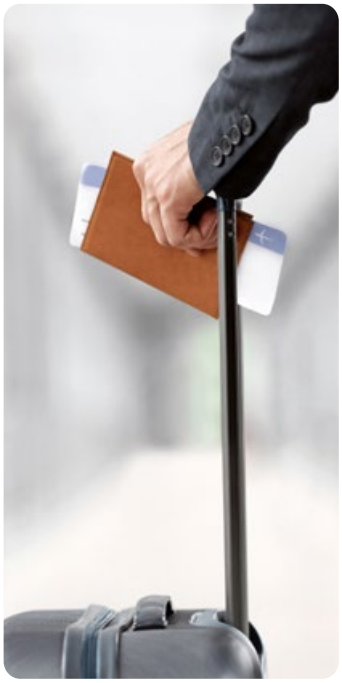




# CALIDAD IDEAL... AL MEJOR PRECIO

Las siguientes páginas forman parte de las Condiciones Generales de Viaje de la temporada 2026/27. Es recomendable leerlas con detenimiento antes de la salida.

## 1. ANTES DE SU VIAJE

### PASAPORTES, VISADOS Y REQUISITOS DE ENTRADA

En función de la nacionalidad del pasajero, algunos países de Europa pueden requerir visado para su ingreso. Es responsabilidad del viajero **verificar esta necesidad directamente con los consulados** de los países que vaya a visitar y **realizar los trámites con la debida antelación**, evitando así que una posible denegación coincida con los plazos de penalización establecidos para la cancelación del circuito.

Dado que se trata de decisiones soberanas de cada Estado, **Surland no puede intervenir** ni influir en la aprobación, denegación o demora de un visado, ni en la autorización de entrada al país por parte de las autoridades migratorias.

Es importante tener en cuenta que, para expedir un visado, algunos países exigen la contratación de un **seguro de viaje con cobertura médica mínima de 30.000 €**.

El seguro básico incluido gratuitamente en nuestros programas ofrece coberturas esenciales, pero no **alcanza los requisitos exigidos para visados**, por lo que deberá gestionarse un seguro adicional a través de su Agencia de Viajes si es necesario.

Asimismo, para solicitar un visado y para viajar a la mayoría de los países europeos, el pasaporte debe contar con **una vigencia mínima de seis meses** posteriores a la fecha de inicio del viaje.

### SEGURO DE VIAJE

Todos nuestros itinerarios incluyen un **seguro turístico básico**, válido desde su llegada a Europa hasta la finalización del circuito. Este seguro ofrece cobertura ante las incidencias más habituales durante el viaje y garantiza asistencia en los supuestos contemplados en la póliza.

Para consultar en detalle las coberturas, límites y exclusiones de esta póliza, le invitamos a revisar la sección **Seguros y Descuentos** disponible en nuestra página web.

Es importante recordar que el **seguro básico no incluye gastos de cancelación**. Por ello, y con el fin de estar adecuadamente protegido en caso de tener que cancelar su viaje dentro del período de penalidades establecido en nuestras Condiciones Generales, recomendamos contratar un **seguro adicional con cobertura de cancelación**, que podrá gestionar a través de su Agencia de Viajes.

### VOUCHER Y DOCUMENTACIÓN

Una vez efectuado el pago de su viaje en la Agencia, recibirá un **Voucher o Bono de Servicios**. Este documento confirma su reserva e incluye:

- El **circuito** adquirido.
- Las **extensiones o servicios adicionales**, si los hubiera.
- La **fecha de inicio** de los servicios.
- Los **números de emergencia 24 horas de Surland**, disponibles para cualquier incidencia.

Es fundamental conservar este documento durante todo el viaje, ya que contiene la información necesaria para su correcta asistencia.

En caso de producirse alguna incidencia a su llegada —por ejemplo, un retraso de vuelo o una pérdida de conexión— deberá **comunicarse inmediatamente con nuestro teléfono de emergencia**, de modo que podamos gestionar la situación y proporcionar una solución con la mayor prontitud posible.

## 2. LLEGADA A EUROPA

### TRASLADOS

Los traslados incluidos en nuestros programas se realizan **exclusivamente desde o hasta el aeropuerto internacional** de las ciudades donde comienza o finaliza cada circuito, así como **desde o hasta el hotel previsto** para el programa (o en sentido inverso).

Asimismo, se contempla como punto de origen o destino el **puerto de Venecia**, cuando corresponda según el itinerario.

En **todos los circuitos** se incluyen **tanto el traslado de llegada como el de salida**, lo que constituye una diferencia significativa —en precio y en calidad del servicio— frente a la práctica habitual de otros operadores reconocidos.

### TRASLADOS DESDE ESTACIONES DE TREN

Los traslados **estación–hotel** no forman parte de la operativa del circuito y **no se coordinan**.

En estos casos, los pasajeros deberán tomar un **taxi** y **solicitar el recibo**, que deberá entregarse al guía para recibir el reembolso correspondiente. **No se realizarán reembolsos sin la presentación del recibo oficial**.

El traslado **hotel–estación**, en cambio, **sí está incluido** y se prestará con normalidad.

### TRASLADOS EN NOCHES ADICIONALES

Los traslados también podrán prestarse **en días anteriores o posteriores al inicio del circuito**, siempre que:

1. Las noches adicionales hayan sido **reservadas a través de Surland**.

2. Se realicen en **el mismo hotel asignado al tour**.

3. Y no superen las **tres noches** antes o después del recorrido principal.

## A SU LLEGADA AL AEROPUERTO

Tras salir del área internacional por la puerta más cercana, preste atención a las personas que sostienen carteles. Habitualmente habrá varios transferistas; uno de ellos llevará un cartel con el **nombre SURLAND**, y en muchas ocasiones también **su propio nombre**.

En los aeropuertos de **Ámsterdam, Bergen, Berlín, Bruselas, Copenhague, Londres, Madrid, Milán, París o Venecia**, los pasajeros deberán dirigirse al **punto de encuentro especificado en nuestra página web**, ya que la recogida se organiza en zonas concretas.

## TRASLADOS INDIVIDUALES O COMPARTIDOS

En la mayoría de los casos, el traslado se realiza **de forma individual**.

No obstante, cuando existan pasajeros que lleguen en **vuelos distintos pero horarios** cercanos, es posible que el traslado se organice de manera **grupal**.

Esto puede implicar que el transferista esté atendiendo simultáneamente a otros viajeros en un área cercana del aeropuerto. Por ese motivo, es importante **no alejarse de la puerta de salida**, mantenerse visible y esperar unos minutos.

## SI AUN ASÍ NO SE ENCUENTRAN

Si después de unos minutos no logran localizarse, deberá **llamar al teléfono de emergencia 24 horas**, indicando:

- Nombre del pasajero.
- Número de vuelo.
- Ubicación exacta.
- Ciudad de llegada.
- Circuito reservado.

Nuestro equipo comenzará inmediatamente las gestiones necesarias para resolver la situación.

## CAMBIOS DE VUELO Y CONEXIONES PERDIDAS

Si pierde una conexión o la aerolínea le modifica la llegada, es imprescindible **informarnos de inmediato** llamando al teléfono de emergencia 24h.

Las compañías aéreas, por normativa de privacidad, **no nos comunican los nombres de los pasajeros** que viajan en cada vuelo, por lo que solo podemos actuar si el pasajero nos informa directamente.

En estos casos haremos lo posible por reorganizar el traslado, pero:

- Si el aviso llega con poco margen respecto a la nueva hora de llegada.
- O si no hay tiempo material para reprogramar correctamente la recogida, **no podemos garantizar** la prestación del servicio. Aun así, disponer de la información nos permitirá **no considerar al pasajero como No Show** y mantener el resto de los servicios.

## LIMITACIONES OPERATIVAS Y NO SHOW

Surland no puede responsabilizarse de:

- Cambios de vuelo no comunicados con antelación.
- Retrasos no avisados.
- Tiempos excesivos en trámites posteriores al aterrizaje (recogida de equipaje, cambio de moneda, controles de aduana, etc.).

Si estos procesos superan aproximadamente **90 minutos** sin comunicación previa, el transferista deberá continuar su ruta y el servicio quedará registrado como **No Show**, al no disponer de información para esperar.

Si el pasajero estima que necesitará más tiempo por alguna circunstancia, debe **avisar inmediatamente** al teléfono de Guardia 24h.

## RECOMENDACIONES IMPORTANTES

Para facilitar la operativa y evitar pérdidas de contacto:

- Es altamente recomendable que, al efectuar la reserva, se facilite el **número de teléfono móvil del pasajero**, operativo durante el viaje.
- A su llegada al aeropuerto, conecte su dispositivo a la **Wi-Fi gratuita** para poder recibir mensajes o llamadas del transferista o del equipo de guardia.
- Mantenga su teléfono encendido tras el aterrizaje.

Estas simples medidas reducen significativamente los incidentes y permiten una coordinación más eficaz.

## LLEGADA AL HOTEL

El transferista le llevará directamente al **hotel previsto** para el inicio del programa.

Al llegar, diríjase a la recepción e indique **sus nombres completos y los de sus acompañantes**, mencionando que formará parte de un **grupo Surland**. Esto facilitará la localización inmediata de su reserva.

Si el guía aún no se encuentra en el hotel, podrá **solicitar su número de habitación** y dejar un mensaje informándole de su llegada y de su incorporación al circuito.

En el vestíbulo del hotel, en un lugar visible, encontrará un **cartel con el logo de Surland** que incluirá el **horario de las actividades del grupo**. Le recomendamos revisar esta información y presentarse puntualmente en el **primer acto programado**, especialmente si el guía no ha podido contactarle previamente.

Tenga en cuenta que, si ha contratado **noches adicionales previas al inicio del circuito**, es posible que el cartel con la información del grupo se coloque únicamente a partir del día en que comienzan oficialmente los servicios.

## NOCHES ADICIONALES

Si su llegada está prevista uno o varios días antes del inicio del circuito, tiene la posibilidad de **reservar noches adicionales** para ampliar su estancia. También podrá hacerlo al finalizar el tour, bien sea para prolongarla o, si lo prefiere, para reducir el número de noches previstas al principio o al final del programa.

En nuestra **página web**, dentro del apartado Noches Adicionales / Descuentos y Traslados, encontrará los **precios actualizados** tanto para noches extra como para noches de descuento.

Conviene tener en cuenta que, aunque disponemos de ciertos bloqueos de habitaciones para una o dos noches antes o después del circuito, **no recomendamos estancias prolongadas** en los hoteles asignados al tour.

Estos establecimientos han sido seleccionados principalmente por criterios operativos —como disponibilidad de habitaciones para grupos y facilidades de acceso para autocares— y no por su ubicación turística en el centro de la ciudad.

Por este motivo, si su intención es permanecer **más de una o dos noches** adicionales, probablemente disfrutará más su estancia si la realiza en un **hotel distinto**, mejor adaptado a una visita prolongada del destino. En ese caso, es importante considerar que:

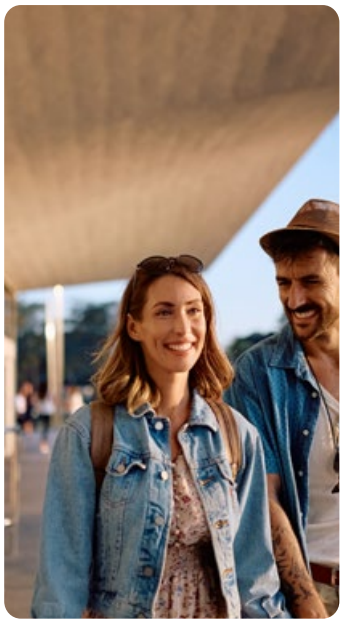
- Ese otro hotel tendrá un **precio independiente.**
- Y el pasajero deberá organizar por su cuenta el traslado entre ambos establecimientos.

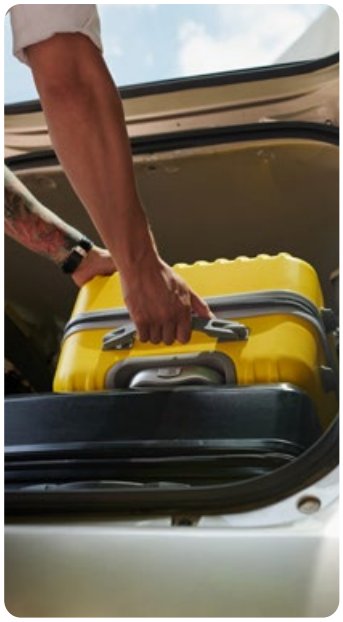
# 3. DURANTE EL CIRCUITO

## ITINERARIOS Y RITMO DE VIAJE

Los itinerarios de nuestros circuitos han sido cuidadosamente diseñados teniendo en cuenta **las distancias reales entre ciudades**, los **kilómetros previstos por etapa**, y las **características de las carreteras y autopistas** por las que se transita. Esta planificación minuciosa garantiza un recorrido equilibrado, seguro y coherente con la normativa europea de tiempos de conducción y descanso.

Para visitar Europa en un periodo relativamente breve —como suele ser habitual en los programas de dos o tres semanas— es necesario realizar **varias etapas por carretera**. Los traslados entre una ciudad y otra suelen oscilar

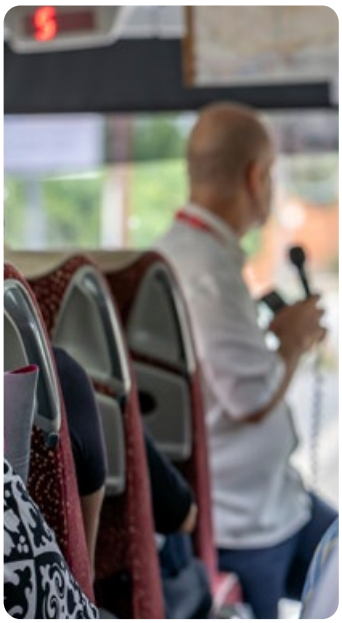












entre **3 y 6 horas**, dependiendo de la ruta; en algunas ocasiones puntuales pueden extenderse hasta **9 horas**, aunque esto no constituye la norma general del programa.

Aun dentro de las limitaciones que conlleva la duración total del circuito, nuestros itinerarios están estructurados para ofrecer **tiempos de descanso, paradas regulares y momentos de disfrute** en mayor medida que otras programaciones similares. El objetivo es mantener un ritmo cómodo y sostenible, que permita aprovechar al máximo cada destino sin renunciar al confort durante el viaje.

## VIAJAR EN GRUPO

Como es sabido, **Europa es una de las regiones con los costos operativos más altos del mundo**: hotelería, alimentación, salarios, transporte y servicios urbanos mantienen tarifas elevadas durante todo el año.

A pesar del incremento sostenido de las **tarifas aéreas** y del encarecimiento general de los servicios turísticos en Europa, los tour operadores —entre ellos Surland— realizamos un esfuerzo constante para **contener costes**, optimizar compras y negociar con proveedores estratégicos.

Gracias a este trabajo, es posible seguir ofreciendo programas con una **excelente relación calidad**–precio, manteniendo la esencia del viaje europeo organizado y haciéndolo accesible a un mayor número de viajeros incluso en un contexto económico más exigente.

Este equilibrio exige una combinación de **imaginación, eficiencia en la compra de servicios, acuerdos sólidos con proveedores** y un diseño de programas basado en la **sencillez, la lógica operativa y el pragmatismo**. Viajar en grupo y en autocar permite conseguir precios muy competitivos y añade un valor esencial: **todo está planificado y organizado desde el inicio**, lo que elimina incertidumbres, pérdidas de tiempo y gestiones improductivas en destino.

Como contrapartida, el viaje en grupo implica ajustarse a una dinámica colectiva: **horarios comunes, etapas preestablecidas y ciertas normas operativas**, que pueden requerir renunciar a algunos aspectos propios del viaje independiente. Sin embargo, esto garantiza aprovechar cada jornada al máximo, dedicar tiempo a lo realmente importante —conocer los destinos— y mantener una secuencia de viaje coherente y eficiente.

En un circuito el tiempo es limitado y, aunque seleccionamos hoteles funcionales y bien conectados, es habitual que algunos puntos de interés queden cerca y otros algo más alejados. Este equilibrio responde a la lógica operativa del recorrido y permite optimizar la ruta general del viaje.

Por ello, es fundamental que los viajeros también se adapten a la **filosofía del viaje en grupo**, especialmente respetando los horarios indicados por el guía, profesional que transmite su experiencia tras numerosos circuitos y cuya labor consiste precisamente en facilitar que cada etapa se desarrolle de manera fluida y enriquecedora para todos.

## GUÍAS

Todos nuestros circuitos por Europa cuentan con un **Guía Acompañante** (o Guía Correo) que viajará con el grupo durante todo el recorrido, mostrando paisajes, ciudades y puntos de interés **independientemente del número de pasajeros** que haya en el autocar. Mientras que otros operadores solo garantizan este servicio con un mínimo de 20 o 30 viajeros, **Surland lo ofrece siempre**, incluso en grupos reducidos, con la única excepción de los programas señalados con referencia **EJT** en *Rutas por España, Caminos de Santiago, Portugal, Marruecos y Combinados,* donde la operativa es distinta.

Nuestros guías son profesionales con amplia experiencia en cada uno de los itinerarios, profundo conocimiento de las rutas y ciudades visitadas, y dominio de los idiomas necesarios para el desarrollo del circuito.

Además, Surland mantiene un **programa continuo de formación y especialización**, impartido por personal senior, que garantiza un estándar homogéneo de profesionalidad. Pueden ser guías jóvenes o veteranos, pero siempre seleccionados por su **competencia, educación, solvencia profesional y calidad humana**, de acuerdo con los valores de nuestra empresa.

El guía acompañante estará con el grupo **durante todos los trayectos en autocar**, desde el inicio del viaje hasta su finalización. Solo hay dos excepciones:

1. **Madrid**, donde el guía suele descansar antes de iniciar el siguiente circuito (si bien los pasajeros estarán asistidos por personal especializado de nuestra oficina),
2. **Las noches adicionales** que el viajero pueda contratar al inicio o al final del programa, ya que no forman parte del circuito operativo.
3. **Los tiempos libres previstos en el itinerario**, durante los cuales los viajeros pueden disfrutar de cada ciudad a su propio ritmo y según sus intereses personales.

Además, en las **visitas panorámicas** incluidas en cada itinerario se incorporan **guías locales especializados**, tal como se indica en el apartado *El precio incluye*.

Las demás actividades del itinerario —los llamados **tours de orientación**— serán conducidos por el guía acompañante, quien ofrecerá el contexto histórico, cultural y práctico necesario para comprender cada lugar.

En todos los casos, las explicaciones se ofrecen en **español** y, en determinadas salidas, el servicio es **bilingüe español–portugués**, según operativa y disponibilidad.

### IMPORTANTE
(PROGRAMAS BILINGÜES)

En general, los programas de Portugal con referencia **SE**, incluidos en Rutas por España, Caminos de Santiago, Portugal, Marruecos y Combinados, suelen operar con **autocares bilingües,** integrando pasajeros de habla hispana y portuguesa.

Asimismo, en determinadas ocasiones y según disponibilidad de personal, algunas **visitas locales** pueden ser realizadas por guías de **habla portuguesa.** En estos casos, el guía acompañante estará presente para **asistir en la traducción y garantizar una experiencia fluida** para todos los pasajeros.

## AUTOCARES Y SEGURIDAD

Todos nuestros autocares cuentan con un **alto nivel de modernidad** y cumplen estrictamente con las **normativas europeas de seguridad**, garantizando un viaje cómodo y seguro en cada etapa del circuito.

Ofrecen un **confort adecuado para recorridos de media y larga distancia**, con características como:

- Ventanas panorámicas.
- Asientos reclinables.
- Sistema de sonido con micrófono.
- Espacio para equipaje de mano.
- Equipos de vídeo o CD, según modelo.

Algunos vehículos disponen, además, de servicios adicionales como **frigorífico, mesas auxiliares o luces individuales de lectura**.

Otros cuentan con **baño a bordo**; sin embargo, debido a la normativa de la Unión Europea y a criterios operativos, **su uso no está permitido durante los trayectos**. Por este motivo, el itinerario contempla **paradas frecuentes** en áreas de servicio adecuadas para descanso y necesidades personales.

Todos los autocares utilizados en nuestros circuitos por Europa están equipados con **Wi-Fi gratuito**, sujeto a disponibilidad de cobertura durante el recorrido.

## HORARIOS Y PUNTUALIDAD

Para que el viaje se desarrolle de forma **agradable, organizada y fluida**, y para garantizar que todas las visitas y actividades programadas puedan llevarse a cabo según lo previsto, es imprescindible **respetar los horarios establecidos por el guía** en cada etapa del circuito.

Recomendamos máxima puntualidad en las **salidas, excursiones, horarios de regreso y puntos de encuentro**, ya que el cumplimiento de estos tiempos es fundamental no solo para el buen funcionamiento del itinerario, sino

también para asegurar que todos los viajeros disfruten plenamente de la experiencia.

### EQUIPAJE Y MALETEROS

Antes de iniciar su viaje, recuerde identificar correctamente su equipaje con **nombre, dirección, país y teléfono**.

Por razones operativas y de espacio, el transporte de equipaje está **limitado a una maleta por persona**, de dimensiones medias y con un peso máximo de **20 kg**. Le recomendamos viajar con **equipaje ligero**, tanto por comodidad personal como porque no es posible cargar grandes volúmenes en el autocar. Si un pasajero excede este límite y el equipaje no pudiera transportarse, el guía está autorizado a solicitar que se envíe por mensajería —por ejemplo, al **último hotel del itinerario**— siendo los gastos por cuenta del pasajero.

Para su confort, sugerimos ropa y calzado cómodos; un atuendo más formal solo será necesario en alguna ocasión puntual. Le aconsejamos vigilar siempre su equipaje, especialmente en comedores, vestíbulos o restaurantes, y asegurarse de que **sus maletas hayan sido cargadas en el autocar antes de cada salida**. El equipaje de mano debe llevarlo siempre consigo.

Recuerde que el **seguro básico** incluido en nuestros programas **no cubre robos ni hurtos** en hoteles o espacios públicos, por lo que recomendamos extremar precauciones.

En nuestros programas **no se incluye servicio de maleteros**. En la mayoría de hoteles europeos este servicio no está disponible o depende de personal externo, por lo que pueden producirse esperas o no prestarse en determinados momentos.

Por este motivo, recomendamos llevar en su **equipaje de mano** una muda básica y los artículos de aseo imprescindibles, de manera que pueda instalarse en su habitación sin necesidad de esperar a la entrega de su maleta.

## 4. OPCIONES Y SERVICIOS

### OPCIÓN VALOR AÑADIDO

En casi todos nuestros itinerarios ofrecemos la opción **"Valor Añadido"**, un suplemento sobre el itinerario básico que incorpora una serie de **servicios adicionales**. Se trata de una denominación comercial que identifica aquellos programas que incluyen un conjunto más amplio de prestaciones ya integradas en el precio final.

Habitualmente, esta opción contempla **comidas (almuerzos y/o cenas)** compuestas por tres platos —entrada, plato principal y postre—, **sin bebidas incluidas.** Los menús son **fijos y previamente seleccionados**, pensados para adaptarse a un público variado. Por ello, no recomendamos esta opción a pasajeros con dietas especiales, vegetarianos o quienes prefieran elegir su menú en cada comida.

La opción "Valor Añadido" incluye también **excursiones y paseos adicionales**, lo que permite viajar con **la mayor parte de los servicios complementarios ya contratados desde origen.** Esto supone una ventaja significativa tanto en términos operativos como económicos: reduce imprevistos, simplifica la gestión diaria y evita tener que adquirir servicios de forma individual durante el circuito.

**Con esta opción, el viajero tendrá su viaje perfectamente organizado y planificado desde el inicio, pudiendo aprovechar mucho mejor su tiempo libre** para descubrir la ciudad a su ritmo o realizar otras actividades de su interés.

En cada itinerario se indica el día previsto para realizar estas actividades. No obstante, **por motivos operativos o ajenos a nuestra organización, el orden de las comidas, cenas o visitas incluidas —tanto en el Valor Añadido como en los programas por Italia en Media Pensión— puede modificarse ligeramente, respetando siempre la totalidad de los servicios ofrecidos.**

### VISITAS PANORÁMICAS, DE ORIENTACIÓN Y OPCIONALES

Si ha elegido un **programa básico**, disfrutará de las **visitas panorámicas incluidas**, que ofrecen una visión general de cada ciudad desde el autocar. Estas visitas permiten identificar los principales monumentos, avenidas y puntos de interés, a la vez que proporcionan información esencial para que el pasajero pueda orientarse posteriormente durante su tiempo libre.

Además, muchos itinerarios incorporan los llamados **tours de orientación**, realizados por el guía acompañante. Estos tours —en algunos casos, explicados legalmente **dentro del autocar**, debido a las restricciones actuales que limitan las explicaciones en los centros históricos de algunas ciudades— aportan contexto cultural, histórico y práctico antes de llegar a la zona. Posteriormente, el grupo dispone de tiempo libre para recorrer la ciudad a su propio ritmo y profundizar en lo que más le interese.

Si desea conocer aún más a fondo cada destino, puede consultar con nuestro guía la realización de **excursiones opcionales.** Estas actividades permiten acceder a lugares emblemáticos, experiencias específicas o visitas más completas, ya diseñadas para aprovechar al máximo el tiempo disponible. Constituyen la manera más cómoda y eficiente de descubrir aquellos aspectos que no siempre es posible abarcar por cuenta propia. El pago puede efectuarse con las **tarjetas de crédito** más habituales.

En todas las **visitas a pie**, los pasajeros dispondrán de **auriculares individuales**, que facilitan escuchar las explicaciones del guía con claridad, sin necesidad de agruparse ni elevar la voz. Este servicio no es necesario durante las visitas panorámicas, ya que se realizan íntegramente a bordo del autocar.

**Además, es importante tener en cuenta** que el desarrollo de todas estas **visitas —panorámicas**, de **orientación** u **opcionales**— está condicionado por diversas **normativas municipales** y **regulaciones internas** de los **monumentos en Europa.** Estas disposiciones, que varían según cada ciudad o monumento, afectan principalmente a tres aspectos: el **tamaño máximo de los grupos, los aforos en recintos históricos y las restricciones de circulación y parada de autobuses.**

En numerosos cascos históricos, como Brujas, Ámsterdam, Venecia o Viena, se limita el número de personas que pueden caminar juntas con un guía, lo que puede requerir **dividir temporalmente al grupo** y organizar recorridos controlados. De forma similar, monumentos como **Schönbrunn**, el **Vaticano**, **Versalles** o el **Castillo de Praga** establecen aforos estrictos, lo que implica accesos escalonados o itinerarios adaptados.

Asimismo, muchas ciudades europeas prohíben la circulación de **autobuses turísticos** por zonas centrales o restringen las paradas en áreas determinadas. En estos casos, los autocares deben utilizar exclusivamente los **parkings autorizados**, lo que puede implicar caminar unos metros adicionales hasta el punto de encuentro o inicio de la visita.

Estas medidas —universales y de cumplimiento obligatorio para todos los operadores— forman parte de las políticas de **sostenibilidad**, **conservación del patrimonio** y **gestión del turismo urbano**. Aunque pueden requerir ajustes logísticos, aseguran una experiencia más **segura, fluida y respetuosa** tanto para los viajeros como para las ciudades que los reciben.

### CONDICIONES ESPECIALES

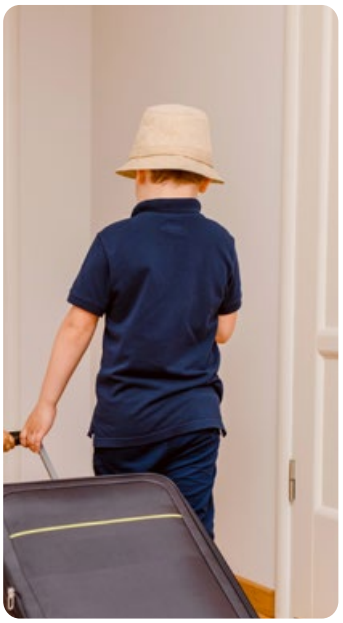
Surland ofrece una serie de **condiciones especiales y descuentos** aplicables a determinados pasajeros y situaciones, disponibles en nuestros programas. Para consultar los requisitos, edades, documentación necesaria y posibles restricciones, le invitamos a revisar el apartado **"Seguros y Descuentos"** de nuestro folleto virtual.

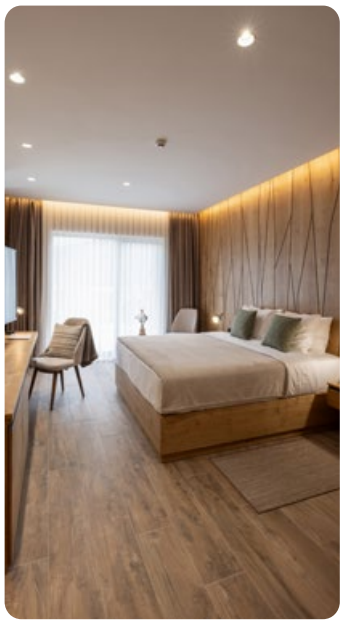
- **Niños:** contamos con condiciones específicas según la edad y el itinerario, que pueden incluir descuentos sobre el precio publicado.
- **Mayores de 65 años:** todos los pasajeros de 65 años o más, previa acreditación, pueden beneficiarse de un **descuento especial** en nuestros circuitos.
- **Luna de miel:** los pasajeros que viajen en viaje de novios recibirán de obsequio **una excursión opcional** en el itinerario elegido, según condiciones indicadas en el folleto.

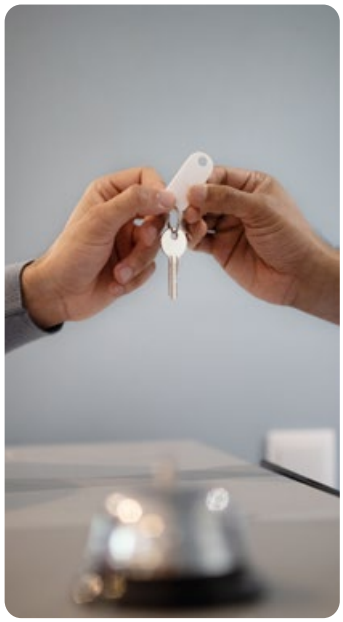
Estas ventajas están pensadas para hacer su











viaje más accesible, cómodo y adaptado a sus necesidades.

## 5. HOTELERÍA

Para nuestros circuitos hemos seleccionado una **amplia red de hoteles de categoría Primera y Turista Superior Seleccionados**, todos ellos funcionales y adecuados a los estándares propios de su categoría. Encontrará establecimientos más modernos y otros de estilo clásico o histórico, especialmente en zonas céntricas, pero siempre con **baño privado, teléfono, televisión y servicios acordes a su categoría**, sin ser en ningún caso hoteles de lujo.

En cada itinerario indicamos de forma clara:

- La **categoría oficial** del hotel (en estrellas).
- **Su ubicación** (Centro, Ciudad o Periferia).

Los hoteles situados en **Ciudad o Periferia** suelen contar con transporte público cercano, algo que tiene gran peso en nuestra selección para facilitar la movilidad del pasajero. En general, la red hotelera elegida responde a nuestro objetivo principal: ofrecer una **excelente relación calidad–precio**, permitiendo viajar por Europa con comodidad, en hoteles correctos, bien gestionados y adecuados a la operativa del circuito, sin recurrir a hoteles de gran lujo pero también evitando propuestas de nivel inadecuado.

Es posible que, en determinadas ciudades donde la disponibilidad es especialmente limitada —por ferias, congresos o grandes eventos— sea necesario utilizar algún **hotel más sencillo**. Por este motivo, en nuestro folleto virtual encontrará el apartado **"Posibles Cambios de Hoteles"**, donde detallamos las salidas que pueden verse afectadas por estas circunstancias operativas. Le recomendamos revisar siempre esta sección.

Adicionalmente, en el apartado **"Hoteles Seleccionados"** de nuestro folleto virtual publicamos una selección de establecimientos habituales en nuestros programas, incluyendo fotos, direcciones, webs oficiales y otra información útil. Es en estos hoteles donde, por lo general, se confirman las reservas de cada circuito, salvo las excepciones especificadas en Posibles Cambios de Hoteles.



La asignación final del hotel puede variar en función de varios criterios operativos:

- el **idioma** predominante del grupo,
- la **combinación de módulos** que comparten los pasajeros,
- la **nacionalidad**,
- o la necesidad de optimizar la distribución entre autocares.

Nos reservamos el derecho de asignar el hotel más adecuado según estos parámetros, siempre con el propósito de garantizar la comodidad del viaje y una mejor organización del grupo.

Los pasajeros dispondrán de la **información definitiva del hotel asignado al menos 14 días antes del inicio del circuito** (7 días en el caso de Rutas por España, Caminos de Santiago, Portugal, Marruecos y Combinados).

En ese momento, el pasajero puede **aceptar la asignación o renunciar al viaje si lo considera oportuno.** Si no manifiesta lo contrario, el contrato se entiende perfeccionado y el hotel confirmado será considerado conforme, sin posibilidad de reclamación posterior por este concepto.

En el apartado **"Hoteles Alternativos"** del folleto virtual encontrará un listado adicional de hoteles utilizados en situaciones especiales de alta ocupación o demanda extraordinaria. Estos hoteles también forman parte de nuestra programación y cumplen los mismos estándares de calidad. A efectos contractuales, se aplican las mismas condiciones y principios expuestos en el párrafo anterior.

### HABITACIONES

En muchos hoteles europeos, especialmente en zonas céntricas, las **habitaciones y las camas suelen ser más pequeñas** que las que se encuentran habitualmente en otros continentes. Esto se debe en gran parte al **alto valor del suelo**, que condiciona el tamaño de los edificios y la distribución de las habitaciones.

Asimismo, las **habitaciones triples** no son habituales. Cuando existen, suelen ser en realidad **habitaciones dobles a las que se añade una cama supletoria o plegable**, motivo por el cual se aplica un descuento a la tercera persona, ya que el nivel de comodidad no es equivalente al de una triple real.

Por esta razón, cuando viajan **tres adultos**, recomendamos reservar **una habitación doble y una habitación individual**, opción que garantiza un descanso más cómodo y adecuado para todos.

### DOCUMENTACIÓN Y GARANTÍAS EN EL CHECK-IN

En Europa es habitual que se solicite la **presentación del pasaporte o documento de identidad** en distintos momentos del viaje, de acuerdo con las normativas de cada país e institución. La verificación de identidad no solo forma parte de los **procedimientos estándar de los hoteles**, sino que también es un **requisito de seguridad** en numerosos monumentos y en determinados puntos fronterizos.

En la mayoría de los **hoteles**, el pasaporte o DNI se exige durante el **check-in** para realizar el registro oficial de los viajeros, según la legislación local. Del mismo modo, algunos **monumentos** —como el **Coliseo**, **Pompeya** o, en ciertos casos, los **Museos Vaticanos**— requieren identificar al visitante cuando los **tickets son nominativos**, garantizando así que el acceso corresponde a la persona asignada.

Además, algunas **fronteras europeas** aplican controles adicionales, como ocurre al **ingresar al Reino Unido**. En estos casos, el guía escanea previamente el pasaporte mediante una **app autorizada**, pero el control fronterizo realiza igualmente sus propios procedimientos, que pueden incluir **toma de huellas dactilares y reconocimiento facial**, conforme a los protocolos internacionales de seguridad.

En paralelo, muchos hoteles cuentan con la **obligatoriedad de presentar una tarjeta de crédito por habitación** durante el check-in. Esta tarjeta actúa únicamente como **garantía** para cubrir consumos de minibar, servicios adicionales o posibles incidencias durante la estancia. Según el establecimiento, puede quedar simplemente registrada o ser objeto de una **pre-autorización temporal**, que se libera al finalizar la estancia y **no implica un pago real.**

Estas prácticas son **normativas habituales en Europa** y resultan obligatorias para todos los viajeros, independientemente del operador o la modalidad del programa. Aunque puedan requerir alguna verificación adicional, contribuyen a garantizar un **viaje seguro, ordenado y conforme a la legislación vigente.**

### DESAYUNOS

En muchos hoteles europeos, el desayuno estándar suele ser el **desayuno continental**, que puede servirse en formato buffet o en mesa y que, en ocasiones, no incluye jugos o zumos. No obstante, Surland garantiza que en **todos nuestros circuitos el desayuno será siempre tipo buffet**, ya sea **frío o caliente**. Esto implica una variedad adecuada para comenzar la jornada, que puede incluir:

- distintos tipos de panes y bollería,
- carnes frías,
- cereales,
- yogures,
- jugos,
- fruta (según hotel),
- quesos,
- así como té, café y leche.

Dado que los grupos suelen ser numerosos y

cuentan con un programa diario que cumplir, los desayunos se realizan normalmente en un **horario fijado** y en un **espacio asignado** dentro del comedor o en un salón habilitado para el grupo, con el fin de que el servicio sea ágil y organizado y permita iniciar puntualmente las actividades previstas.

Es importante señalar que, en los **traslados de salida con horarios anteriores al servicio habitual de desayuno**, el hotel podría **no estar en condiciones de ofrecerlo.**

## 6. PROGRAMACIÓN Y OPERATIVA

### CIRCUITOS COMBINADOS

Uno de los factores que permite ofrecer **mejores precios** en nuestros circuitos es la **combinación de itinerarios.** Este sistema amplía notablemente las posibilidades de ruta para el viajero y permite adaptar múltiples recorridos, aunque en algunos casos pueda implicar un **cambio de autocar y de guía** en determinadas ciudades del trayecto.

Para facilitar la elección del programa y evitar que el pasajero tenga que analizar múltiples combinaciones por su cuenta, indicamos esta información de forma **clara y visual.** Basta con consultar el **índice** disponible en nuestro folleto virtual.

La identificación es muy sencilla:

- Si un itinerario aparece representado en **dos o más colores**, significa que se trata de un **circuito combinado**.
- Si aparece en un **solo color**, es un itinerario **no combinado.**

En la mayoría de los casos, nuestro principal punto de conexión o **intercambiador (hub)** es la ciudad de **Frankfurt**, donde se sincronizan varios módulos de viaje. No obstante, en algunos programas también pueden producirse combinaciones en otros puntos estratégicos, como los regresos a Madrid desde **Viena** o **Roma**, o la salida desde Madrid hacia **París**, agrupando a pasajeros procedentes de distintos autocares.

Este sistema permite optimizar recursos, ampliar la oferta de rutas disponibles y mantener una **excelente relación calidad–precio**, sin afectar a la calidad del servicio prestado.

### SALIDAS GARANTIZADAS

Desde el momento en que **Surland confirma su reserva**, la salida queda **garantizada**. En el improbable caso de que se produzca alguna cancelación o modificación operativa, le invitamos a consultar las **Condiciones Generales** (página 310 de este folleto), donde se detallan los procedimientos aplicables.

## 7. NUESTRA FILOSOFÍA Y COMPROMISO

Desde hace más de cuarenta años, en **Surland** trabajamos con un propósito claro: ofrecer a nuestros viajeros **productos transparentes, información veraz** y un compromiso invariable con la **calidad del servicio.** A lo largo de estas cuatro décadas hemos sabido adaptarnos a la evolución del mercado, ajustando itinerarios, servicios y operativas para responder a las expectativas del viajero actual.

Los viajes en autocar por Europa también han cambiado. Hoy se buscan **experiencias más cortas, prácticas y cómodas**, alejadas de la formalidad del pasado. Esto refleja un modo diferente de viajar y una manera distinta de entender el turismo grupal. Somos especialistas en este tipo de viaje, pero también en productos más personalizados cuando el pasajero así lo requiere.

Sabemos que el viajero moderno prioriza la **eficiencia económica**, pero sin renunciar a la **dignidad**, al **buen servicio** y a un estándar adecuado de calidad. Con esa premisa hemos perfeccionado nuestra propuesta: itinerarios equilibrados, cómodos, cuidadosamente diseñados y con una **relación calidad–precio difícil de igualar**, manteniendo siempre un nivel elevado de profesionalidad, organización y atención.

Nuestro compromiso con la calidad se refleja en una gestión minuciosa de cada detalle. Cumplimos estrictamente **lo que publicamos en nuestros folletos**, un principio que nos acompaña desde la fundación de la empresa en 1983 y que constituye la base de la confianza que nos brindan agencias y viajeros.

A ello se suma nuestra **amplia experiencia operativa**, nuestra **fiabilidad demostrada durante décadas** y una **solidez financiera que avala todo lo que hacemos.** Estos elementos forman parte de nuestra identidad como empresa y son la razón por la que miles de viajeros y agentes confían en nosotros año tras año para enviar a sus pasajeros con total tranquilidad.

Gracias a esta filosofía, Surland mantiene una **tasa de insatisfacción inferior al 2%**, una cifra que reafirma la consistencia de nuestro trabajo y la satisfacción de quienes viajan con nosotros.

En Surland nos adaptamos al presente sin perder nuestra esencia: ofrecer **viajes cómodos, seguros, bien planificados y accesibles**, combinando calidad, experiencia y precio justo.

Este es, y seguirá siendo, **nuestro compromiso con usted.**

**SURLAND: CALIDAD IDEAL**
**AL MEJOR PRECIO**
**100% TRANQUILIDAD**

*Cordialmente,*
El Equipo Surland
www.surland.com

**TELÉFONOS Y CORREOS DE EMERGENCIA 24H**
(Servicio disponible exclusivamente para pasajeros en viaje)

**CIRCUITOS EUROPEOS**
Para los programas incluidos en este folleto entre las páginas 68 a 302
+ (34) 690 070 079
guardia@surland.com
Disponemos de WhatsApp para una comunicación más ágil.

**PROGRAMACIONES INTERNACIONALES**
Para los programas de este folleto entre las **páginas 26 a 66**, así como para los folletos Lejano *Oriente* y *Otras Culturas* y *España con Clase:*
+ (34) 669 093 802
24horas@surland.com
Disponemos de WhatsApp para una comunicación más ágil.

**IMPORTANTE**

La información contenida en esta sección es válida exclusivamente para los **circuitos por Europa** publicados entre las páginas 68 y 302 de este folleto. Los programas incluidos entre las páginas 26 y 66 pueden contar con **condiciones específicas distintas,** por lo que recomendamos **consultar en caso de duda** para asegurar la información correcta.

