

# Preguntas Frecuentes. Traslados

## Respuestas Info General

### ¿El conductor me dejará en el hotel o alojamiento privado?

Sí, todos nuestros servicios son puerta a puerta. El conductor te llevará directamente a la dirección que proporcionas en tu reserva.

### ¿Viajará alguien más en el vehículo que yo contrate?

No, sólo ofrecemos traslados privados, el precio que pagas reserva el vehículo en exclusiva para tu grupo. En estos momentos no ofrecemos traslados compartidos.

### ¿Qué equipaje puedo llevar?

El equipaje que puedes llevar depende del vehículo que reserves. Por ejemplo, un vehículo de 4 plazas tiene espacio para 4 bolsas o maletas pequeñas, y bolsos de mano que puedes llevar contigo dentro del vehículo. Una minivan de 8 plazas tiene el doble de capacidad. Si dudas de si tu equipaje va a caber en el vehículo, reserva uno más grande para asegurarte un trayecto cómodo.

### Viajo con niños. ¿Proporcionáis sillas para niños?

Podemos proporcionarlas para la mayoría de vehículos, Te proporcionaremos las sillas para niños/bebés que has reservado siempre que sea posible, sin embargo, en ciertas ocasiones puede que las sillas no estén disponibles. En estas situaciones, te devolveremos el importe pagado por las sillas no proporcionadas. Si no estás dispuesto a viajar en el caso de que no haya sillas, por favor, lleva las tuyas.

### ¿Cuándo tengo que reservar?

Aunque puedes reservar el transfer hasta 24 horas antes de la fecha de tu viaje, te aconsejamos que lo reserves lo antes posible. Si haces la reserva pronto, tienes más posibilidades de evitar las subidas de precios que pueden darse en cualquier momento durante el año, especialmente antes de cada época de vacaciones. Por favor, llama a nuestro equipo de Atención al Cliente si necesitas un traslado en las próximas 24 horas - probablemente podamos ofrecerte el servicio.

### ¿Hay que pagar comisión por pagar con tarjeta de débito/crédito?

No. No hay ningún coste extra por pagar con tarjeta de débito o crédito. También aceptamos pagos mediante transferencias bancarias y Paypal, pero habrá una comisión del 3% sobre el precio final. Ponte en contacto con nosotros si quieres pagar por transferencia bancaria o mediante Paypal.

### Todavía no me ha llegado el email de confirmación y/o el comprobante de reserva. ¿Qué debo hacer?

En algunos casos, puede que tu servidor de correo o software confunda nuestros e-mails con correo no deseado y no te los muestre. Si crees que deberías haber recibido algún e-mail nuestro pero no lo tienes escríbenos o llama a nuestro equipo de [Atención al Cliente](#). Recuerda que siempre puedes acceder a la página de "Mi Reserva" (con tu dirección de e-mail y código de reserva) para ver, enviar e imprimir el comprobante de reserva.

### **¿Dónde encontraré al conductor cuando llegue?**

Después de pagar tu reserva, recibirás un correo de confirmación explicando dónde encontrar al conductor, además de información útil como nuestros números de asistencia telefónica 24 horas. En la mayoría de las recogidas en el aeropuerto el conductor te estará esperando en la zona de llegadas con un cartel con tu nombre.

### **¿Qué pasa si no encuentro al conductor?**

Si no encuentras al conductor, llámanos a cualquiera de los números de asistencia telefónica 24 horas que verás en el comprobante de reserva y te ayudaremos de inmediato.

### **Me olvidé algo en el vehículo. ¿Cómo puedo recuperarlo?**

Haremos cuanto esté en nuestras manos para mandarte el elemento extraviado a tu alojamiento o a tu lugar de residencia. Ten en cuenta que los cargos incurridos por el envío tendrán que pagarse antes de que el equipaje sea expedido por mensajero.

### **¿Qué pasa si mi vuelo se retrasa?**

Controlamos todos los retrasos de vuelos para asegurar que el conductor te estará esperando a la hora correcta. Sin embargo, como medida adicional, por favor llámanos a cualquiera de nuestros números de asistencia telefónica 24 horas (en tu comprobante de reserva) si ves que el vuelo va a sufrir algún retraso que puede afectar al traslado.

### **Mi vuelo ha cambiado. ¿Puedo reprogramar mi traslado?**

En la mayoría de los casos, podremos reprogramar tu traslado sin problemas. Sin embargo, si es temporada alta, puede ser (aunque es improbable) que no tengamos disponibilidad para la hora que solicitas. Por favor, contacta con nosotros en cuanto sepas los cambios para darnos tiempo suficiente de organizar tu traslado. Si no podemos reprogramar tu transfer, te devolveremos el dinero de acuerdo con nuestros términos y condiciones.

### **El número de personas de mi grupo ha cambiado. ¿Puedo cambiar el vehículo?**

Sí. Por favor, contacta con nuestro equipo de Atención al Cliente lo antes posible para confirmar la disponibilidad de un vehículo más apropiado. Puede haber un coste adicional si necesitas un vehículo más grande.

### **Mi empresa necesita una factura, ¿podéis hacerla?**

Sí, te podemos proporcionar una factura si la necesitas. Por favor, contacta con nuestro equipo de Atención al Cliente una vez hayas hecho la reserva y pídenosla.