



## Reservas, Cancelaciones y Modificaciones

### 1. Procedimiento de reserva y confirmación.

#### RESERVA DE PLAZA EN UN CIRCUITO

Todo el proceso de reserva ha de basarse en un DOCUMENTO BASE, que puede ser una cotización específica, o en la validación del precio de uno de los programas que se ofrecen en nuestro tarifario EXCLUSIVE

Las solicitudes de reserva hay que enviarlas por email a [info@todosobrevietnam.com](mailto:info@todosobrevietnam.com), indicando los siguientes datos:

#### Identificación del documento base

Nombre del documento sobre el que se hace la reserva, normalmente una cotización que termina con las siglas CTZ, seguidas de un número de dos cifras.

#### Identificación de los Servicios a Reservar

Normalmente los programas ofrecen distintas opciones. Las más comunes hacen referencia al Idioma de los Guías / Categoría de hoteles / Tipo de habitaciones a reservar (SGL/DBL/TWN)

Ocasionalmente se ofrecen también actividades opcionales o alternativas.

#### Datos de los pasajeros

Nombre completo / Número de pasaporte / Fecha de nacimiento / Nacionalidad

#### Datos de los vuelos

Vuelo de llegada a Hanoi / Vuelo de salida desde el punto donde finalizan los servicios

En los programas que combinan Vietnam y Camboya, hay que indicar si el vuelo regional lo emite el receptivo o la agencia. En este último caso hay que aportar también los datos.

#### CONFIRMACIÓN ESPECÍFICA DE SERVICIOS

Tras recibir la solicitud, en un breve periodo de tiempo el Receptivo envía a la Agencia Emisora la confirmación específica de los servicios en la que se detallan los hoteles, vuelos y demás pormenores.

### 2. Servicios Incluidos en el precio base de los programas

#### ALOJAMIENTO.

Incluido el alojamiento en los hoteles seleccionados que se detallan siempre en la documentación del viaje.

#### Notas a tener en cuenta:

*En general no hay disponibilidad de habitaciones triples. En muchos establecimientos es posible arreglar una cama supletoria que normalmente no cuenta con el mismo estándar de las camas principales.*

*El alojamiento Homestay (en la zona de Sapa, en la zona de Sapa, Ba Be, Ha Giang. en el Delta del Mekong...) es, en general, muy básico. Recomendamos solicitar información detallada en el momento de la solicitud.*

## TRANSPORTE POR CARRETERA

Incluido todo el transporte por carretera para las visitas y excursiones detalladas en el itinerario.

Los vehículos utilizados en nuestros programas varían en función del tamaño del grupo, de acuerdo con el siguiente cuadro

- 2 pax Turismo de 5 plazas nominales
- 3/6 pax Furgoneta de 12 plazas nominales
- 7/8 pax Furgoneta de 15 plazas nominales
- 9/14 pax Autobús de 24 plazas nominales
- 15/18 pax Autobús de 30 o 35 plazas nominales
- 18+ pax Autobús de 45 plazas nominales

### Notas a tener en cuenta:

*Las plazas son las nominales de la licencia. Están contadas las que ocupa el conductor y el guía, así como los asientos supletorios que los autobuses de 24 y 30 plazas llevan. / Dependiendo del tamaño del grupo, el espacio reservado para el equipaje podría ser insuficiente, por lo que parte de este puede que tener que viajar en la cabina, ocupando algún asiento. Esto ocurre especialmente en los grupos de 7-8 Pax y en los de 15-18 Pax. En estos casos siempre puede solicitarse el uno de un vehículo de mayor tamaño, con un pequeño coste suplementario.*

## TRANSPORTE DE EQUIPAJES.

Incluido el transporte de dos piezas de equipaje por persona. con un peso combinado no superior a 30 Kg.

### Notas a tener en cuenta:

*Son más convenientes las bolsas blandas, especialmente si se viaja en tren / El máximo peso permitido a facturar en los vuelos es de 20 Kg. por persona. El equipaje de mano no deberá pesar más de 5 Kg..*

## TRANSPORTE POR TREN

Incluidos los billetes de tren cuando se use este medio de transporte según detallado en el itinerario.

## TRANSPORTE POR AVIÓN

Incluidos los vuelos domésticos. Los vuelos regionales (Vietnam > Camboya) se cotizan separadamente.

## EXCUSIONES EN BARCO O BARCA.

Incluidas todas las excursiones en barco, barca o canoa detalladas en el itinerario.

## COMIDAS.

Salvo que se indique lo contrario, el programa se opera en régimen de alimentación básico, que significa la inclusión de todos los desayunos y algunas comidas o cenas que resulten aconsejables tener resueltas con antelación. Estas vienen indicadas en el itinerario y en la confirmación del viaje.

Cualquier otro régimen de comidas necesita una confirmación específica.

## ENTRADAS A LOS LUGARES A VISITAR EN VIETNAM

Se incluyen por defecto, aunque se cotizan separadamente para que sea el cliente quien elija entre llevarlas incluidas o pagarlas directamente en destino

## SERVICIO DE GUÍAS.

Ofrecemos 2 tipos de servicios de guía en estos servicios:

- Guía local. Supone la utilización de guías diferentes en cada parte del país.
- Guía correo. En este caso el guía se desplaza con los pasajeros bien durante todo el recorrido o bien durante la mayor parte de este.

Normalmente utilizamos 1 solo guía correo para todos los servicios en un mismo país, aunque en ocasiones pueden ser dos.

En relación al idioma, ofrecemos guías en Español y en Inglés.

### 3. Servicios NO Incluidos en el precio base

#### Todos los Programas

Vuelos internacionales.

Comidas distintas de las que se detallan en cada programa

Visados. Los españoles y los nacionales de otros países europeos están exentos de visado para estancias de menos de 15 días. Podemos, en cualquier caso, tramitar el documento "APROVAL" para la obtención del visado a la llegada.

Propinas, cuando proceda

En general está excluido del coste del viaje cualquier concepto no listado como incluido.

#### Programas que incluyen Angkor (zona#5)

Vuelo Internacional desde Vietnam. Desde Ho Chi Minh (SGNREP) o desde Danang (DADREP) según el programa. Estos vuelos se cotizan aparte.

Entradas al recinto arqueológico de Angkor, que se pagan directamente (20 USD/Persona y día)

Visado. Se tramita directamente a la llegada y tiene un coste de 25 USD/Pax

### 4. Modificación de la Reserva

#### ANTES DE INICIAR EL VIAJE

Una vez la reserva es firme, cualquier modificación o alteración del itinerario podría estar sujeta a un coste administrativo de 50 USD

#### UNA VEZ INICIADO EL VIAJE

Una vez iniciado el viaje, cualquier modificación o alteración del itinerario a instancias de la parte compradora que signifique el cambio de algún hotel o algún vuelo estará sujeta a gastos de gestión que se determinen en función de las modificaciones a realizar.

#### MODIFICACIONES POR FUERZA MAYOR

La Agencia Receptora se reserva el derecho de modificar el itinerario o los servicios si aparecen razones imprevisibles, tales como catástrofes naturales (inundaciones, incendios...) ordenes de la Autoridad, cancelación de vuelos o servicios de tren, deterioro grave de carreteras o puentes etc. que dificulten gravemente o imposibilitan la realización del programa contratado.

Siempre que se utilice una embarcación, el patrón se reserva el derecho de alterar el itinerario o incluso suspenderlo si las condiciones meteorológicas así lo aconsejaran. Esto sucede ocasionalmente en Ha Long. Cuando la bahía se vea afectada por un tifón, o bien hay alerta por ese peligro; las autoridades portuarias ordenan reducir el recorrido ofrecido o incluso prohíben por completo la navegación.

En este supuesto, la agencia receptiva trabajará para ofrecer las mejores alternativas posibles a los viajeros, tratando de adaptar de la manera más adecuada los servicios a la situación excepcional que se contempla. Si los servicios finalmente ofrecidos son de inferior categoría y coste, la agencia receptora reembolsará la diferencia a los viajeros. Si, por el contrario, los servicios disponibles fueran más costosos, los pasajeros tendrán la opción de pagar la diferencia o bien cancelar el resto del viaje y recibir el reembolso de los servicios no utilizados.

## 5. Cancelaciones

### ANTES DE INICIAR EL VIAJE

Toda cancelación tiene un coste fijo de 50 USD/Pax

A esta cantidad hay que añadir una penalización variable en función del momento en el que la notificación escrita de la cancelación es recibida en nuestras oficinas de Vietnam, según se detalla a continuación.

- Entre 59 y 30 días antes del inicio, el 20% del precio del viaje.
- Entre 29 y 15 días antes del inicio, el 30% del precio del viaje.
- Entre 14 y 3 días antes del inicio, el 40% del precio del viaje.
- Entre de 72 y 24 horas antes del inicio, el 60% del precio del viaje.
- Menos de 24 horas antes del inicio, el 100% del precio del viaje.

### UNA VEZ INICIADO EL VIAJE

Una vez la iniciado el viaje no hay ninguna devolución por servicios cancelados a instancia de los clientes

Es muy recomendable que los viajeros contraten, previa a la llegada al país, un seguro internacional de viaje que cubra esta eventualidad.

## 6. Seguros

La Agencia Receptora subcontrata los servicios de transporte a empresas locales (líneas aéreas, ferrocarriles, barcos, transportistas por carretera...) que incluyen sus Seguros de acuerdo con la ley del país.

Cualquier acción por pérdida de equipaje, robo o accidente habrá de ser tramitada directamente por los viajeros ante la autoridad local competente. La Agencia receptora no acepta responsabilidad en ninguno de estos eventos.

Es muy recomendable que los viajeros contraten, previa a la llegada al país, un seguro internacional de viaje que cubra esta eventualidad