



Consejos a la hora de viajar

Con estas páginas, solo pretendemos ayudar, recordar algunas cosas a la hora de preparar el viaje, hacer el equipaje. Incluso, algunas circunstancias en el desarrollo del viaje.

No son pocas, ni muchas. Se van produciendo, nos comunican los viajeros y, nosotros, las añadimos.

Ojalá, alguna, ayude.

Esa es, la intención.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

Es muy importante verificar con mucha antelación la documentación precisa para realizar el viaje. Siempre hay que verificar la vigencia de los documentos. Constatar la nacionalidad del viajero y los requisitos que son precisos en el destino elegido. Si se precisa pasaporte, D.N.I., antigüedad en dichos documentos, visados, etc.

Puede ocurrir que por nuestra parte incurramos en algún tipo de error involuntario de información. Tiene que tener en cuenta que son muchos los cambios que constantemente se efectúan sobre estos aspectos. Dichos documentos pueden ser reclamados por las autoridades en la frontera y, con frecuencia, a la llegada a los hoteles para rellenar en su ficha (esta formalidad tiende a desaparecer). Le puede ser útil una fotocopia de la documentación EN COLOR Y CON CALIDAD, que precise y fotografías personales tipo carnet o pasaporte (suelen ser necesarias en caso de necesitar un salvoconducto temporal). En caso de extravío o robo, facilitaríamos la emisión de nuevos documentos. Consultar siempre la información del destino a través de la web del Ministerio de Asuntos Exteriores: www.mae.es

En caso de cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios contratados e indicados en la documentación, debe ponerse en contacto con nosotros. Si por cualquier circunstancia no pudiera, solicite el comprobante escrito de las alteraciones realizadas al prestatario de los servicios. Si no pudiera cumplir las condiciones pactadas e indicadas en la documentación, debe indicarlo al prestatario, con antelación para modificar o cancelar, teniendo en cuenta los posibles gastos de anulación. La Agencia puede cobrar gastos de gestión. Las ampliaciones de servicio deberán ser comunicadas a la Agencia o liquidadas directamente por el cliente. Las documentaciones de viajes no se pueden corregir sin autorización expresa de la Agencia.

Los datos personales solicitados para las inscripciones, deben coincidir con los existentes en los documentos de identificación oficiales (D.N.I. o pasaporte), por motivos de seguridad.

ES IMPORTANTE, TENER LOCALIZADOS Y CONTROLADOS, DURANTE EL VIAJE, LOS DOCUMENTOS NECESARIOS, (VISADOS, PASAPORTE, TÍTULOS DE TRANSPORTE, ETC), POR SI PUDIERAN SER SOLICITADOS O CONSULTADOS, EN

CUALQUIER MOMENTO.

UNIDAD DE EMERGENCIA CONSULAR DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES

Se ha puesto en marcha el Registro de Viajeros, de carácter voluntario, cuya finalidad es que los viajeros puedan registrarse aportando sus datos personales y los relativos al viaje que van a efectuar con el objeto de atender a los ciudadanos españoles y a sus familias y, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa comunitaria, a los ciudadanos comunitarios y a sus familiares afectados por una situación de emergencia en el extranjero, facilitando su localización, la asistencia a los mismos y la puesta en contacto con sus familiares en caso de necesidad. A dicho registro se accede a través de la web del Ministerio www.maec.es y permite a la unidad de Emergencias Consulares, en caso de crisis, disponer en todo momento de listados actualizados de las personas que se encuentran de forma transitoria, en el país o región afectados por crisis prestándoles la debida asistencia. Los datos facilitados son custodiados por el propio Ministerio, contando con todas las garantías exigidas por la normativa sobre Protección de Datos Personales. Página web de este servicio: <http://www.visatur.mae.es/viajeros/>

VACUNAS Y VISADOS

En el caso de que se requiera alguna vacuna para la entrada a ciertos países, deberá ir provisto de su Certificado Internacional de vacunación que le será facilitado por los Servicios Oficiales de Sanidad Exterior de su localidad. Para evitar eventuales trastornos, **vacúnese con la suficiente antelación**. También toda la información sobre estos puntos la puede encontrar en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores: www.mae.es

MEDICINAS

Los viajes están, hoy en día, organizados de manera agradable, confortable y sin muchos riesgos..., sin embargo, los cambios de residencia y de alimentación exigen una preparación. Por otra parte, si usted está tratándose, el doctor le indicará las precauciones que debe tomar. Le prescribirá algunos medicamentos habituales en el extranjero y le dirá si está en condiciones de efectuar el viaje.

Si Ud. está tomando algún tipo de tratamiento, lleve el doble de lo que precise y en lugares diferentes, preferentemente en su equipaje de mano, por si hubiera pérdida o retraso en la entrega de equipaje.

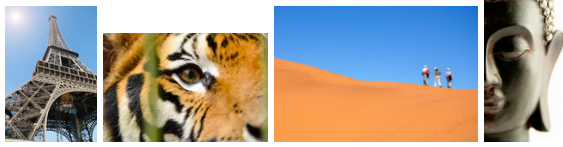
La mayoría de los pasajeros, los que están en condiciones saludables y en un porcentaje muy importante de los enfermos, pueden no tener ningún inconveniente para realizar un viaje, e incluso con menos riesgos que en la vida diaria. No obstante, hay ciertas situaciones en las que la consulta previa al médico de cabecera o al especialista resulta muy recomendable, como en los casos que se indican, de forma no exhaustiva:

- Si usted ha tenido una reciente operación quirúrgica, en especial, ocular, de abdomen o pulmonar.
- Si usted viaja con las piernas escayoladas.
- Si usted ha tenido un infarto o una angina de pecho o tiene trastornos circulatorios.
- Si usted tiene alguna enfermedad pulmonar o insuficiencia respiratoria.
- Si usted tiene congestiones nasales derivadas de infecciones o alergia respiratoria.

Muchos de estos viajeros pueden necesitar con su médico especialista el tratamiento a seguir durante el viaje e incluir en su botiquín medicamentos especiales. Su médico también le informara de las posibles contraindicaciones que pudieran tener las vacunas exigidas con la medicación habitual del viajero. No olvide llevar junto con su documentación personal un informe médico actualizado donde se describa su trastorno o enfermedad crónica, el diagnóstico y su tratamiento.

Algunas compañías aéreas no admiten mujeres en las últimas 6 semanas de embarazo. Se recomienda que en el avión todos los pasajeros, y especialmente las mujeres embarazadas ejerciten las piernas y acudan al baño con frecuencia.

IMPORTANTE: En el momento de la inscripción al viaje, indique si guarda algún tipo de régimen especial de alimentación, vegetariano, celiaco, etc., para poder



admitir a los prestatarios de los servicios y hacer todo lo posible para poder observar sus necesidades.

COMO CIUDADANO DE LA UE..... si enferma repentinamente o sufre un accidente durante una visita a cualquier país de la Unión, Islandia, Liechtenstein, Noruega o Suiza, puede recibir la misma asistencia sanitaria pública que las personas aseguradas en el país que visita. Cada país tiene sus propias normas sobre asistencia médica estatal. En unos países hay que pagar parte de los costes y en otros hay que pagar la totalidad y solicitar luego un reembolso. Guarde, por tanto, todas las facturas, recetas y recibos. Solicite reembolso en el país que visita o, en su defecto, en su país de origen.

[Viaja con tu Tarjeta Sanitaria Europea en el bolsillo.](#) Si vas a viajar por Europa, te recomendamos que antes de salir solicites tu [tarjeta sanitaria europea \(TSE\)](#). Hasta junio de 2004 era necesario tramitar el E-111 o el E-128, dos documentos que tenían siempre una duración mucho más limitada. Ahora, la TSE tiene una duración de un año desde el día que te la hacen. Lo positivo de esta tarjeta es que en caso de que necesites asistencia sanitaria en cualquier país de la Unión Europea, la recibirás en igualdad de condiciones del país en el que te encuentras y sin coste alguno. Si no llevas contigo el documento, es muy probable que si necesitas ir al médico o al hospital tengas que abonar el precio de la visita. Para obtenerla, sólo tienes que ir a un Centro de Atención e Información de la Seguridad Social o bien, por Internet. Presenta tu DNI y te la dan en cinco minutos. Si tienes cualquier duda al respecto, también hay un teléfono que puede ser de utilidad: 900.16.65.65. En caso de tener una mutua, éstas suelen dar cobertura internacional.

La tarjeta sanitaria europea simplifica los procedimientos, reduce el papeleo y ayuda a acelerar el reembolso de los costes.

LA TARJETA SANITARIA EUROPEA NO SUSTITUYE AL SEFURO DE VIAJE Y NO CUBRE TODOS LOS COSTES SANITARIOS. NUNCA, CUBRE LOS COSTES DE REPATRIACIÓN, POR LO QUE PUEDE NECESITAR UN SEGURO DE VAJE QUE CUBRA ESTOS COSTES.

No obstante, para una mayor y mejor información sobre temas de salud, puede tener una buena información en la web: www.comoviajarsano.com

EQUIPAJE

La regla de oro de un buen viajero es saber viajar con poco equipaje y esto es lo que recomendamos. Maletas o bolsas resistentes. Todas las piezas del equipaje, tanto las maletas como el equipaje de mano, deben identificarlas siempre y durante todo el viaje, con las etiquetas que les entregaremos. Solicite cuántas de estas etiquetas pueda necesitar a nuestro personal de salida. Procure no llenar demasiado las maletas al inicio del viaje, ya que seguramente adquirirá regalos y otros objetos durante la ruta y necesitará espacio en su equipaje para transportarlo. Lleve la ropa doblada y colocada de forma compacta (evitará que se mueva). Unas bolsas de plástico serán muy útiles para guardar todo tipo de cremas, ropa interior, ropa sucia, zapatos, trajes de baño, etc. Es importante tener en cuenta que en algunas compañías aéreas, se cobra cantidades importantes por el exceso de equipaje; aunque, por ejemplo, sean dos viajeros, no se puede llevar un solo bulto que pese más de lo estipulado por persona. Son variadas las normas sobre equipajes, dependiendo de la compañía aérea. Lo mejor es solicitar la información, a través de las páginas webs de las compañías aéreas que se utilicen.

[Confeccione con antelación una lista de todo lo que va a necesitar.](#) La franquicia del equipaje está generalmente limitada a 20 kgs. (dependiendo de la compañía aérea) por persona. Se considera equipaje toda maleta o bulto que vaya facturado en avión. Cuando nuestros representantes le consulten sobre el número de maletas que lleva, deberá siempre indicar las unidades que vayan facturadas. El equipaje de mano, conteniendo sus documentos de viaje, valores y objetos personales, deberá llevarlo siempre con usted y bajo su responsabilidad. En las salidas de los aeropuertos, hoteles, etc. Conserve siempre el equipaje de mano con usted y no lo entregue a maleteros, mozos, hoteles, etc.

IMPORTANTE: Debe cerciorarse sobre este tema de equipajes, número de bultos, pesos y tamaños, sobre todo si va viajar con una compañía aérea de las clasificadas LOW COST (Bajo coste). Suelen ser muy estrictos con estos puntos. No obstante, estas compañías económicas permiten facturar los equipajes, por lo que puede resultar más cómodo, facturar.

Pérdida de equipaje. En caso de extravío, pérdida o deterioro de su equipaje, debe dirigirse inmediatamente a la Compañía Aérea transportista o a su representante en el aeropuerto, quién le extenderá un documento oficial denominado P.I.R, que es la base para presentar cualquier tipo de reclamación frente a la Compañía Aseguradora o de Aviación, de acuerdo a lo internacionalmente reglado al respecto.

IMPORTANTE: Recuerde que hay normas restrictivas para los equipajes de mano en los aeropuertos: ordenadores, cantidades de líquidos, etc. Si precisa una información detallada, puede consultar la página web, de AENA:

<http://www.aena.es/csee/ccurl/Articulos%20Prohibidos%20.pdf> más amo.

PREPARACIÓN DEL EQUIPAJE

_ Documentación y accesorios de viaje

- Pasaporte válido (visado) o D.N.I.
- Fotografía del pasaporte, si se precisan, y personales, tipo carnet o pasaporte.
- Billetes de avión y documentos de viaje (bonos de hotel).
- Divisas, cheques de viaje.
- Carné de conducir.
- Seguros., tarjeta sanitaria.
- Adaptador de enchufes para aparatos eléctricos como cámara de fotos, móvil, etc.
- Medicamentos.

ROPA

Para seleccionar la ropa que debe llevar, es preciso cerciorarse de la climatología del destino, en la temporada a visitar. Como en todos los viajes, recomendamos prendas ligeras, amplias y cómodas. Siempre llevar un impermeable o un paraguas plegable, para que una inoportuna lluvia no nos impida continuar nuestra visitas.

En caso de que el viaje sea de los que denominamos de "Aventura" o exija realizar alguna de las pernoctaciones en lugares tales como "lodges", tiendas de campaña, albergues, campamentos o similar, por razones de situación, puede resultarle de utilidad algunas de estas cosas: Recomendable, bolsa para el equipaje, que sea flexible e impermeable, fuerte, pues suelen recibir un "trato" duro. Mochila de "día", saco de dormir o sábana-saco, ropa especial: cómoda, ligera de algodón/lino, camisetas de manga corta o larga, pantalones bermudas, forro polar, etc., un paraguas plegable, es siempre muy útil, sea para al lluvia, como para protegerse del sol, impermeable, con capucha, gorro de lana o fibra polar, gorra para el sol, guantes, gafas de sol, "braga" para protección contra el polvo, sandalias de marcha/chanclas y zapatos deportivos. Si es un trekking, las botas son imprescindibles, linterna frontal y normal, crema de protección solar, repelente de mosquitos, protector labial, polainas, toallitas húmedas y productos de higiene, baterías y tarjetas de memoria de repuesto para las cámaras, bastones de trekkings, quizás un "bote estanco", para proteger medicinas, aparatos, bolsas finas, tipo "fruta", muy aconsejable para proteger las manos y los pies, de la humedad de la lluvia, dentro de las botas y de los guantes, **unos prismáticos**, para poder apreciar los detalles de los paisajes, animales, toalla y traje de baño, por si se diera la posibilidad, etc..... Y, para descansar, es importante estar a gusto, reposar la cabeza, en algo lo más confortable posible, como una almohada tipo "avión". Insistimos, evidentemente, es necesario consultar las condiciones climatológicas del destino, en la época en la que se va a realizar el viaje.

Es recomendable llevar una bolsa pequeña transparente, de plástico, para poner aquellos productos que lo exija el control de seguridad de los aeropuertos, por precaución de que no dispongan de la misma.

Una pregunta habitual es, el tipo de enchufe, pues cada día llevamos más aparatos que debemos recargar frecuentemente (máquina de fotografiar, ordenadores, e-books, baterías, etc).

También, hay que tener en cuenta que si se va a visitar países con presencia budista, hinduista..... las visitas a sus monumentos son descalzos, por lo que se aconseja llevar algo para limpiar los pies, como toallitas o jabón-gel, unos calcetines de repuesto.

Calcular los lugares donde es posible lavar la ropa en las lavanderías de los hoteles. Como norma, habitualmente, hay que dejar la ropa, al mediodía, para que puedan entregarle en la mañana del día siguiente. O bien, buscar jornadas, donde se esté, al menos, 2 noches.



MONEDA

Sobre este punto estamos seguros que será perfectamente asesorado por su Entidad Bancaria. Siempre aconsejamos la realización de tarjetas de crédito. Estos sistemas permiten no llevar dinero en metálico con las consiguientes molestias y preocupaciones. Es recomendable informarse con suficiente antelación de los tipos de cambio y diversificar el método de llevar dinero para disponer de otra opción en caso de pérdida, robo o dificultades para la utilización de alguno de ellos (por ejemplo, no aceptación de cheques o fallo de lectura de la tarjeta de crédito). Siempre es conveniente llevar parte en divisas del país al que nos dirigimos, y parte en una divisa fácil de cambiar como el dólar o el euro, además de tarjetas de crédito. Las tarjetas suelen ser uno de los medios más cómodos y seguros a la hora de pagar en otros países, sobre todo aquellas aceptadas prácticamente en todo el mundo (VISA, MASTER CARD, etc.). Con ellas se puede sacar dinero en efectivo de los cajeros automáticos o de los bancos. Pueden ser anuladas con una llamada de teléfono en caso de pérdida o robo y son fácilmente reemplazables. También son muy útiles en algunos pasos de frontera. Para el alquiler de coches será necesario, en la mayoría de las ocasiones, presentar una tarjeta de crédito como garantía de devolución del vehículo y para posibles cargos adicionales como gasolina (en caso de que no se devuelva el depósito con la cantidad con la que se recogió), etc. Además en algunos hoteles les solicitarán alguna tarjeta de crédito para cubrir los gastos adicionales (teléfono, mini bar, servicios de habitaciones, etc.). Esta es una práctica habitual en la mayoría de los hoteles y cruceros que opera como mera garantía. A la salida del hotel les darán a firmar si hay un cargo adicional. Les aconsejamos que firme solo los cargos que reconozca y en caso de no haber realizado ningún gasto, pida el recibo de la tarjeta y rómpalo, para evitar posibles cargos erróneos. La mejor tasa para el cambio de divisas suele ser la de los bancos y hay que evitar siempre cambios en mercado no oficial, para evitar posibles engaños y en previsión de que nos pidan documentos justificativos a la salida del país.

Es aconsejable disponer de "moneda pequeña", para determinados gastos: lavandería, baños, propinas.... Esta costumbre es, cada vez, más habitual. Es países como Estados Unidos, Francia, Inglaterra o Alemania, suele producirse esta situación.

El cambio de moneda es uno de los primeros problemas del viajero al llegar a un destino. Normalmente, existe la posibilidad de cambiar en las mismas terminales de transporte. De esta manera se cubren las primeras necesidades, como maleteros, taxis o propinas.

ES, UNA COSTUMBRE MUY PROVECHOSA, PREGUNTAR EL COSTE DE LOS SERVICIOS ANTES DE PEDIR: bebidas en los restaurantes o en los hoteles.....

PROPINAS

En realidad, NO ES OBLIGATORIA, PERO CASI..... En muchas partes del mundo, la propina es un aparte sustancial del mundo laboral, tanto en el "primer mundo", como en el "tercer mundo". En lugares como Estados Unidos, es obligatoria y en otros, como en Francia, lo incluyen en las facturas. Pero, en otros, es casi imprescindible para conseguir un sustento mensual.

Suele convertirse en un momento difícil, de los viajes. Intentaremos calcular el importe habitual en cada viaje, pero normalmente oscila entre los 5€ a 10€, por día, dependiendo del número de personas que acompañan al viajero: guías, porteadores, maleteros.....

Dejar o no dejar propina. He ahí el dilema. El desconocimiento de los usos locales puede poner al viajero en una **situación embarazosa** al pagar la cuenta de un restaurante. Por ejemplo, cuando el *maître*, hasta hace nada todo simpático, suelta un gélido: **"Monsieur, le service n'est pas compris"**. O frente al empleado de hotel que **acaba de subir las maletas a la habitación** y se demora encendiendo y apagando luces mientras **tú buscas inútilmente un euro en el bolsillo** (si no tienes suelto, no te avergüences y dile que te traiga el cambio). Una vez dejada la propina, continúa el dilema: **¿será bien recibida o tomada como un insulto? ¿Será suficiente, excesiva o miserablemente escasa?**

Un arte difícil

En **Japón** basta con decir **"gochisosama deshita"** (gracias por la comida) para quedar como un señor. La propina es un

difícil arte que requiere **tacto** y conocimiento de los **usos locales**, un arte que estamos lejos de dominar los españoles. De **"codos"** y **"amarrados"** (sinónimos de tacaño en México) son tachados algunos **turistas españoles** por su supuesta morosidad a la hora de dejar propina. **¿Somos realmente tan agarraos?** El mexicano Enrique Rangel, ex camarero en uno de los centros turísticos de la **Riviera Maya**, explica esa mala fama: "En **México**, las propinas son **una parte importante del salario**, por lo general muy bajo, de los empleados de hostelería, y la costumbre es dejar siempre **entre el 15% y el 20%** del importe de la cuenta. Muchos de los españoles que viajan a **Cancún** desconocen esta circunstancia y se limitan a dar **uno o dos euros**, lo mismo que en España. Una **tendencia al redondeo** del cambio y a dejar sólo un **puñado de calderilla** que se extiende a casi todos los destinos turísticos. En una encuesta realizada el año pasado por el buscador de vuelos **Skyscanner**, los españoles **encabezábamos el ránking de tacañería**; somos **menos groseros** que los **rusos, alemanes, estadounidenses, británicos y franceses**, eso sí (según la encuesta).

Ranking	No tratar de aprender el idioma local	Los más groseros	Ebriedad y desorden	No probar la comida local	No dar propinas
1	Británicos	Rusos	Británicos	Británicos	Espanoles
2	Estadounidenses	Alemanes	Estadounidenses	Alemanes	Franceses
3	Rusos	Estadounidenses	Rusos	Chinos	Italianos
4	Franceses	Británicos	Franceses	Rusos	Rusos
5	Alemanes	Franceses	Alemanes	Franceses	Alemanes

Cada propina es un mundo

Las diferencias pueden ser abismales entre un país y otro. Si dejas propina en un bar de **Tokio**, el camarero probablemente te seguirá hasta la calle para devolvértela. Si no la dejas en un **diner** de **Brooklyn (Nueva York)**, también saldrán detrás de ti, pero para exigírtela mientras te señalan el letrero que cuelga de la pared: **"Tipping is not a city in China"** (la propina no es una ciudad de China, en inglés).

Y es que el **tipping** es un asunto muy serio en **Estados Unidos**, donde constituye la base del sistema salarial de los empleados de hostelería, están **reguladas por ley federal** y mueven más de **18.000 millones de euros** al año. Por eso **resulta inconcebible** salir de un restaurante sin dejar entre el **15% y el 20 % de la cuenta**, un porcentaje que habitualmente se encontrará **al final de la nota** bajo el concepto **gratuity**.

Si tienes dudas, pregunta: **"Is the tip included?"** Si el **servicio ha sido pésimo**, no dejes nada, pero tendrás que dar **explicaciones**. En los **taxis** se suele dar un extra de entre el **10% y el 15%** del importe de la carrera.

Hoteles y cruceros Las camas de los hoteles no se hacen solas. Una **norma de cortesía** cuando se permanece **más de dos noches** en el mismo hotel es dejar una **pequeña cantidad de dinero** (alrededor de 2 euros por noche en un hotel de categoría media) para esos seres invisibles que ponen una **chocolatina** o una **flor** en tu almohada y mantienen limpias y ordenadas las habitaciones. Y por servicios como **llamar un taxi** o **subir las maletas** a la habitación, uno o dos euros. **Las propinas son también la norma a bordo de los cruceros**. Se entregan, en **sobres preparados a tal efecto**, un día antes de finalizar el viaje, para evitar que el pasajero **se vaya sin pagar**; si no lo hace, **será invitado** a la oficina de relaciones públicas del barco para **explicar sus razones** (que pueden ser perfectamente válidas). **En casi toda Europa**, la propina es solo una **muestra de satisfacción por un buen servicio**. En el **Reino Unido** y **Francia**, por ejemplo, se considera de buen tono dejar una cantidad de entre un **10% y un 15%** del total de la cuenta si el servicio ha sido satisfactorio, **al margen de que en la minuta ya vaya incluido el servicio**. **En los viajes organizados** Antes de viajar a **Egipto** es imprescindible familiarizarse con el vocablo árabe **backsheesh**, palabra capaz de cambiar como por arte de magia un **impossible** en un **no problem**. El uso de la propina se extiende también a la mayoría de los países de **Asia Oriental**, excepto **Australia, Nueva Zelanda y Japón**. Para los viajes a la **India** o **Tailandia**, los guías recomiendan dar estas sumas: **un euro al maletero del hotel, un euro por día al guía local y medio euro por día al conductor de autobús**. En otros países de la zona menos habituados a las propinas, como **China** o **Camboya**, esta suma **se reduce en un 25%**. La fórmula, con ligeras variaciones, es válida para casi todos los **viajes organizados**.

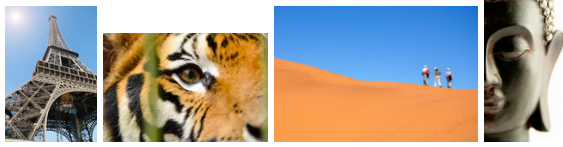
En muchos de estos países constituye **una parte muy importante** (en ocasiones, incluso el total) **de los ingresos de quien la recibe**, así que si estás **tentado de no dejar nada** por aquello de que **"la propina envilece"**, recuerda el célebre diálogo entre **Greta Garbo** y el **botones de su hotel** en la genial comedia de Lubitsch **Ninotchka**: - Por qué quiere llevar mi equipaje? - Porque es mi trabajo, señora. - Eso no es un trabajo. Es una **injusticia social**. - Bueno, **depende de la propina**. Y tú, **¿cuánto dejas de propina?**

POSIBILIDAD DE PAGO APLAZADO

Scapha, colabora con sus clientes, posibilitando el pago del viaje, aplazado, en 6 meses, a través de la tarjeta **PUNTO ORO** del Banco Popular, sin ningún tipo de interés, para el cliente.

La tramitación para la obtención de la tarjeta debe ser directamente entre el Banco Popular y el propio cliente.

VIAJAR EN GRUPO



Viajar, siempre, puede causar un cierto desequilibrio temporal, físico o mental, que repercute en el carácter y personalidad el viajero. La duración de los desplazamientos, los medios de transporte utilizados, los tipos de alojamientos, la climatología,..... Puede haber muchas causas.

Viajar en grupo es, una oportunidad muy grande de disfrutar, aún más, de un viaje, pues añade la posibilidad de conocer personas.

Sin embargo, hay que cuidar los detalles.

Evitar las discusiones que puedan enrarecer la convivencia. Cada persona tiene su opinión. No todos pensamos igual, ni tenemos las mismas experiencias.

Tratar de ser uno más, evitando los protagonismos.

Ser, solidario, ayudando y colaborando, cuando sea preciso.

Pagar el viaje, no supone tener derecho de actuar según el propio criterio personal. Hay que adaptarse y asumir las actuaciones que se realicen, en favor de la mayoría.

Las quejas, discrepancias, deben solucionarse con los organizadores o sus representantes, evitando perjudicar el ambiente de los demás miembros del grupo, porque pueden no participar de la misma opinión o prefieren permanecer al margen.

La organización tiene la facultad de suspender la participación de un miembro, antes y durante el viaje, si entiende que perjudica al resto de miembros de grupo, sin ningún tipo de compensación.

TELEFONO MOVIL

Compruebe con su compañía telefónica que su terminal y su tipo de contrato le permiten realizar y recibir llamadas telefónicas en el país de destino. Las tarifas de las llamadas desde el extranjero serán aquellos precios que fijen los operadores del país visitado, cobrándose, no obstante, la parte de la llamada correspondiente al tramo internacional a la persona que se encuentra en destino en ese momento.

LOS GUÍAS O ACOMPAÑANTES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

No espere que los guías o personas acompañantes sean enciclopedias ambulantes. Estas personas suelen ser interlocutores previsores y atentos, cuya presencia debe facilitarles el viaje y que arreglará los problemas materiales sin que lo note, en la medida de lo posible. Sin embargo, deben acompañar a destinos variados, por lo que sus conocimientos no pueden ser universales.

Su principal labor: coordinar los servicios contratados y colaborar con los viajeros, para alcanzar los objetivos del viaje.

RECOMENDACIONES

En caso de cambios o modificaciones de servicios contratados, contacte y solicite un comprobante escrito al prestatario de los servicios o a nuestro representante (hotel, agencia mayorista, compañía de transporte, agencia local, inmobiliaria, etc). En caso de no obtener una respuesta adecuada, es necesario se ponga en contacto por escrito, email, fax, con nosotros, (salvo error, en nuestros documentos detallamos direcciones, teléfonos, fax, email y nombre de la persona responsable del expediente), máxime si considera que puede ser objeto de queja, reclamación o denuncia, indicando a poder ser por escrito, la incidencia y sobre todo la gestión realizada para resolver la cuestión, persona con la que contactó, día y hora. Esto nos permitirá agilizar la posible resolución. Si a pesar de todo, el inconveniente persistiese, le pedimos que nos escriba tan pronto como regrese, esto nos facilitará el trabajo de búsqueda. Le pedimos igualmente que sea paciente en cuanto a la respuesta. Nosotros nos ocupamos del problema pero, el plazo de despacho de correo puede ser largo o la época alta retrasa la respuesta y antes de responder queremos conocer todos los aspectos del caso. Una vez obre en nuestro poder contestación por parte del

considerado "causante", nos volveremos a poner en contacto con usted para comunicarle la situación y ayudarle en los siguientes trámites.

En caso de haber contratado alguna clase de seguro de viaje, compruebe que lleva en la documentación el comprobante con los datos y formas de contacto para asistencia. La documentación personal necesaria para el viaje (visados, pasaportes, etc.) es responsabilidad del cliente o viajero. No obstante, si lo precisa, le asesoraremos en estos temas.

Rogamos a nuestros clientes revisen y comprueben la documentación en el momento que se les entrega en nuestras oficinas. No podemos hacernos cargo de reclamaciones posteriores.

Muchos de los viajes ofrecen excursiones y actividades que están incluidas o son opcionales. Entendemos que todas son realizables sin que suponga riesgos adicionales, a los que conlleva la propia actividad. Pero queremos aclarar que es el propio cliente quien decide participar y nuestra agencia queda exenta de responsabilidades por las posibles consecuencias: barrancos, paseos a caballo, submarinismo, esquí, snow, etc.

Senderismo, naturaleza y aventura:

- Es necesario y recomendable, una mínima preparación física y estar habituado a andar.
- SIEMPRE ES ACONSEJABLE, LLEVAR LA LICENCIA FEDERATIVA DE MONTAÑA
- Todos los miembros del grupo, se comprometen al respeto y cumplimiento de las normas establecidas: horarios, rutómetros, orden de los miembros en el grupo, programa, paradas, etc.
- Durante las etapas todos los miembros del grupo deberán respetar el orden establecido, sin desvincularse del grupo, salvo permiso de las personas responsables.
- Cualquier persona que pretenda abandonar momentáneamente el grupo, deberá comunicarlo a las personas responsables, quien determinará el procedimiento más conveniente.
- La organización podrá determinar el abandono de la ruta de alguno de los participantes, por causas como: desatender las normas de buen comportamiento; poner en peligro su propia seguridad o la de otro miembro; poner en peligro la realización del programa establecido; mostrar una actitud de insolidaridad con el grupo.
- Los gastos derivados de la expulsión determinada por la Organización o las personas responsables, serán exclusivamente a cargo de la persona expulsada.
- Quedan excluidos los juegos de azar, que impliquen apuestas económicas; el consumo de alcohol, no controlado por la organización: así como cualquier otra sustancia que pueda significar perjuicio para la salud de alguno de los miembros.
- La organización es la persona responsable del programa: alteraciones de ruta, cambios imprevistos.
- La organización no se considera responsable de las consecuencias que puedan derivarse de los actos de irresponsabilidad de alguno de los participantes.
- Los viajeros asumen y aceptan el contenido de las CONDICIONES GENERALES de Scapha Slu. Que le ha sido entregado al participante en el momento de hacer la reserva.
- Un ruego: por seguridad y por salud, se ruega no fumar, durante la marcha. Todos hemos oído, las posibles consecuencias de una colilla o un fuego, mal apagado.

VIAJES EN AVIÓN

Intentar ir al aeropuerto con la mayor antelación posible. Muchos de los aeropuertos tiene tramitaciones complicadas de registro de equipajes, documentación, distancias entre terminales, enlazadas, incluso, con trenes o autobuses. Largas colas a determinadas horas del día o en épocas o fechas especiales, días festivos, Puentes, etc. No se trata de llegar con tiempo al aeropuerto o a la facturación, sino, a la puerta de embarque.

IMPORTANTE: En el momento de la inscripción al viaje, indique el tipo de asiento que prefiere: ventanilla centro o pasillo o si precisa algún tipo de condición especial durante los viajes aéreos. Intentaremos ayudarle.

Debido al volumen de viajeros y compañías aéreas que operan actualmente en los aeropuertos internacionales españoles, es probable que sin previo aviso, se cierren o trasladen algunos mostradores de facturación.

Por otro lado el tráfico propio de hoy día y las procedentes medidas de seguridad, contribuyen a ralentizar los trámites de facturación y control policial de pasaportes.

De cara a prevenir cualquier inconveniente que esta situación pueda causar, le recomienda:

- 1) Extremar la puntualidad en cuanto a la hora de presentación en el aeropuerto que se indica en su documentación de viaje. AENA recomienda un mínimo de 45 minutos de antelación, pero la mayoría de compañías aéreas establecen límites más amplios, por lo que es importante confirmar dicha información. Tenga en cuenta que puede encontrar más gente esperando en su mismo mostrador, por lo que debe prever margen suficiente.



- 2) *Ante cualquier problema para localizar su mostrador, diríjase a la oficina de la línea aérea correspondiente o al personal de información del propio aeropuerto donde le indicarán el mostrador en que factura su compañía. Tenga en cuenta que muchos aeropuertos tienen, en la actualidad, distribuidos sus servicios en varios edificios o terminales, normalmente comunicados entre sí a través de pasillos, autobuses o, incluso, infraestructuras ferroviarias. Debe informarse de esta circunstancia y tenerlo en cuenta a la hora de prever los tiempos necesarios para realizar sus trámites.*

Los artículos permitidos en el equipaje de mano y fundamentalmente la documentación propia del viaje como billetes, pasaportes, documento nacional de identidad, etc. Deberán llevarlas en una bolsa de plástico transparente. Los clientes pueden llevar leche para bebés o zumo si algún bebe viaja a bordo, medicinas con receta a nombre del pasajero que viaja en el avión, insulina y otras medicinas esenciales. Si una vez facturado el equipaje, se adquieren productos líquidos o gel en la zona de embarque, estos no podrán subirse al avión y para dar cumplimiento a las normas de seguridad, les serán retirados, pudiendo incluso ser denegado el embarque. Debido a las novedades que se puedan al respecto, rogamos asimismo soliciten información en su agencia detallista.

JET LAG

Los desplazamientos largos en avión suponen, en la mayoría de los casos, el paso de varios husos horarios. A esto se añaden trastornos en las esperas de los aeropuertos, las horas de viaje, la llegada a un ambiente desconocido y los cambios de clima y alimentación. Como consecuencia de todo ello, puede ser que en las primeras horas o días de estancia, el viajero puede sufrir estrés, náuseas, diarreas, estreñimiento, fatigas e insomnio. En ocasiones estos trastornos pueden durar siete días o más. En algunos casos se precisara de la ayuda de medicamentos para regularizar el sueño, pero siempre se debe hacer previo consejo médico. El día antes del vuelo se aconseja no tomar sal y evitar las bebidas alcohólicas (también durante el vuelo).

TRAMITES ANTE PERDIDA O DESPERFECTOS DEL EQUIPAJE

Según la vigente legislación aérea internacional, la recepción del equipaje sin protesta constituye presunción de que este ha sido entregado en buen estado.

Por ello es muy importante comprobar el estado del equipaje en el momento de su recepción en el aeropuerto. En el caso de que este presentara algún desperfecto o bien hubiera sido extraviado, deberá realizar los siguientes trámites:

- Antes de abandonar la zona de tránsito / entrega de equipajes, diríjase al mostrador de Reclamación de Equipajes (Baggage Claim). Si no lo localiza fácilmente, indique lo sucedido al representante de la línea aérea con la que ha realizado el vuelo.*
- Solicite el impreso para pérdida / deterioro de equipajes, internacionalmente denominado " Property Irregularity Report" (P.I.R.). Deberá presentar el resguardo de haber facturado el equipaje, el pasaporte y el billete aéreo. No permita que ninguno de estos documentos quede en manos del personal del aeropuerto y, si le dicen que es imprescindible, solicite una copia sellada y firmada.*
- Una vez haya cumplimentado y entregado el P.I.R. le entregaran una copia del mismo. Asegúrese de conservarlo, ya que constituye la prueba de su reclamación y la base para cualquier petición posterior, bien a la línea aérea, bien a la compañía de seguros.*

No olvide que es muy difícil acreditar el contenido de un equipaje, por lo que no es aconsejable llevar bienes de alto valor.

Para el caso de desperfectos en el equipaje:

Tras formalizar el P.I.R. le deberían de indicar dónde acudir para que su maleta sea reparada a cargo de la compañía aérea. Esta es una norma I.A.T.A. y, por tanto, valida internacionalmente. No obstante el rigor con el que se lleva a cabo depende en gran medida del grado de desarrollo del país e incluso del carácter de sus gentes.

Nuestra recomendación es que nunca olvide que el viaje que está realizando tiene como objetivo principal el disfrute del destino. Si antes un problema leve como el equipaje no encuentra por parte de la compañía aérea la colaboración precisa, no pierda la paciencia ni el más tiempo que el estrictamente necesario. Su seguro de viaje muy

probablemente podrá hacerse cargo, a su regreso a España, de la reparación de su equipaje hasta el límite establecido en la póliza.

Para el caso de extravío de equipaje:

La compañía aérea debe entregar al pasajero afectado una indemnización de emergencia destinada a comprar la ropa y los artículos de aseo imprescindibles hasta la recuperación del equipaje extraviado. El importe de esta indemnización varía en función de la compañía aérea y del país, y puede serle entregada en el aeropuerto o en las oficinas que la línea aérea tenga en la ciudad. También existe la posibilidad de que la compañía aérea no establezca una indemnización directa pero admita asumir, contra los correspondientes recibos, la compra de lo imprescindible por parte del viajero. Si este es su caso asegúrese de que le informen por escrito sobre el importe máximo que la compañía está dispuesta a asumir y, en todo caso, conserve todos los documentos originales que justifiquen sus gastos. Una vez recuperado el equipaje, lo habitual es que la compañía lo envíe al hotel donde este alojado. Si en el momento de la entrega, observa que el equipaje está deteriorado, pida que se lo certifiquen antes de firmar el albarán de entrega. Si el equipaje no pudiera ser recuperado en los veintidós días posteriores a su extravío, se dará por perdido y la compañía deberá abonar la indemnización correspondiente. Hay que tener presente que muchas compañías fijan esta indemnización en base al peso del equipaje, a razón de 20 USD por kilogramo, y no por el valor de su contenido. Excepcionalmente, para vuelos realizados totalmente entre dos puntos de Estados Unidos, la indemnización vendrá fijada por bulto.

Se recomienda a los viajeros la suscripción de una póliza de seguro que cubra la posibilidad de que se produzcan pérdidas o daños en el equipaje de su propiedad.

Se recomienda a los clientes que no desplacen objetos de alto valor, ya que tanto las compañías aéreas como la mayoría de los seguros limitan la cantidad a indemnizar.

INCIDENCIAS CON LOS VUELOS

Cuando la compañía aérea cancele un vuelo, o incurra en un gran retraso, será responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de llamadas, comidas, transportes o pernoctación, si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CE 261/2004, por el que se establecen las normas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En los supuestos especificados por el reglamento, el viajero tendrá derecho además a que la compañía aérea le abone una compensación económica, reembolsarle el billete de avión u ofrecerle un vuelo alternativo. En el caso de que la cancelación sea debida a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo no está obligado a pagar la compensación, pero si a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción. De apreciar cualquier deficiencia en el cumplimiento de esta normativa por parte de la compañía aérea, no olvide obtener un documento de la propia compañía o de la autoridad aeroportuaria que le permita acreditar la circunstancia acontecida, a fin de poder reclamar con posterioridad sus derechos.

RECONFIRMACION DE BILLETES

Las plazas aéreas que hemos reservado para usted han sido confirmadas antes del inicio del viaje. No obstante, considerando las numerosas variables que afectan a los vuelos, es habitual, una vez en destino, realizar una reconfirmación de los mismos. Si viaja Vd. En un grupo con guía acompañante, será este quien se ocupe de esta gestión. Si viaja Vd. De forma individual o en grupo sin guía acompañante, solicite la reconfirmación de los vuelos al transferista, guía local o representante de nuestro corresponsal.

Recuerde que es conveniente realizar las reconfirmaciones:

- Con 48 horas de antelación a la salida del vuelo para trayectos nacionales.
- Con 72 horas de antelación a la salida del vuelo para trayectos internacionales.

SALAS VIP, EN LOS AEROPUERTOS

Las salas VIP de los aeropuertos son un oasis de calma y tranquilidad en el ambiente ajetreteado de los aeropuertos de hoy en día. Hay muchas razones por las cuales la estancia en una sala VIP puede marcar una gran diferencia durante las horas de espera de un vuelo. En una sala VIP se dispone de una atención personalizada y atenta, con pantallas con los vuelos anunciados; se puede una atmósfera de trabajo, en un entorno cómodo y relajante; escoger entre una



selección de catering y bebidas en cualquier momento; además, dispone de diversos servicios como internet, fax y teléfono, periódicos y revistas, etc

El precio del acceso a una sala VIP implica acceso libre a todos los servicios disponibles en la sala. Aunque algunos servicios especiales para usos de negocios y algunas bebidas alcohólicas pueden tener un recargo. En estos casos, tendrás que pagar el importe adicional directamente al personal de la sala.

Para acceder a la sala VIP del aeropuerto, tienes que llevar contigo los siguientes documentos:

- El bono (voucher) aparece una vez ya has confirmado tu reserva online y también te será enviado por email a tu dirección de correo electrónico..
- Una tarjeta de embarque válida para un vuelo de salida del mismo día
- Algún tipo de documentación que demuestre tu identidad, como el pasaporte o el DNI

Generalmente el acceso a las salas VIP de los aeropuertos es de un máximo de 3 horas antes del vuelo de salida (en caso de estar abierta la sala), a no ser que se indique lo contrario. Para prolongar tu estancia o acceder a la sala antes del tiempo autorizado, el uso de la sala será a discreción del personal de la sala y cualquier pago adicional que pueda derivarse, deberá ser realizado directamente al personal de la sala en el momento de su petición.

El precio es, aproximadamente, 25€

ETIQUETAS

Usted debe colocar sobre cada maleta una de las etiquetas de la Agencia de Viajes que hemos añadido a estas informaciones prácticas. Dichas etiquetas permitirán identificar sus equipajes. Le aconsejamos que pongan una segunda etiqueta en el interior de la maleta que lleve claramente su nombre y dirección. No ponga en su equipaje expedido, ni artículos frágiles, perecederos o de valor, ni medicamentos, ni papeles importantes o útiles para las formalidades de la policía o de la aduana. Cierre bien las maletas con llave para evitar robos a lo largo del transporte.

CONTACTOS ÚTILES

Procure, siempre, llevar las direcciones y otras formas de contacto de los alojamientos, guías, personas acompañantes, transportistas. Será muy útil, si Ud. necesita contactar por alguna razón (retraso, duda sobre horarios, programa, otras incidencias.

RESPONSABILIDADES

RETRASOS Y NO PRESENTACIONES EN LAS SALIDAS. La Organización advierte que si un viajero no cumpliera con el programa o los horarios establecidos, entenderá que el viajero, opta por abandonar la disciplina de grupo y renunciar a continuar el viaje. En este caso, también renuncia a cualquier tipo de reclamación o indemnización, por los servicios que deja de recibir y serán por su cuenta, todos los gastos derivados de tal eventualidad. La Agencia, podrá reclamar al viajero, los perjuicios que pudieran derivarse.

SEGUROS

El Estado a través de la Ley de Viajes Combinados, obliga a las Agencias de Viajes a ofrecer un SEGURO. Estamos de acuerdo, porque tres son las prioridades que tenemos siempre en cuenta a la hora de realizar nuestros programas: Seguridad, Garantía y Confort. Estamos seguros de conseguir los dos últimos, y a fin de conseguir la máxima seguridad para todas y cada una de las personas que utilicen nuestros servicios, ponemos a su disposición pólizas de seguros. Cada vez existen menos limitaciones para desplazarse. Cientos de miles de personas cambian cada día su forma de vivir, sus hábitos, por desplazarse a otros lugares. Es el espíritu viajero. Salir de casa supone exponerse a riesgos inesperados. Cosas que no pueden ignorarse y que pueden convertir un viaje de placer o de trabajo en una pesadilla. Las pólizas que proponemos están basadas en la experiencia de muchos años, escuchando e intentando ayudar a muchos viajeros en incidentes que, a ellos y a sus familiares, les han ocasionado problemas, enormes desembolsos económicos, incertidumbre, ansiedad... Por eso, hoy **viajar asegurado es tan importante como los billetes, el equipaje o el dinero**

Es conveniente contratar la póliza, en el momento de la reserva del viaje, porque entre las garantías, incluimos, la de anulación de viaje. Solo se podrá aplicar si el seguro se contrata en el momento de reserva en firme del viaje.

Creemos que nuestras pólizas son de un coste económico más que interesante.

Además, aconsejamos observar si entre las tarjetas de crédito que usamos, existe coberturas para viajes. Hace años, era general. Ahora, pocas entidades bancarias, incluyen esta coberturas a sus clientes. **En este caso, hay que asegurarse de saber los procedimientos que habría que aplicar en caso de incidencia (datos del seguro, contacto, nº póliza, etc.) antes del viaje, observar la vigencia del contrato personal.**

¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

Tranquilícese, los nervios no le ayudarán. Llame al seguro de inmediato, él si le ayudará. Los 365 días del año y las 24 horas de cada día, está a su servicio.

Para una mayor eficacia y rapidez, cuando llame tenga preparados los siguientes datos:

- Nombre del asegurado y del tomador de la póliza.
- Número de la póliza y del certificado individual.
- Lugar y número de teléfono desde donde se realiza la llamada.
- Qué asistencia precisa del Seguro.

De forma genérica:

- Solicite, guarde y facilítenos todos los certificados y facturas que puedan afectar a cualquiera de las garantías solicitadas.
- Haga todo lo posible para aminorar las consecuencias del siniestro empleando todos los medios a su alcance.

Ante cualquier duda, llame al Seguro. Está para ayudarle.

Todas las gestiones deben realizarse directamente entre la compañía aseguradora y el asegurado o tomador del seguro. La agencia de viajes no puede mediar en la resolución de reclamaciones.

INSTRUCCIONES EN CASA Y OFICINA

- Dejar direcciones, itinerario y números de teléfono de contacto.
- Verificar si se cumplirán todos los compromisos durante su ausencia.
- Comprobar pagos, facturas (impuestos, seguros, teléfonos, agua, luz, gas, calefacción, etc.).
- Llaves de casa/oficinas.
- Coche (llaves de repuesto, garaje).
- Personal doméstico.
- Cuidado plantas, jardín.
- Abono diario, revistas.
- Animales domésticos (cuidado durante ausencia).

Y RECUERDE ESTOS CONSEJOS

- A causa del viaje que va a realizar, puede que su vivienda quede desocupada.
- Compruebe que todas las posibles entradas de la casa queden perfectamente cerradas, incluyendo las ventanas que dan a patios.
- No conviene dejar señales visibles de que su vivienda está desocupada, encargue a algún vecino la recogida de la correspondencia de su buzón.
- Si quiere dejar un juego de llaves de reserva, no lo haga en escondites improvisados: déjelas a alguien de su confianza.
- No comente su ausencia con personas desconocidas, ni deje notas indicando cuándo piensa volver.
- Existe la posibilidad de instalar un reloj programable que encienda y apague la luz o la radio en su vivienda, en diferentes horarios, disimulando su ausencia del domicilio.
- Existen diferentes entidades financieras que durante sus vacaciones pueden hacerse cargo de sus objetos de valor: no lo deje nunca en casa, ni tampoco dinero.



SCAPHA 
naturaleza, cultura y aventura