



PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas FRECUENTES

Acerca de la página WEB

- **¿En qué moneda veo los precios en la página?**
R/Todos los precios están dados en **dólares americanos**.
- **¿Los precios son NETOS o COMISIONABLES?**
R/Los precios están cargados con el Precio Venta Público **comisionables**.

Acerca del traslado de llegada

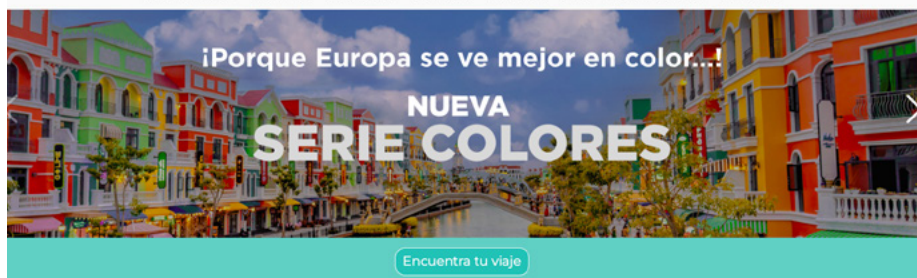
- **¿El traslado de llegada está incluido?**
R/SI, está **incluido** en todos nuestros circuitos de Europa.
- **¿Cómo me reciben en el aeropuerto?**
R/Te recibimos con un **cartel** que lleva el logo de maseuropa y tu nombre o el de tu grupo.
- **¿Cuánto tiempo me esperan en el aeropuerto?**
R/Te esperamos **90 minutos máximo**. Tiempo que se requiere desde que aterriza el avión, hasta que sales con la maleta.
- **¿El traslado tiene recargo nocturno y festivo?**
R/El traslado de llegada **NO** tiene recargo, sin importar la hora de llegada.

Acerca del traslado de salida

- **¿El traslado de salida está incluido en el valor del circuito?**
R/**NO** está incluido en ninguno de nuestros circuitos.
- **¿Puedo reservar el traslado de salida?**
R/SI, se puede reservar como un servicio adicional, hasta 8 días antes del inicio de los servicios.
- **¿Tiene recargo nocturno y festivo?**
R/SI, tiene recargo nocturno del 20% (entre las **20:00 pm** y las **8:00 am**) y también en días **festivos**.

Acerca de las visitas opcionales

- **¿Puedo comprar las visitas opcionales desde el ORIGEN?**
R/SI, se pueden adquirir desde el país de ORIGEN.
- **¿Se pueden adquirir en destino?**
R/SI, se pueden comprar directamente con el GUÍA ACOMPAÑANTE en el autobús.
- **¿Son comisionales?**
R/Si se adquieren en el origen del viaje sí, pero si se compran en el destino **NO**.



- **¿Se pueden reservar por la web en el momento de reservar el circuito?**
R/SI, en caso contrario, se deben reservar máximo 8 días antes del inicio de los servicios solicitándolas al departamento de reservas.
- **¿Si las compro al guía en el autobús, cómo las puedo pagar?**
R/Se pueden pagar con [tarjeta de crédito VISA, MASTER CARD o AMERICAN EXPRESS](#) (aplica recargo bancario por tipo de tarjeta). También se pueden pagar en [efectivo](#).
- **¿Hay diferencia en precio si compro las OPCIONALES en el origen o en el destino?**
R/NO, tienen el mismo precio.
- **¿Están garantizadas todas las visitas?**
R/NO es común que se cancele una visita opcional, pero si no se completa un grupo [mínimo de 20 PAX](#) se cancela y se reemplaza por otra similar o se autoriza para que se le reembolse en el destino de origen. Tampoco se prestan por causas ajenas a maseuropa como: huelgas, pandemias, eventos especiales, etc.

Acerca de reservas con niños

- **¿Cuántos niños son permitidos por habitación?**
R/Máximo [un menor](#) por habitación acompañado por los padres.
En el caso que vayan los dos padres con dos menores, se deben [reservar dos habitaciones](#).
- **¿Hasta qué edades se consideran niños?**
En serie TRADICIONAL
Circuitos:
De 0 a 3,9 años (no cumplidos los 4 años) 100% descuento.
De 4 a 10,9 años (no cumplidos los 11 años) 20% descuento.
Opcionales:
De 4 a 10,9 años (no cumplidos los 11 años) 20%

En serie COLORES
Circuitos:
De 0 a 3,9 años (no cumplidos los 4 años) 100% descuento.
De 4 a 7,9 años (no cumplidos los 8 años) 20% descuento.
Opcionales:
De 4 a 10,9 años (no cumplidos los 11 años) 20%
- **¿Puedo solicitar cuna para el bebé?**
R/NO. Las cunas no se pueden garantizar por maseuropa. Pondremos la nota al hotel, pero el cliente la debe solicitar directamente y la recepción y dependerá de la disponibilidad en el hotel.
Los gastos de los bebés deben ser pagados directamente por los padres en el hotel.

Acerca de reservas

¿A partir de cuántos pasajeros se considera que es un grupo?

R/A partir de **10 pasajeros**.

Se pueden reservar **máximo tres habitaciones** por la web.

¿Puedo sumar noches adicionales al circuito?

R/SI, por la página Web se pueden reservar hasta **dos noches PRE y dos noches POST tour**. Más noches adicionales deben solicitarse al departamento de reservas.

¿Si sumo noches adicionales al comienzo, puedo cambiar el traslado de llegada?

R/SI, se puede cambiar el día del traslado de llegada sin costo adicional.

¿Las propinas están incluidas en el precio del circuito?

R/NO, se recomiendan entre 2€ y 3€ diarios para el guía acompañante y 2€ o 3€ diarios para el conductor.

¿En los circuitos de la serie COLORES, a qué corresponde el cobro de los 70 USD por pasajero que debo pagar en destino?

R/Corresponden a impuestos y **tasas hoteleras y propinas de guías locales**.

(NO cubren las propinas del GUÍA ACOMPAÑANTE, ni del CONDUCTOR).

¿Cómo se pagan los 70 USD adicionales de la serie colores?

R/Se deben pagar en destino, al guía acompañante en el autobús.

¿Cuál es la diferencia entre SERIE TRADICIONAL Y SERIE COLORES?

R/La diferencia está en la ubicación de los hoteles.

En la Serie Tradicional, están ubicados cerca de estaciones de metro (sin estar en el centro de las ciudades).

En la Serie Colores, están ubicados a las afueras de las ciudades.

Diferente ubicación, pero con la misma calidad y servicio en las dos series.

¿Cuándo puedo tener la lista de hoteles confirmados?

R/La recibirás entre **8 y 10 antes del inicio de los servicios**.

Antes de este tiempo podrás ver los hoteles previstos o similares en la página web.

¿Cómo puedo pagar las reservas?

R/Tienes tres formas de pagar tus reservas:

Trasferencia bancaria: Con esta modalidad debes asumir el costo bancario, y el valor NETO COMPLETO debe ingresar a maseuropa.

Tarjeta de crédito: Enviando formato de autorización y asumiendo el cargo bancario (entre un 2% y un 3% dependiendo el tipo de tarjeta).

Tarjeta de crédito WEB: pago por la WEB, entrando a la reserva y pagando el neto con una tarjeta corporativa. En esta modalidad no hay gasto bancario. (Aplica sólo para reservas de pasajeros individuales).

NOTA: Pagos de grupos únicamente con transferencia bancaria y cumpliendo las fechas de depósitos para garantizar enviados por el departamento de grupos.

¿Cuáles son las políticas de cancelación de reservas?

R/Reservas de pasajeros individuales:

Serie Tradicional

NO se requiere depósito.

1 mes antes de inicio de servicios no hay gastos.

A partir del mes aplican gasto dependiendo de los hoteles que cobren gastos
15 días antes del inicio de servicios, debe estar abonado el pago total

Serie Colores:

NO se requiere depósito.

1 mes antes de inicio de servicios no hay gastos.

A partir del mes aplican gasto dependiendo de los hoteles que cobren gastos

15 días antes del inicio de servicios, debe estar abonado el pago total

Serie Colores:

R/Reservas de grupos:

Se requiere depósito de 100 USD por persona para bloquear y reservar en firme.

2 meses antes de inicio de servicios se revisan cuántos pasajeros están fijos y no se reembolsan los 100 USD de los pasajeros cancelados (se abonan al pago del resto del grupo).

Entre los 2 meses y el mes antes de inicio de servicios aplican gastos de los 100 USD más lo que cobren los hoteles. Los pagos de los grupos se deben realizar en los tiempos fijados por el departamento de grupos y se deben cumplir, de lo contrario no se garantiza el grupo.



Acerca de los hoteles

- **¿Qué categoría hotelera tienen los circuitos?**
R/todos los circuitos cuentan con hoteles categoría **turista**, **turista superior** y **primera** (dentro del mismo circuito) pero, se comercializan como turista y turista superior.
- **¿Qué tipo de desayuno sirven en los hoteles de los circuitos?**
R/**Son tipo buffet**, aunque no como en caribe, es más como un **autoservicio** (Con bebidas calientes, jugos, variedad de panecillos y algo de fruta). Dependerá del hotel.
- **¿Puedo reservar habitaciones triples?**
R/ **SI**, aunque es importante que tengas presente que las habitaciones en Europa son pequeñas y no recomendamos las habitaciones triples, porque normalmente tienen una cama supletoria, un catre o un sofá cama. Son más económicas, pero no más cómodas.

Acerca de ¿cómo contactar con maseuropa?

- **¿Cómo me contacto si tengo una incidencia con pasajeros que ya están viajando?**
R/puedes llamar o enviar un WS al número **+34609902040**
NOTA: Sólo se utiliza para emergencias de pasajeros que ya han iniciado servicios con maseuropa.
- **¿Cómo me comunico si necesito reservar, cotizar o efectuar cambios en reservas individuales?**
R/puedes escribir a: **booking@maseuropa.es**
(Aplica únicamente para mayoristas de viajes que tengan convenio con maseuropa).

· **¿Cómo me comunico si necesito reservar, cotizar o efectuar cambios en reservas de grupos?.**

R/puedes escribir a: grupos@maseuropa.es

(Aplica únicamente para mayoristas de viajes que tengan convenio con maseuropa).

· **¿Cómo me contacto si soy un mayorista de turismo y deseo ser cliente de maseuropa?**

R/Puedes escribir a: comercial@maseuropa.es o a central@maseuropa.es

Acerca del teléfono de emergencias 24 horas

· **¿Para qué utilizo el teléfono de emergencia?**

R/Se utiliza única y exclusivamente para **emergencias con pasajeros que ya están viajando con maseuropa** y para situaciones que requieren de solución inmediata. De lo contrario, es importante comunicarse a través de los correos electrónicos asignados a cada área de la empresa.

Acerca de mi viaje

· **¿Qué tipo de ropa debo llevar en el viaje?**

R/Se sugiere viajar con **ropa muy cómoda**, especialmente **calzado cómodo**.

· **¿Cuántas maletas puedo llevar?**

R/las misma permitidas en el avión (**una de bodega de 23 Kilos y una mano pequeña**).

Se recomienda dejar espacio para compras y regalos.

· **¿Puedo llevar mi silla de ruedas?**

R/Son permitidas, siempre y cuando tengas las **medidas estándar y sean plegables** para que se puedan acomodar en la bodega del autobús.

Acerca del seguro de viaje incluido en los circuitos

· **¿Qué tipo de seguro es el incluido en los circuitos?**

R/Es un **seguro de inclusión básico**.

· **¿Qué cobertura tiene?**

Asistencia médica y sanitaria **5000€**

Gastos odontológicos **75€**

Repatriación o traslado sanitario heridos o enfermos **ilimitado**.

Repatriación a los demás asegurados **ilimitado**.

Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización **ilimitado**.

Gastos de estancia del familiar desplazado en el extranjero (**Max. 50€ día**) **500€**.

Robo y daños materiales al equipaje **300€**

Demora en la entrega del equipaje facturado **30€**

Accidentes personales **6000€**

Responsabilidad civil privada 30.000€

· **¿Puedo adquirir uno con mayor cobertura?**

R/SI, puedes hacer un UP GRADE a tu seguro y tomar uno PLUS con mayor cobertura por 85 USD