



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.

¿Cuál es el punto de encuentro en Londres?

Llegadas a Heathrow:

Terminales 1, 2, 3 y 4 - Punto de encuentro con trasferista frente a la farmacia Boots de su terminal de llegada.

Terminal 5 - punto de encuentro frente al Costa Coffee de dicha terminal.

Llegadas a Gatwick:

Terminales Norte y Sur - punto de encuentro con transferista frente a la **farmacia Boots**.

Ante cualquier eventualidad por favor comunicarse con el trasferista: 00447733448902 (solo whatsapp) y 00442080494300 (solo llamadas).

Si tu circuito inicia en **Londres**, por favor verifica en el voucher el punto de encuentro.

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 10 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**. Las pagas en **dólares**.

¿Se pueden adquirir en destino?

Se pueden comprar directamente con el **guía acompañante** en el autobús. Pago en efectivo o tarjeta de crédito (VISA, MASTER CARD o AMERICAN EXPRESS). Aplica recargo bancario por tipo de tarjeta) en **euros** (Se aplicará el cambio del mercado).

¿Se pueden reservar por la web en el momento de reservar el circuito?

R/SI, en caso contrario, se deben reservar máximo 10 días antes del inicio de los servicios solicitándolas al departamento de reservas.

¿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 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 (independiente de la edad, bien sea infante o niño). En el caso que vayan los dos padres con dos menores, se deben reservar **dos habitaciones**.

¿Hasta qué edades se consideran niños?

Infantes: 0-3 años gratis (sentados en la silla con los padres).

Niños: 4-7 años 20% de descuento.

Máxima acomodación en habitación triple (un niño en compañía de dos adultos).

Adultos: A partir de 8 años.

Se requiere pasaporte y la edad debe ser en el momento del viaje, no al momento de reservar.

¿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 a 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**.

Máximo tres habitaciones en una misma reserva por la web. No se pueden reservar grupos 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 de traslado de llegada sin costo adicional, siempre que el hotel esté en la misma zona del hotel del circuito.

¿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 adicional por pasajero que debo pagar en origen?

R/Corresponden a impuestos y **tasas hoteleras**. A partir del 1 de abril de 2025, **90 USD** por pasajero. (No incluido en el precio de venta del circuito). Se pagarán desde el **origen** en la propia reserva del circuito.

Aplica para PAX a partir de los 3 años.

(No cubre las propinas del GUÍA ACOMPAÑANTE, ni del CONDUCTOR).

¿Cuál es la diferencia entre SERIE EUROPA y SERIE COLORES?

R/La diferencia está en la **ubicación de los hoteles**. En la serie Europa, 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 o en ciudades aledañas. Diferente ubicación, pero con la misma calidad y servicio en las dos series.

¿Cómo puedo pagar las reservas?

R/Tienes tres formas de pagar tus reservas:

Transferencia bancaria: Con esta modalidad debes asumir el costo bancario y el valor NETO COMPLETO que 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.

¿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. Solicitarla al departamento de Booking.

¿Cuáles son las políticas de cancelación de reservas?

R/Reservas de pasajeros individuales:

Serie Europa:

NO se requiere depósito.

1 mes antes de inicio de servicios. No hay gastos.

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

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

Serie Colores:

NO se requiere depósito.

1 mes antes de inicio de servicios no hay gastos.

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

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

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.

No aplica TC (Tour Conductor).

Acerca de los hoteles

¿Qué categoría hotelera tienen los circuitos?

R/Todos los circuitos cuentan con hoteles categoría **turista y turista superior** (dentro del mismo circuito).

¿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. En grupos, máximo una triple por cada 15 PAX.

Acerca de ¿cómo contactar con maseuropa?

¿Cómo contacto si tengo una incidencia con pasajeros que ya están viajando?

R/Puedes llamar o enviar un WS al número de emergencias [+34609902040](tel:+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 comunico si soy un mayorista de turismo y deseo ser cliente de maseuropa?

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

¿Qué tipo de ropa llevar en el viaje?

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

¿Cuántas maletas llevar?

R/Las mismas permitidas en el avión (**una de bodega de 23 kilos y una mano pequeña**). Se recomienda dejar espacio para compras y regalos.

¿Se puede llevar 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: **5.000€**

Gastos odontológicos: **75€**

Repatriación o traslado sanitario heridos o enfermos: **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 **UPGRADE** a tu seguro y tomar con mayor cobertura por **85 USD**