

Terminos y Condiciones 2018

INFORMACION GENERAL

ORLANDO ACEVEDO TOURS, INC.

6778 New Hoppe Rd,
Orlando Fl, 32824

TELEFONOS OFICINA

(407) 857-6654 o (407) 557-8994 (9:00 a.m.-6:00 p.m.)

(321)-206-6534 o (321) 247-5774 (9:00 a.m.-6:00 p.m.)

LINEA GRATUITA Y CELULARES

1(877) 239-1297 (8:00 a.m.-11:30 p.m.)

(407) 257-0192 o (407) 257-0634 **Atencion 24 hrs solo para emergencias**

OTRAS LINEAS

Fax: (321) 245-7021

CONTACTO ELECTRONICO

Orlando Acevedo - Presidencia orlando@oatours.com

Luisa Fernanda Bernal - Vicepresidencia reservas@oatours.com

Luisa Fernanda Velasquez - Gerencia y Grupos Luisav@oatours.com

John Alexander Rincon - Contabilidad y Grupos john@oatours.com

Luisa Fernanda Velasquez - Gerencia y Grupos Luisav@oatours.com

Gloria Echeverry - Reservas y Ventas gloria@oatours.com

Mery Morales - Operaciones mery@oatours.com

Orlando Acevedo - Contabilidad contabilidad@orlandoacevedotours.com

MSN: Oatours@hotmail.com

GMAIL: Oatours@gmail.com, Oatours2@gmail.com

SKYPE: [Oatours](https://www.skype.com/user/Oatours)

PAGINAS WEB

www.Oatours.com

www.OrlandoAcevedoTours.com

PAGOS

FECHAS LIMITES Los pagos de cualquier reserva deberán estar disponibles en nuestra cuenta bancaria al menos 24 hrs. antes de la llegada del pasajero. En casos de reservas especiales o grupales las fechas de pago serán especificadas en la confirmación. Por favor siempre revisar la fecha limite de pago localizada en la parte superior derecha de su invoice. Igualmente la fecha limite de anulacion localizada en la extrema inferior derecha de cada invoice.

OPCIONES DE PAGO

Existen diversas opciones de pago, si Ud. desea informacion detallada sobre el procedimiento para realizarlas y los respectivos numeros de cuentas, envíenos un email a contabilidad@orlandoacevedotours.com y con gusto les enviaremos el documento informativo.

Pago con C.C. via Paypal

Transferencia bancaria

Deposito en Cuenta Davivienda Colombia

Deposito en Cuenta Amex Mexico

Pago con C.C.

Cada pago enviado debera ser reportado a nuestro Dpto. De Contabilidad a contabilidad@orlandoacevedotours.com, con copia del deposito, el monto del mismo y una relacion de los numeros de invoices correspondientes al pago que se esta haciendo.

INVOICES

Doble envío por seguridad: Tanto las confirmaciones de reservas como los invoices, son enviados a dos correos electrónicos por razones de seguridad. Si usted tiene algún e mail específico al que desea que enviemos sus

duplicados por favor avisarnos; de lo contrario usted y otro miembro de su equipo regularmente contabilidad, recibirán confirmación e invoice.

Recuerde que una vez emitido un Invoice de confirmacion, su reserva esta confirmada por lo tanto es sujeta a cargos.

RESERVAS

PROCEDIMIENTO Toda solicitud de reserva debe ser enviada via email, e incluir como minimo la siguiente información para poder ser procesadas:

NOMBRE COMPLETO DEL PAX
DE PAX (AD, JR, CH)
OCUPACION POR HABITACION
SERVICIOS SOLICITADOS (nombre del hotel y / o categoría del mismo, transfers, atracciones, etc.)
FECHA IN
CIUDAD IN
FECHA OUT
CIUDAD OUT
ITINERARIO (por ciudades)

Si se trata de paquete, especificar el nombre del mismo, y si la solicitud es con base en una cotización previa, enviar la solicitud con el numero de cotización, preferiblemente sobre el email de seguimiento de la misma.

CAMBIOS Se acepta un cambio por cada reserva confirmada, una vez se solicita cambios II hay un fee por cambios de \$ 12.50 por cada cambio involucrado en la reserva. De igual manera este fee aplicaria cuando una reserva ha sido cancelada, reinstalada y ya ha tenido cambios en el invoice original. Cuando se hagan cambios o adiciones de ultima hora, dentro de las 72 hrs de llegada del pax tambien existe la posibilidad de fee por cambios de ultima hora de \$18.75. ya que como es de su conocimiento Oatours prepaqa todos los servicios. (Tarifas comisionables)

CORRECCION Y REVISION DE LAS CONFIRMACIONES

A pesar de que nuestras confirmaciones son revisadas por nuestro depto. de reservas, sera responsabilidad del cliente el revisar detalladamente cada una de las confirmaciones emitidas por nuestro sistema y de encontrar algun error o discrepancia con lo solicitado notificar inmediatamente para corrección. De lo contrario existe la posibilidad de correcciones a invoices y/ o confirmaciones luego de haber sido confirmadas. Es importante anotar que solo se honoran los servicios descritos y cobrados en el invoice final. Todas las tarifas confirmadas son sujetas a cambio sin previo aviso, de acuerdo a los proveedores.

CANCELACIONES Toda solicitud de cancelacion debera recibirse con un mínimo 72 hrs a la fecha de llegada del pax. Algunos hoteles especificos o de reservas especiales exigen mas tiempo y en estos casos lo especificaremos en el invoice de confirmacion. Favor buscar fechas limites de anulacion en la parte inferior derecha de cada invoice. Las reservas Disney tienen 10 dias limite para cancelacion, Grupos, Casas, Villas y Cruceros 30 días. Las cancelaciones deberan ser enviadas via email por el Operador solicitante, no se aceptan cancelaciones por telefono, ni del pasajero para seguridad del mismo cliente. Es responsabilidad del operador asegurarse que su cancelacion fue recibida y procesada por lo cual sugerimos en cancelaciones de ultima hora tomar precauciones adicionales y avisarnos via msn o telefónicamente para que la cancelacion sea procesada a tiempo. **Ninguna cancelacion sera valida si el Operador no recibe numero de cancelacion por escrito de la misma.** Finalmente, toda cancelacion de ultima hora correra con un cargo minimo por procesamiento de \$18.75 (Tarifas comisionables)

CONFIRMACIONES Gracias a los avances en tecnologia, ahora podemos confirmar la mayoria de las solicitudes en unas pocas horas (siempre y cuando la solicitud este completa) por favor tomar en cuenta que en casos excepcionales podria tomar un maximo de 24 hrs. Favor no enviar 2nd request hasta que este termino se venza. Si no reciben confirmación en 24 hrs por favor avisarnos via skype y reenviar su solicitud con un titulo SEGUNDO ENVIO o SECOND REQUEST para evitar duplicados de sus reservas. Es importante anotar que una vez el cliente recibe un Invoice de confirmacion, puede dar su reserva por confirmada. No se requiere reconfirmacion de las reservas, por lo tanto si la misma no va a ser utilizada, debera recibirse anulacion de la reserva antes de la fecha limite de anulacion.

GRUPOS

Dependiendo del tipo de cotización y servicios, las cotizaciones grupales toman un minimo de 72 Hrs. Toda confirmacion grupal sera enviada con un documento de Terminos y Condiciones el cual debera ser firmado por el cliente en un termino maximo de 72 hrs al recibimiento del mismo. Si el cliente no cumple con la firma del contrato, los servicios bloqueados para el grupo podrian ser liberados para venta al publico o de mantenerse podria incurrir en cancelacion de los servicios y/ o penalidades consecuentes por un bloqueo no utilizado.

PAQUETES

Infant: 0-2 años Pagan solo servicios de transporte (No pagan admisiones a las tracciones ni hotel).

Child: 3-9 años Paga tiquete de child, pero no paga por habitación en Florida

Junior: 10-17 años Paga tiquete de adulto, pero no paga habitación en Florida

Adult: 18 ó +

Infant: Orlando Acevedo Tours provee las sillas requeridas para el transporte de menores de 0 a 5 años de edad.

TARIFAS PARA UN SOLO PASAJERO:

Adicionar un suplemento de media tarifa para un total de tarifa y media para los servicios de transfers de una sola persona.

Nuestros paquetes no incluyen el hotel con el fin de que el cliente tenga una mayor libertad para utilizar el hotel de su preferencia, sin embargo, es indispensable que el hotel sea comprado a través de nosotros para calificar para tarifa de paquete.

Por lo anterior, las tarifas de paquete NO describen ocupación por habitación, sino número de pasajeros en el paquete.

Igualmente el jr es considerado un pasajero más, con el fin de disminuir costos, ya que a mayor número de pasajeros

menor el costo del paquete por pax, por tanto es normal en el caso de familias grandes que el 5to pax sea

más económico que el child. De igual manera el child puede ser tomado como un 5to pasajero, ya que se tomara la tarifa

más baja que aplique. Recuerde que a esta tarifa debe agregar el costo del alojamiento y así determinar la ocupación por habitación.

COMO SE TOMA TARIFA DE PAQUETE Y SIN PAQUETE



CONDICIONES Para cotizar tarifa de paquete el pasajero deberá comprar hotel, admisiones (mínimo dos tours)

y todos sus transfers; incluido transfer in/ out. Para aquellos pasajeros que toman el shuttle del hotel

para sus transfers in y out en Miami, es necesario un mínimo de dos tours para obtener tarifa de paquete.

de lo contrario no es considerado como paquete y las tarifas pueden tomarse directamente de la web bajo servicios

individuales. **Las tarifas de paquetes aplican para un mínimo de dos pax por reserva entre adultos y**

menores, cuando la reserva es de un solo pax, (hay un recargo adicional y el precio a considerar es tarifa sin paquete).

PAQUETE EN ORLANDO

MINIMO

☀ HOSPEDAJE

☀ 2 DIAS DE PARQUES O ATRACCIONES + TX

☀ TX IN Y TX OUT

PAQUETE EN MIAMI

MINIMO

☀ HOSPEDAJE

☀ 2 DIAS DE ATRACCIONES EN MIAMI

☀ TX IN Y TX OUT (Airport Hotels puede ser Shuttle)

La mayoría de nuestros paquetes pueden ser modificados a conveniencia del pasajero; para cambios y adiciones favor remitirse a nuestro documento de adiciones y cambios para paquetes. Las tarifas de paquete son calculadas por

persona. Todas las habitaciones de paquete son Standard, es decir, dos camas dobles, excepto en el caso

de suites que cuentan con dos camas dobles y un sofacama y tienen capacidad para un máximo de 6 pax.

La ocupación (sgl/ dbl/ tpl/ quad) solo indica el número de pasajeros por habitación, mas no el # de camas por habitación.

Todos los pasajeros que compran paquete reciben asistencia personalizada al momento del check in en los hoteles.

CAMBIOS EN EL ITINERARIO DE VUELOS:



Sera responsabilidad de cada agente de counter notificar claramente al departamento de reservas de Oatours cuando se generaran cambios en el itinerario de vuelos y a su vez cuando se requiera notificar a los hoteles cuando una reserva sera **LATE CHECK IN ó LATE CHECK OUT**.

DROP OFF DE TIQUETES La entrega de tiquetes tiene un costo de **\$35.00 a hotel local** (International Drive & Lake Vista). En hoteles de **Kissimmee & Disney Resort el cargo es de \$40.00**, para Drop off de Tiquetes a

Casas o Villas el costo es de \$65.00 por el servicio en area de Orlando o Kissimmee. fuera de estas áreas, el costo

dependera de la distancia. Para emision de **Tiquetes electronico, este** tiene un costo de **\$18.75** por el servicio. (Tarifas comisionables)

TARIFAS Todas son comisionables para nuestros clientes. Si Ud. desea informacion sobre sus comisiones por favor comuniquese con nuestro Depto de Ventas. Todos nuestros precios estan sujetos a cambio sin previo aviso.

CREDITOS O REEMBOLSOS Todos los reclamos se procesaran durante los primeros 30 dias despues del regreso del pasajero.

No se aceptan reclamos o creditos despues de este termino ya que debido al alto volumen de confirmaciones solo se guardan records por un max de 30 dias.

MANEJO OPERACIONAL

TRANSFER IN/ OUT Favor informar a los pasajeros que en caso de no encontrarse con nuestros guias

deberan comunicarse con nosotros a través de nuestra línea gratuita **1877-239-1297**, o a los celulares **407-257-0192**

para que nuestro departamento de operaciones contacte por radio al guía y así evitar cualquier desencuentro

si el pasajero toma la decision de tomar un taxi sin antes haberse comunicado con nuestras oficinas, el servicio completo sera considerado no show.

TRANSFERS MIA/MCO El servicio de **Bus Regular** recoge de los Hoteles en zona Miami Airport a las 05:00 a.m.,

zona Downtown 05:30 a.m. y Miami Beach 06:00 a.m. diariamente. En Orlando el bus llega a la Terminal de buses,

aproximadamente a las 11:00 a.m., y los pasajeros que han comprado nuestros paquetes tradicionales,

tienen incluido su transfer Terminal/ hotel. Si el pax no compro paquete el transfer entre la terminal y el hotel

corre por cuenta del pax, o tendria que reservarlo como un servicio adicional.

TRANSFERS MCO/ MIA Si el pasajero no compro paquete, debera llegar por su cuenta a la terminal de buses a las 6:30 pm. La terminal esta localizada en la siguiente direccion: 3718 L B McLeod Rd., Orlando, Fl. 32805. Tel: 1 (800) 287-4350 El regreso desde Orlando a Miami es a las 7:00 pm, llegando a Miami entre 11:30pm y 12:30 p.m. aproximadamente

Favor tomar en cuenta que ahora existen otras rutas y horarios de MIA/MCO/MIA por lo cual sugerimos revisar nuestra tabla de Transfers en Florida para revisar las diversas opciones y aplicarlas a las necesidades de cada cliente.

HORARIOS E ITINERARIOS

Todos los servicios de transfers seran prestados en regular o seat in basis a menos que el cliente lo solicite de otra manera, o que el hotel donde se aloja este fuera de la zona turistica.

Para aquellos pasajeros que tienen familiares o planes adicionales durante su viaje, existe la posibilidad de que organicen sus horarios y/ o itinerarios segun sus necesidades, y para ello ofrecemos las opciones de servicios en semiprivado y privado segun se describe abajo.

Servicios Regulares Los horarios en seat in basis o compartidos, son organizados por nuestro depto de operaciones diariamente, tomando en cuenta factores como clima, volumen de pasajeros por area, horarios de apertura y cierre de cada parque (ya que estos varian semanalmente), y lo mas importante, dias en que los parques tienen programados espectaculos o shows especiales con el fin de que nuestros pasajeros puedan disfrutar de los mismos. es decir, cada noche el pasajero recibe la informacion de que parque visitara y su hora de recogida al dia siguiente.

Oatours garantiza que todos nuestros pasajeros llegaran a los parques dentro de un termino de una a dos horas de la apertura del parque, es decir, las salidas oscilan entre 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y se quedan dentro del mismo hasta la hora del cierre (7:00 p.m -11:30 p.m. segun cada parque). En fechas de festivos cuando hay horarios extendidos se garantiza que se quedan en los parques hasta la hora del cierre tambien.

Servicios Semiprivados: En este tipo de servicios el pasajero elige su propio itinerario, es decir, decide en que orden visitara cada parque. Sin embargo, los horarios los determina Oatours, igualmente los servicios seran prestados en un vehiculo compartido, por esta razon es importante tomar en cuenta que para poder obtener un servicio semiprivado se requiere que el pax se aloje en un hotel de paquete o en el area de los hoteles de paquete, y que no siempre se puede ofrecer este servicio, ya que depende de la disponibilidad de vehiculos y pasajeros alojados en la misma area del pax que solicita el servicio semiprivado, para que puedan compartir el vehiculo. **(De lo contrario se requiere servicio Privado).**

Servicios Privados Si el pasajero desea elegir horarios e itinerarios especificos tenemos la opción de servicios privados en donde el pasajero tiene la posibilidad de organizar sus visitas según sus necesidades individuales. Igualmente el pasajero viaja solo dentro del vehiculo, es decir no comparte el mismo con otros pasajeros.

TRANSFERS NOCTURNOS O DE MADRUGADA Cualquier transfer in/ out que requiera recoger o dejar pasajeros entre las 10:30 p.m. y las 07:30 a.m. corre con un cargo adicional de \$25.00 para servicios individuales y \$45.00 para reservas grupales. (Tarifa comisionable).

EQUIPAJE ADICIONAL Un maximo de 1 maleta de pie y un maletín de mano por pax esta incluido en la tarifa. Equipaje adicional tiene un costo de **\$7.00 por maleta de pie y \$4.00 por maletín de mano.** (Tarifa comisionable).

POLITICAS DE LOS HOTELES

CHECK IN / OUT La hora oficial de check in en los hoteles de U.S.A es 3:00 p.m. solo en casos excepcionales y de acuerdo a disponibilidad, los hoteles asignaran habitaciones antes de esta hora. La hora oficial de check out es 11:00 de la mañana, solo en situaciones extraordinarias los hoteles pueden autorizar una extensión hasta las 12:00 del medio día, bajo solicitud, cualquier check out después de esta hora corre con cargos adicionales.

OCUPACION Todas las habitaciones Standard cuentan con dos camas dobles y la ocupación máxima por habitación es de 4 pax. Las configuraciones de las habitaciones en la mayoría de los hoteles de Florida es de la siguiente manera:
dos (2) camas de plaza y media (Full size bed)
Quiere decir que al solicitar habitaciones triples ó cuádruples, la acomodación será en las dos (2) camas de plaza y media (Full size bed)
Las Studio Suites cuentan con dos camas dobles y un sofacama, y la ocupación máxima es de 6 pax.



ROLLAWAY Algunos hoteles permiten un 5to pax x habitación para lo cual hay que añadir un rollaway o cama adicional, el cual deberá ser pagado directamente por el pasajero al hotel, pues se trata de un cargo incidental, las tarifas del mismo varían de hotel a hotel y están entre \$10.00 a \$30.00 + tax por noche.

RESORT FEE Algunos hoteles cobran un Resort Fee obligatorio, que cubre servicio de Llamadas Locales, uso de la caja de seguridad, propinas para las mucamas, periódico matutino y otros. Cada hotel se reserva el derecho a cobrar o no este "FEE" el cual es considerado un cargo incidental, y por lo tanto debe ser pagado por el pasajero. Los resort Fees oscilan en precio entre **\$2 a \$25.00** por noche, esta es una tarifa promedio ya que el resort fee es proporcional al costo y categoría de cada propiedad.

DEPOSITOS Todos los hoteles exigen una tarjeta de crédito del pasajero, o en su defecto un depósito en efectivo como garantía para cargos incidentales, este depósito es liberado una vez el pasajero haga su check out. Algunos hoteles solo aceptan tarjeta de crédito (no permiten efectivo), por lo que se recomienda viajar con al menos una tarjeta de crédito.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Es importante aclarar al pasajero que los servicios complementarios ofrecidos por los hoteles, tales como los traslados a los parques, a los centros comerciales, aeropuertos y los desayunos son sujetos a cambios es decir, cada hotel se reserva el derecho de ofrecerlo o retirarlo en el momento que lo deseen.

GARANTIA DE SERVICIOS Todos los servicios confirmados por Oatours, son garantizados, el número de confirmación provisto por los hoteles garantiza un espacio para el pasajero. En el evento de una situación extraordinaria que impida al hotel proveer el servicio confirmado, nuestro contrato responsabiliza al hotel a proveer acomodaciones para nuestros pasajeros en un hotel de la misma categoría o superior respetando la tarifa de contrato con la que fue confirmada la reserva.

COMPRAS EN LINEA PARA PASAJEROS VIAJANDO CON PAQUETE! NUEVO SERVICIO!

A raíz de las solicitudes de varios de nuestros clientes y debido al avance de la tecnología, así como al movimiento del mercado que ahora hace énfasis en las compras por internet, nuestro departamento administrativo ha tomado la decisión de suplir las necesidades de nuestros pasajeros y ofrecer un servicio adicional que bajaría costos y facilitaría el proceso de las compras en línea de productos que usa para todos nuestros clientes.

Tenemos el placer de presentarles un nuevo departamento que se encargará de el recibimiento, manejo y alojamiento de las compras vía internet que realicen los pasajeros que viajen con Oatours previo a su viaje a USA.

A continuación las políticas y condiciones del programa:

- * Solo se alojarán compras de nuestros sitios aprobados: amazon.com, bestbuy.com, walmart.com, costco.com
- * Para compras en cualquier otro site, es necesario comunicarse con nuestro departamento de compras en línea e indicar el site y el producto que se está comprando.
- * Cajas de un máximo de 25 lbs de peso y un tamaño máximo de 50 cm x 70 cm.
- * Productos no perecederos, ni que puedan significar un peligro para quien los maneja.
- * Toda compra deberá ser registrada con nuestro depto. De compras en línea a comprasenlinea@oatours.com, de la siguiente manera:
 - * Descripción del producto, costo, fecha de compra, fecha de envío y recibo, número de localizador del paquete, email del pasajero, número de what's up del pasajero.
 - * Una vez la compra sea recibida nuestro depto. De compras en línea le informará al pasajero directamente que su compra ha llegado vía email. Así en línea le informará al pasajero directamente

OTROS SERVICIOS

SERVICIO PERSONALIZADO EN ESPAÑOL 24 HRS Todos nuestros pasajeros, sin excepcion deben comunicarse con nosotros cuando tengan cualquier inconvenientes y para ello proveemos servicio personalizado de atencion en español 24 hrs (solo para Emergencia) y proveemos una linea de llamadas gratuita 1(877) 239-1297.

SERVICIO DE MSN/ SKYPE Esta herramienta de trabajo sera utilizada solo para preguntas no oficiales e información general. No se cotiza, ni se confirma por MSN, por seguridad del cliente y del proveedor.

MSN: Oatours@hotmail.com

SKYPE: Oatours