de los casos se puede ahorrar bastante dinero, pero el cliente debe saber lo que puede pasar. En el peor de los casos, el hotel puede pedir la acreditación para verificar la edad del niño, y en el caso de no poder demostrarlo el cliente deberá pagar la diferencia. También puede ocurrir que el tipo de habitación que le corresponda

realmente, ya no tenga disponibilidad, y el cliente deba abandonar el hotel, buscarse otra alternativa o peor, pagar los gastos de cancelación que suponga la reserva contratada inicialmente. Que pueden ser de una noche, dos noches o en algunos casos la totalidad de la reserva. Junto el añadido de tener que buscar otro hotel a última hora con poca disponibilidad en temporada alta. La agencia siempre intentaría mediar entre las dos partes, para que nuestros clientes salgan lo mejor parados, pero hay que ser muy conscientes de lo que hacen y las edades que se indican.

PARKING COCHES – NO SE PUEDE RESERVAR POR ADELANTADO EN LOS HOTELES Y SE PAGA EN EL MISMO HOTEL.

El parking en los hoteles no se puede reservar por anticipado. Esto es importante saber ya que cada hotel dispone de unos precios establecidos que sólo se podrán contratar en el momento de la llegada al hotel. Existen siempre casos excepcionales.

SUBIDAS DE PRECIOS UNA VEZ EL VIAJE SE HA CONTRATADO – ¡ES RARO, MUY RARO!

Estos son casos muy concretos y muy poco frecuentes. El mayor ejemplo que podemos poner es la situación vivida hace unos años con la subida del petróleo. Las compañías aéreas “se guardan” unas leyes donde podemos entender la casualidad de si el petróleo o el dólar subieran mucho, las propias compañías aéreas podrán subir también su tarifa si el viaje ya estuviese contratado. Siempre avisando con un periodo de tiempo oportuno, suelen ser unos 25 días antes. Es decir, legalmente nos tendrán que avisar 25 días antes de la salida para poder aplicar la subida.

Hoy muchas mayoristas ya dan precios asumiendo el cambio de dólar. Otras no, y si haces un viaje grande puedes verte afectado. Por eso muchas mayoristas ya lo dejan incluido.

Respecto al petróleo, nadie cubre ese suplemento por lo que en el caso de subida legal, se puede cobrar al cliente un suplemento. Como dijimos al principio son casos muy puntuales e improbables.

Otras de las cosas que puede hacer subir tu viaje una vez contratado, son los impuestos nuevos que ponga cada país a visitar en cuestión. Estos se podrán abonar en destino o bien a la hora de pagar el viaje a la agencia. La agencia de viajes deberá comunicarlo.

CUANDO VIAJAS EN GRUPO SIEMPRE ALGUIEN PUEDE TENER CONTRATADO OTROS SERVICIOS CON EL PROVEEDOR FINAL, NO TIENEN QUE SER TODOS IGUALES

Puede que cuando contrates un viaje de grupo haya varias opciones para elegir, tanto de itinerario como de categoría de hotel. Muchos clientes se sorprenden cuando ellos van a un hotel y otros clientes que se supone que llevaban lo mismo que ellos van luego a otros hoteles. Cada paquete de estos circuitos en la mayoría de los casos se pueden elegir varias opciones. Nuestra agencia de viajes siempre intenta ofrecer lo que mejor cree en ese momento por calidad precio. Pero siempre el cliente puede pedir una mejora de la categoría o una mejora de itinerario antes de realizar el viaje. Una vez haya empezado el viaje en alguna ocasión también se podrá cambiar pero con un coste posiblemente más elevado. Por lo que recomendamos siempre que compres un circuito organizado, sepas bien de todas las opciones que tiene ese circuito en concreto. Si no lo has visto en los presupuestos puedes pedirlo directamente a nuestro agente de viajes.

TARJETAS DE EMBARQUE – NO SON OBLIGATORIAS EN LA MAYORIA DE LOS CASOS– PERO SON RECOMENDABLES.

Las tarjetas de embarque empiezan a ser un problema en tema documentaciones por desconocimiento. Es importante saber que no son obligatorias, si no las llevas. Directamente las podrás recoger en el mostrador de tu compañía aérea unas 3 horas antes de la salida del vuelo.

Recomendamos sacarlas 24 horas antes por la página web o app de la propia compañía. Nuestra agencia de viajes siempre te ofrecerá el localizador de los vuelos que debes meter para obtener dichas tarjetas. Estas como ventajas, si no llevas equipaje facturado ya podrás acceder directamente al control de pasajeros para luego buscar tu puerta de embarque en los paneles informativos.

Al sacar las tarjetas de embarque te puedes encontrar varias opciones:

- a) Que te pidan un coste por ellas. Esto puede ser porque te hayas anticipado a las 24 horas últimas para sacarlas de manera gratuita o bien porque realmente solo tengan la opción de sacarlas si pagas. En este último caso, si vas directamente al aeropuerto 3 horas antes de la salida te las tendrían que dar de manera gratuita. O bien, porque ciertos asientos de las compañías tengan un coste extra del asiento que te ofrecen ellos aleatoriamente.
- b) Que la página web o app de la compañía den error, por lo que no habrá otro remedio de ir al aeropuerto a por ellas.
- c) Que hayas metido mal los datos de tu apellido o localizador, recomendamos probarlo de varias maneras.
- d) Cupo privado, algunos vuelos tienen cupos privados y solo te dan los asientos a la llegada al aeropuerto.

En todos los casos NO LLEVAR LA TARJETA DE EMBARQUE no tiene que suponer un problema. Por recomendar tenerlas es importante. En el peor de los casos al no llevarlas, si vais más de una persona y no las tenéis y llegáis muy justos al aeropuerto os podrían dar por separado los asientos. Pero esto es algo que pasa una de cada 100 veces por lo que también es difícil. Pero en el caso de que no las tengas te recomendamos por lo menos ir 3 o 4 horas antes al aeropuerto.

ASIENTOS DE AVIÓN O TARJETAS DE EMBARQUE (NO OBLIGATORIAS) – NO TE AGOBIES, TU PLAZA ESTÁ GARANTIZADA...

Cuando emitimos un billete o hacemos una reserva que lleva vuelos, los clientes deben saber que su asiento o plaza en el avión está garantizada. No tiene nada que ver con llevar o no las tarjetas de embarque. Hay clientes que se piensan que si no llevan las tarjetas de embarque, no pueden volar. Nosotros emitimos un vuelo y las plazas están garantizadas. (Siempre puede existir un Overbooking donde la compañía o incluso nosotros tendremos que buscar una solución, pero pasa muy rara vez).

Estas tarjetas no son obligatorias llevarlas, salvo excepciones como RYANAIR y compañías de su línea , que por lo tanto las daremos siempre. Las demás compañías se pueden retirar perfectamente en el mostrador de la compañía un rato antes de que el vuelo despegue.

Como hablamos, Ryanair por ejemplo, sí que obliga a llevar las tarjetas de embarque emitidas y puede cobrar un plus por no presentarlas en el aeropuerto. En estos casos, al ser obligatorias se proporcionarán a nuestros clientes. En los demás casos, sólo ofrecemos un billete electrónico donde aparece que el billete está emitido. Hoy día, se podría presentar cualquier persona en el aeropuerto sin ningún tipo de documento de la agencia, sólo con su DNI o PASAPORTE pudiendo viajar en todas las compañías que no pidan tarjetas de embarque, que son la mayoría.

Ahora bien, mucha gente utiliza internet y muchos viajeros sacan anticipadamente la tarjeta de embarque para no esperar colas (en el caso de que no lleve maletas a facturar). Nosotros también damos la oportunidad de que les saquemos las tarjetas de embarque (no obligatorias) pero siempre cobrando un pequeño suplemento. En el caso de no querer pagar este suplemento, es muy fácil sacarlas. Primero ir

directamente a la web de la compañía aérea en cuestión donde te ponga Checking Online y posteriormente meter datos que nos piden tipo: APELLIDO y LOCALIZADOR, que suele ser un número que la agencia te debe facilitar en cualquier billete electrónico o detalle de la reserva.

CAMBIOS DE VUELOS - POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS.

Que el billete este emitido y garantizado hace 3 meses. No garantiza que no te puedan cambiar o anular cualquier vuelo. Las compañías tienen unos derechos para reestructurar todos los vuelos. Es verdad que tendrían que avisar con cierto tiempo de anticipación. En el caso de que no se cumpla ese tiempo con el que deberían avisar, la compañía deberá devolver el dinero. El tiempo mínimo para avisar depende del tipo de vuelo que se contrate. En la mayoría de los casos suelen avisar con tiempo. Al cliente puede sentarle mal que le cambien un vuelo después de tenerlo 3 o 5 meses reservado y esto puede pasar perfectamente.

También el cliente tiene derecho a no aceptar el cambio y recuperar el dinero del viaje. El problema suele ser que cuando nos avisan las compañías, las opciones para reservar otros vuelos parecidos, tienen un coste muy elevado. Por lo tanto, tendemos a quedarnos con el vuelo que nos ofrecen en la mayoría de los casos porque suele interesar aunque nos fastidien algo. En algunos casos puedes perder algo de tiempo en destino, en otros puede tener otros beneficios. El caso es tener en cuenta que tu vuelo aunque lo tengas comprado con mucho tiempo, te lo pueden cambiar.

Si los cambios son de pequeños tiempos, tipo 10 , 20 minutos no solemos avisar al cliente.

CASOS CONCRETOS POR EFECTOS PANDEMIA

- Buffet menos atendidos.
- Masificación en los aeropuertos y hoteles.
- Tardanza en cualquier gestión como cambios del viaje.
- Retrasos en vuelos
- Precios algo más elevados
- Desinformación y contradicciones por parte de las autoridades en restricciones covid.

Viajes & Eventos Famara, posiblemente la agencia de viajes online con el mejor trato de toda España.