

*** Historia. ¿Quiénes somos? ¿Cómo empezó TourOfertas?**

TourOfertas nace en mayo de 2011 tras la agrupación de varios empresarios con una larga trayectoria en el sector y jóvenes talentos con ideas innovadoras. Especialmente dedicados en una primera instancia a grupos, con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas líneas de negocio como plaza a plaza en Europa. En la actualidad contamos con una excelente grupo humano (conductores, guías, proveedores hoteleros...) el cual se capacita de forma permanente con el fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en el sector turístico. Es importante señalar además, que nuestros servicios están fortalecidos por contar con diversas colaboraciones y compañías propias en forma de proveedores hoteleros y del sector transporte.

*** Funcionamiento.**

TourOfertas funciona como touroperador turístico mayorista, es decir **NO VENDEMOS AL CLIENTE FINAL**. La agencia de viajes deberá registrarse en la página web y previa aceptación y validación de la cuenta, podrá gestionar sus reservas a través de la misma (ver el estado de la reserva, obtener bono, obtener facturas...). Todas las agencias contarán con una comisión preestablecida anteriormente para cada tour, siendo mayor, si esta agencia pertenece a un grupo operador mayorista que tenga un contrato negociado con TourOfertas.

*** Registro y cuenta.**

Accede a nuestro formulario de registro a través de la web www.tourofertas.com. Una vez rellenados todos los campos obligatorios que se exigen, en un plazo de 24 / 48 horas recibirá las claves de acceso para que usted pueda ver la disponibilidad, reservar cada tour y gestionar sus reservas de una forma rápida e intuitiva.

*** Confirmación de la reserva.**

Una vez realizada la reserva, recibirás en un plazo máximo de 24/48 horas un e-mail con el identificador de la reserva y la factura proforma con los plazos para abonarla. Una vez abonada la misma, se le enviará un e-mail con la información necesaria para comenzar el circuito y los pasos a seguir.

- No he recibido el e-mail con la confirmación. ¿Cuáles son los pasos a seguir?

Comprueba la carpeta SPAM y los filtros del e-mail. Puede que tu proveedor de correo electrónico haya marcado nuestros e-mails como correo no deseado y los haya enviado a la carpeta spam o a la papelera. Para evitar que esto vuelva a ocurrir, elimina nuestros mensajes de tu lista de correo no deseado y añade tourofertas@tourofertas.com a tu libreta de contactos. También puedes consultar a tu proveedor de correo electrónico en busca de algún problema.

Si todo esto no funciona, ponte en contacto mediante el e-mail supportagencias@tourofertas.com, a través del formulario de contacto de ésta web o al número de teléfono que se facilita en la reserva.

- ¿Debo imprimir y llevar al punto de encuentro la confirmación de la reserva?

Si, el bono que se le adjunta en el e-mail recibido o el que puede descargarse mediante sus claves de acceso, será el que deberá de ser enseñado al transferista del aeropuerto y al guía acompañante en el destino.

*** ¿Qué formas de pago tengo para reservar mi circuito?**

Las reservas se pagarán mediante transferencia bancaria, esta transferencia deberá de realizarse con la antelación necesaria para que el banco receptor de TourOfertas obtenga el pago en su número de cuenta antes de los días mínimos establecidos para la salida del circuito.

*** Cambios y cancelaciones.**

Véase Condiciones Generales del contrato de viaje que aparece en la web. Asimismo, todas las reservas que se realicen a través de la página web o cualquier otro medio donde se pueda tener constancia, la agencia minorista y operador mayorista, tiene un plazo máximo de 72 horas para solicitar la anulación de esta reserva.

*** ¿Qué ventajas tiene TourOfertas sobre otros operadores?**

- Contamos con una flota propia de transporte de última generación. El transporte cuenta con WIFI, enchufes, baño...
- Guías acompañantes con formación propia de TourOfertas.
- Guías locales en destino profesionales y expertos en la zona.
- Nuevas rutas y nuevas excursiones opcionales cada año.
- Salidas garantizadas durante todo el año, teniendo la capacidad de enlazar cada tour de una forma sencilla y con una multitud de opciones distintas.
- Sistema de gestión de reservas on-line a disposición de la agencia.
- Integración XML de nuestro buscador de circuitos.
- Campañas de publicidad en redes sociales.
- Desayunos con las agencias y operadores mayoristas.
- Cursos de capacitación a las agencias.

*** ¿Los tours tienen salidas garantizadas?**

Todos los circuitos que están publicados en la web y en catálogo tienen salida garantizada hasta completar un máximo de plazas. Si al realizar la reserva, el circuito en sí, está completo, recibirá un correo indicando los pasos a seguir para, o bien cambiarlo por otro muy parecido y en las mismas fechas o bien, sustituyendo por otra alternativa que se adapte al cliente. En 2020 TourOfertas contará con 100 circuitos distintos repartidos por toda Europa (Península Ibérica, Europa Atlántica, Europa Mediterránea, Europa Central y Europa Nórdica), obteniendo más de 1.000 salidas anuales.

*** ¿Operan solo con guías de habla hispana?**

Todos nuestros guías acompañantes son única y exclusivamente de habla hispana. **NO** operamos con guías portugueses, brasileños, ni de otros países donde el idioma no pueda entenderse con total claridad por nuestros clientes hispanohablantes.

*** ¿Tienen siempre guía acompañante?**

Todos nuestros circuitos que están publicados en nuestro catálogo y en nuestra página web www.tourofertas.com, tienen guía acompañante incluido, a menos que en el propio circuito se indique lo contrario.

*** ¿Durante todo el itinerario siempre viaja el mismo guía y el mismo grupo de pasajeros?**

Depende del circuito que se elija, el guía y el grupo será el mismo todo el recorrido, pero hay circuitos que van cambiando de una zona a otra o el propio cliente elije enlaces con otro circuito, y ahí es donde el cliente cambiaría de grupo y guía.

*** ¿Los buses que servicios brindan y para cuantas personas son?**

Todos los circuitos que están en catálogo y en la web, están programados para que las salidas sean con transporte propio de esta compañía, en determinadas circunstancias ajenas a TourOfertas como averías o falta de disponibilidad ante una fuerte demanda, esta empresa posee acuerdos con proveedores de transporte los cuales previamente han pasado unos controles de calidad propios y ofrecen las mismas o similares características que los buses en propiedad. Estas características se rigen:

- Dimensión: 12 metros | 48 plazas - 13 metros | 55 plazas - 14 metros | 56 plazas.
- Luz de lectura individual.
- WIFI y enchufes individuales.
- DVD y TV.
- Cómodos asientos.

*** ¿Con cuántos pasajeros opera en un bus regular? ¿Si no llegan al mínimo de pasajeros, operan con buses más pequeños?**

Un bus regular opera con un máximo de plazas que el propio bus posee, que por lo normal son 55 plazas. Si no se llega al mínimo de plazas, es posible que el cliente viaje en una minivan (16-19 plazas). Esto ocurre en ocasiones muy puntuales.

*** ¿Cuántas maletas / valijas puede llevar cada pasajero?**

Como bien es de saber, los maleteros de los buses o de cualquier transporte son limitados, por lo que cada cliente puede llevar un máximo de 1 maleta de (30 kg máx) + 1 bolso de mano que pueda subir dentro del bus.

*** ¿Los circuitos incluyen maleteros?**

Todos los circuitos incluirán maleteros donde se especifique expresamente en el folleto o en la web. Donde no se indique "incluye maleteros", este servicio no está incluido en el precio del viaje.

*** ¿En qué otros mercados operan los tours?**

TourOfertas opera en los mercados de habla hispana, donde el cliente puede entender a la perfección las explicaciones e indicaciones del guía acompañante. Los principales países son: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guinea Ecuatorial, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, España, Uruguay y Venezuela.

*** ¿Las entradas a monumentos y sitios históricos están incluidas?**

En visitas con guía local y visitas de ciudades, solamente estarán incluidas las entradas donde en el apartado de El Precio Incluye venga expresamente reflejado como tal. Los monumentos donde no venga reflejado, únicamente se visitará el exterior, pudiendo visitarse internamente y por cuenta propia, si coincide con tiempo libre al finalizar la visita.

*** ¿Las Tasas turísticas / City Tax están incluidas en el precio?**

En todos nuestros circuitos programados en el folleto y en la web de TourOfertas, **SI** están incluidas las tasas turísticas, por lo que el cliente no tendrá que pagar suplementos sorpresa a su llegada o salida del hotel.

*** ¿Qué categoría tienen los hoteles? ¿Son céntricos?**

Todos los hoteles están reflejados en cada itinerario publicado, si no es posible alojarse en ese hotel, se hará en uno de características similares. La categoría hotelera es 3* / 4*, siendo el 90 % de nuestros hoteles 4* y suelen ubicarse en la periferia de las ciudades, por lo que el acceso al centro es rápido y el cliente puede desplazarse sin ningún problema. En el caso de coincidir con ferias, congresos u otros inconvenientes, por los que se deba desplazar a otras ciudades para alojarse, el transporte de esta compañía desplazará al centro de la ciudad a los clientes.

*** ¿Cuándo reafirman la lista de los hoteles?**

La lista de hoteles estará reconfirmada desde 1 semana después de la reserva, hasta el inicio de su circuito, donde el cliente recibirá toda la información acerca de su reserva.

*** ¿Los circuitos son operación propia o no?**

Todos los circuitos publicados en el folleto y en la página web, SI son operativa propia de TourOfertas, por lo que el cliente siempre tiene que buscar el logotipo o la marca identificativa de esta compañía.

*** ¿Qué frecuencia de salida tienen los circuitos?**

Cada circuito tiene una frecuencia distinta, por lo general, en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre salen 1 vez a la semana y en los meses restantes 1 vez cada 2 semanas. Algunos de ellos en los meses de invierno dejan de estar operativos por el clima adverso.

*** ¿Incluyen siempre los traslados de llegada y salida?**

Los traslados de llegada y salida estarán incluidos donde en el propio circuito así venga reflejado en el apartado "El precio incluye". Por norma general, el traslado de llegada está incluido en el 95 % de los circuitos, dejando el otro 5 % y los traslados de salida, opcionales de contratación por el cliente si así lo desea.

*** ¿Si llegan a la estación de tren en lugar del aeropuerto está igual incluido?**

SI, cuando venga reflejado en el apartado "El precio incluye", el traslado será igual si es del aeropuerto - hotel que si es de estación de tren / bus - hotel.

*** ¿Si se agregan noches pre y post tours, los traslados están incluidos o se abonan?**

SI, cuando venga reflejado en el apartado "El precio incluye", el traslado será igual si es pre o post o en la fecha de salida del circuito.

*** ¿Cuántas noches adicionales se pueden reservar?**

No hay límite de noches adicionales que se puedan reservar. Únicamente estas noches estarán determinadas por la disponibilidad de los alojamientos. Si las noches adicionales son en fechas que no están programadas, y hay cualquier evento en la ciudad u otra circunstancia que genere máxima ocupación, se avisará al cliente, si fuera necesario, del posible suplemento que esto conllevaría.

*** ¿Las excursiones opcionales se pueden reservar desde el país de origen?**

SI, todas las excursiones se pueden reservar desde el país de origen, es más, recomendamos que así sea, ya que en algunas de ellas es necesario reservar entradas con antelación para poder realizarlas. En estas reservas, el cliente no pagará nada, solo será un trámite para poder reservar su plaza si la excursión opcional se realiza.

*** ¿Si las excursiones opcionales se reservan en destino se pueden abonar con tarjeta de crédito?**

No, las excursiones opcionales únicamente se podrán abonar al guía acompañante del grupo en metálico.

*** ¿Con cuántos pasajeros operan las excursiones opcionales?**

La cantidad mínima de pasajeros para operar cada excursión, viene determinada en la página web www.tourofertas.com/excursiones/.

*** ¿Se puede ofrecer una habitación compartida garantizada?**

La habitación compartida no puede garantizarse, ya que, si no hay otra persona que desee compartir habitación, TourOfertas no puede ofrecer este servicio. No obstante, hasta una semana antes de la salida del circuito, se intenta encontrar acompañante.

*** ¿Que es la integración XML de nuestro buscador?**

Esto quiere decir, que cualquier agencia de viajes que tenga página web, nuestro departamenteo informático, le dará la posibilidad de instalar nuestro buscador de circuitos en la misma. En este buscador, no es meramente informativo, sino, que también se podrá reservar a través de él.

*** ¿Si son pocos pasajeros en una salida, van igual con guía o solo con chofer guía?**

No es habitual que suceda esta situación, pero puede darse el caso puntual donde el chófer actuará como guía acompañante. En el caso de que este hipotético caso sucediera, el chófer que hará el circuito será uno de los que están formados por esta compañía ante estas situaciones.

*** ¿Los itinerarios de los circuitos se pueden bajar de la web en PDF?**

Todos los itinerarios publicados en la web pueden descargarse en PDF para poder ser compartidos o simplemente tenerlos como información. Si algún enlace de descarga no funcionara o estuviera mal redireccionado, rogamos que se pongan en contacto mediante el formulario para que se resuelva lo antes posible.

*** ¿Los lugares donde pone que la entrada no está incluida, se abona en destino? ¿Se consiguen seguro entradas?**

En los lugares donde pone que la entrada no está incluida, esta entrada se abona en destino al guía acompañante del grupo si desean entrar. El guía preguntará al grupo con el margen suficiente de tiempo para que si así lo desean, puedan entrar a visitar el monumento interiormente.