



## **CONDICIONES GENERALES**

### **RESERVAS:**

Toda reserva, modificación o cancelación nos deberá ser notificada cuanto antes y necesariamente por e-mail: [info@poloandwine.com](mailto:info@poloandwine.com)

Es conveniente que al efectuar la reserva nos comuniquen el Hotel donde sus clientes estarán alojados (Londres / Edimburgo / Dublín) preferiblemente con su fecha de llegada al Hotel.

### **GASTOS DE ANULACIÓN:**

En caso de cancelación para reservas individuales (menores a 5 habitaciones por reserva) la penalización será la siguiente:

Entre 11 y 24 días antes de la salida	25%
Entre 2 y 10 días antes de la salida	60%
Menos de 48 horas o "no presentación"	100%

### **RECLAMACIONES:**

Si sus clientes no están satisfechos con alguno de nuestros servicios, deberán contactarnos lo antes posible, con objeto de poder resolver el problema mientras aún permanezcan en el Reino Unido.

Si hubo algún inconveniente que no pudo ser solventado durante su estancia, deberán enviarnos la reclamación por escrito, en un plazo no superior a 30 días desde el incidente. En caso de no cumplirse este plazo, cualquier compensación económica podría verse afectada.

### **OPERATIVIDAD:**

Garantizaremos todas las salidas con guía de habla hispana.

Tours con menos de 8 participantes podrán ser operados con chofer/guía de lengua hispana. No obstante, a partir de 8 personas serán siempre operados con chofer y adicionalmente guía de lengua hispana.

### **SALIDAS GARANTIZADAS:**

Garantizamos todas nuestras salidas con mínimo 2 participantes.

### **CAMBIO DE ENTRADAS INCLUIDAS:**

En caso que se cierre, por temas fuera de nuestro control, una de las atracciones, museos, castillos y otros lugares que estén incluidos dentro del itinerario, intentaremos ofrecer a los clientes una alternativa de similar precio a la que este en el itinerario siempre que sea posible.

### **PUNTOS DE SALIDA Y REGRESO DE LOS TOURS:**

Tours con salida de Londres hemos indicado en la hoja de precios los puntos de salida y los horarios respectivos.

En lo referente a Tours con salida de Edimburgo informaremos el punto de salida con cada confirmación.

En el caso de Grupos de 10 o más personas facilitaremos una recogida en el Hotel donde estén alojados, siempre y cuando el hotel sea céntrico.

El horario de regreso de cada Tour es aprox. a las 18,30 horas.

### **HOTELES**

Las habitaciones matrimoniales no podrán ser garantizadas. Estarán sujetas a la disponibilidad en todos los hoteles y en caso de no estar disponible, se confirmará una habitación con dos camas individuales.

En numerosos hoteles no cuentan con habitaciones triples, es por ello que solo se ofrecerán habitaciones dobles o singles.

### **CAMBIOS**

Cambios de hoteles previstos

Todos los hoteles previstos en nuestros circuitos regulares tendrán una categoría igual o similar a la publicada. Si por razones de operativa se produjeran cambios de hoteles céntricos a hoteles en las afueras se incluirá una cena en las noches previstas en estos.

Alteraciones de itinerario y visitas:

Los itinerarios podrán alterar sus horarios y el orden de la visita o puntos visitados para adaptarlos a la época del año o de ser necesario bajo circunstancias excepcionales como averías, cambios climatológicos, etc.



Destilerías / Cata de Whiskey Escocia:

No se garantiza visita a una destilería de Whiskey. Si no se puede visitar una destilería en el circuito por temas operativas si se hará parada en ruta para que los clientes pueden tener la experiencia de una cata de Whiskey típica escocesa.

### **POLÍTICA DE NIÑOS:**

Entre 0 y 2 años el niño va gratis y no ocupará asiento (cualquier gasto por parte de los hoteles sería pago directo de los clientes en cada hotel). Entre 3 y 12 años aplicaremos un descuento del 10%. Este descuento es válido cuando comparte con 2 adultos en la misma habitación.

### **DOCUMENTACIÓN:**

Es responsabilidad del pasajero llevar su documentación en regla, como así también guardarla de forma segura.

Objetos personales y/o documentación olvidada o perdida durante nuestros circuitos será responsabilidad del pasajero.

### **EQUIPAJE**

El espacio en las bodegas de los autocares es limitado, el máximo de equipaje autorizado es de una maleta de 30 kg por persona.

### **PAQUETES CON LONDRES, EDIMBURGO O DUBLIN:**

Nuestros paquetes con traslados de entrada y salida están basados en fechas específicas y por lo tanto no se pueden modificar. Si los clientes llegan antes o salen después de las fechas del paquete, pueden estar sujetos a reservar traslado adicional. Nuestros servicios de traslados en los circuitos pueden ser compartidos en las fechas de cada paquete y por lo tanto fuera de estas fechas serían en servicio privado con suplemento.

### **GRUPOS**

Política de depósitos:

Las plazas de grupos reservadas serán garantizadas una vez recibido el depósito. El mismo será informado al momento de la confirmación por parte de nuestro departamento de grupos. Rooming list deberá ser presentado 35 días antes de la salida del circuito

#### Gastos de cancelación

Las condiciones de cancelaciones de grupos serán las siguientes (un grupo es mínimo 10 pax):

Entre 31 y 45 días antes de la salida	25%
Entre 15 y 30 días antes de la salida	75%
Entre 14 días y "no presentación" en la salida	100%



## **Preguntas Frecuentes**

### **¿Cómo reservar en Polo & Wine?**

El primer paso es elegir tu paquete. Tenemos diferentes opciones disponibles según cada evento y los adaptamos a tus necesidades y requisitos.

El segundo paso es elegir tu hotel. Contamos con una amplia gama de hoteles en todo el mundo y te asesoramos en cuánto a ubicación y tarifas.

Durante todo el proceso de reserva, nuestro equipo especializado de eventos se encarga de cada detalle de manera profesional.

### **¿Cómo reservar mi evento?**

Luego de seleccionado el evento, el pasajero deberá comunicarse con nosotros al correo [info@poloandwine.com](mailto:info@poloandwine.com) y proporcionarnos la información detallada a continuación.

#### **Información requerida:**

- Copia de pasaporte totalmente legible
- Dirección completa: código postal, localidad, ciudad y país
- Email de contacto
- Teléfono de contacto en formato que incluya el código de país y de ciudad.

Una vez realizada la reserva, desde **Polo & Wine** nos comunicaremos para coordinar la entrega del ticket y todos los detalles del viaje.

### **¿Cuándo me entregan el ticket o entrada al evento reservado?**

**E-Tickets:** se enviarán a la dirección de correo electrónico informada por el pasajero durante la semana del evento o una vez que el organizador del evento los publique.

**Estos boletos electrónicos deberán imprimirse en un papel para acceder al lugar del evento.**

**Boletos de papel:** La entrega se realizará inclusive hasta la noche anterior al día del evento en el hotel informado por el cliente. Para ello necesitamos que el pasajero proporcione la siguiente información cuando realice el pedido:

- Nombre y dirección del hotel
- Número de reserva principal y fecha de registro.
- Número de teléfono del cliente en caso de emergencias.

Para garantizar una entrega adecuada, le sugerimos reservar su alojamiento al menos dos semanas antes del evento e informar a su hotel que está esperando un sobre.



**Entradas móviles:** este tipo de entrada debe abrirse en un teléfono inteligente, por lo cual el

pasajero deberá contar con acceso a internet en el país donde se desarrolle el evento.

No garantiza que los asientos cuenten con ubicaciones consecutivas, independientemente de que la reserva del programa de viajes haya sido realizada en forma grupal. Podemos garantizar tickets con ubicaciones de a pares.

### **¿Cuáles son los medios de pago habilitados?**

El pago de los programas de viaje podrá hacerse vía transferencia bancaria. Los pagos por transferencia bancaria podrán hacerse en la moneda libras esterlinas o vía PayPal.

### **¿Qué documentación necesito para viajar?**

La documentación varía según las leyes del país o países que se visitan. Todos los pasajeros deberán llevar en regla su documentación personal y familiar y es de su exclusiva responsabilidad la obtención de visados, pasaportes o certificados de vacunación que cada destino exija.

### **¿Por qué el precio del ticket es diferente al precio de venta?**

El precio que aparece en la entrada no es vinculante con el precio de venta, en el cual están incluidos gastos de gestión, impuestos, etc. El pasajero acepta y consiente dicha compra, y no contará con la posibilidad de reclamación alguna respecto al precio.