

FAQS – Las preguntas más frecuentes antes de viajar.

ANTES DEL VIAJE

1. ¿Cómo reservamos nuestra plaza?
2. ¿Es recomendable contratar el seguro de cancelación?
3. ¿Qué ocurre si finalmente no puedo ir al viaje? ¿Recupero mi dinero?
4. ¿Qué documentación necesito para viajar?
5. No he podido conseguir la tarjeta sanitaria europea ¿Qué hago?
6. ¿Por qué necesito el pasaporte si viajo dentro de la Unión Europea?
7. Todavía no tengo la documentación como ciudadano español / europeo ¿puedo viajar con el grupo?
8. ¿Qué ocurre si a la hora de comprar los vuelos los precios superan los márgenes que hemos indicado en la reunión?
9. ¿Se realizará otra reunión informativa para hablar de las recomendaciones para el viaje?
10. ¿Cómo puedo conseguir el dossier informativo del viaje?

DURANTE EL VIAJE

11. ¿Cuántos niños pueden alojarse en una misma *host family*?
12. ¿Pueden alojarse alumnos de distinto sexo en la misma casa?
13. ¿Cómo son nuestras familias de acogida o *host families*?
14. ¿Las familias acompañan a los estudiantes el primer día de colegio?
15. ¿Tienen que coger transporte público?
16. ¿Qué ocurre si pierden la tarjeta de transporte?
17. ¿Es necesario que cada estudiante lleve un teléfono móvil?
18. ¿Qué ocurre si no he informado en el formulario de inscripción acerca de los miedos /alergias / intolerancias o problemas médicos de mi hijo/a?
19. ¿Debo informar al profesor o a TLB Idiomas si mi hijo/a sufre problemas psicológicos?
20. ¿En qué consiste la pensión completa?
21. ¿Es obligatorio llevar un detalle a la familia de acogida?
22. ¿Qué ocurre si mi hijo/a no está a gusto con su familia de acogida?
23. ¿Van a tener tiempo libre cuando acaben las clases y las actividades programadas?
24. ¿Suelen tener WIFI en las casas?
25. ¿Con cuanta antelación conoceremos los datos de nuestras host families?
26. ¿Tenemos que llevar algún tipo de material para las clases de inglés?
27. ¿Qué horario tienen las clases de inglés?
28. ¿Coincidiremos en las clases de inglés con otros estudiantes internacionales?
29. ¿Qué ocurre en caso de que un alumno se ponga enfermo durante el viaje?
30. ¿Qué ocurre si mi hijo/a no respeta las normas establecidas por TLB Idiomas?

DESPUÉS DEL VIAJE

31. La compañía aérea ha roto mi maleta ¿qué hago?
32. ¿Puedo descargarme las fotos del blog informativo para padres?

ANTES DEL VIAJE

1. ¿Cómo reservamos nuestra plaza?

- A. El primer paso sería cumplimentar el formulario de inscripción al que tenéis acceso en nuestra página web www.tlbid idiomas.com, entrando al apartado "Grupos Escolares/ Formulario de inscripción".
- B. Para que la reserva quede formalizada, debes hacer el ingreso de la cantidad estipulada en el documento de "Condiciones Generales" de vuestro viaje al extranjero al número de cuenta que se os indica en este mismo documento. A la hora de hacer la transferencia es muy importante que escribáis en concepto el nombre del alumno así como el centro educativo al que pertenece.
- C. Entregad el resguardo del ingreso o la transferencia al profesor/es encargados de organizar el viaje.

2. ¿Es recomendable contratar el seguro de cancelación?

El seguro de cancelación te garantiza recuperar el 100% del dinero invertido en el viaje cuando se trate de un motivo justificado y demostrable, siempre y cuando se encuentre registrado dentro de sus cláusulas. Mientras cumplimentáis el formulario de inscripción, tendréis la opción de descargar las cláusulas de dicho seguro por si queréis hojearlas antes de tomar la decisión de contratarlo.

3. ¿Qué ocurre si finalmente no puedo ir al viaje? ¿Recupero mi dinero?

Lo más importante es saber si tienes contratado o no el seguro de cancelación. Si la cancelación se produce por un motivo recogido dentro de sus cláusulas se comprometerán a devolverte el 100% del dinero invertido hasta el momento.

Sin embargo, si no has contratado el seguro de cancelación, se aplicarían las condiciones previamente expuestas en el documento "Condiciones Generales de Viajes Escolares" que puedes descargar a la hora de realizar la inscripción del alumnos de forma telemática.

4. ¿Qué documentación necesito para viajar?

En TLB Idiomas siempre aconsejamos que los estudiantes viajen con el pasaporte, el DNI, la autorización de la policía y la tarjeta sanitaria europea.

5. No he podido conseguir la tarjeta sanitaria europea ¿Qué hago?

Siempre es aconsejable que los estudiantes viajen con la tarjeta sanitaria europea o en su defecto, con el resguardo que te facilita la web donde se solicita en el momento de emitirla. Pero si no has conseguido tramitarla, todos los estudiantes participantes en el programa llevan incluido un seguro

médico que les cubrirá durante toda su estancia ante cualquier emergencia. Podréis acceder a las cláusulas y coberturas de este seguro en nuestra web www.tlbidiomas.com introduciendo el usuario y contraseña que os proporcionaremos una vez hayáis realizado el formulario de reserva.

6. ¿Por qué necesito el pasaporte si viajo dentro de la Unión Europea?

Al tratarse de un grupo escolar es recomendable traer doble documentación (DNI + Pasaporte) De esta manera, los profesores custodiarán el pasaporte durante la estancia y en el caso los estudiantes extravíen su DNI, siempre tendrán una alternativa para poder viajar de vuelta.

7. ¿Qué ocurre si pierdo mi documentación durante el viaje?

Los profesores responsables del alumno en cuestión le acompañarán a la embajada para tramitar una documentación alternativa que le permita al estudiante coger el vuelo de regreso con el grupo.

Es por este motivo que siempre recomendamos que los estudiantes traigan al viaje doble documentación (DNI + Pasaporte), de esta manera reducimos la responsabilidad sobre los profesores acompañantes.

8. Todavía no tengo la documentación como ciudadano español / europeo ¿puedo viajar con el grupo?

En el caso de que haya algún alumno no europeo tendría que preguntar en su embajada la documentación necesaria para realizar este tipo de viajes.

9. ¿Qué ocurre si a la hora de comprar los vuelos los precios superan los márgenes que hemos indicado en la reunión?

En el caso de que los precios superen el margen que hemos indicado en la reunión en el momento de comprar los billetes, se convocaría una nueva reunión para buscar otras fechas o informar del precio del mismo y que los padres decidan si siguen adelante con el viaje o se cancela.

10. ¿Se realizará otra reunión informativa para hablar de las recomendaciones para el viaje?

Si los profesores encargados de organizar el viaje lo creen necesario, realizarán una nueva reunión un poco antes de la salida del viaje para dar los últimos detalles del mismo. Aunque toda la información definitiva del programa podréis encontrarla en la plataforma online de nuestra web: www.tlbidiomas.com

11. ¿Cómo puedo conseguir el dossier informativo del viaje?

Entrando en nuestra web: www.tlbidiomas.com, podréis acceder introduciendo el usuario y contraseña que os proporcionaremos una vez hayáis realizado el formulario de reserva. Allí encontraréis el “dossier informativo” de vuestro viaje con toda la información importante: horarios

de vuelos, planning de actividades definitivo, documentación, maletas, ropa recomendada, dinero, normas de comportamiento, etc.

Este dossier no estará disponible hasta haber emitido los billetes de avión, por lo tanto, es normal que tardemos unas semanas en actualizarlo desde que se hace la primera reunión informativa.

DURANTE EL VIAJE

12. ¿Cuántos niños pueden alojarse en una misma *host family*?

Podrían estar alojados en parejas, tríos o en casos excepcionales, hasta 4 estudiantes máximo en una casa de nuestro grupo. También se puede dar el caso de que hayan más estudiantes de otras nacionalidades en su misma casa, siempre y cuando la infraestructura de la casa lo permita.

13. ¿Pueden alojarse alumnos de distinto sexo en la misma casa?

No se permite que alumnos de diferente sexo se alojen juntos en una misma familia, a menos que sean hermanos o algún caso excepcional justificado.

14. ¿Qué tipo de estructura pueden tener nuestras familias de acogida o *host families*?

Las familias de acogida pueden tener distintos tipos de estructuras: familias con hijos, familias sin hijos, madre soltera o divorciada, jubilados, familias con mascotas, sin mascotas, etc.

15. ¿Las familias acompañan a los estudiantes el primer día de colegio?

Las familias suelen acompañar a los estudiantes el primer día de colegio, pero si por motivos personales o laborales no pudiesen acompañarlos, les explicarán muy bien cómo llegar.

16. ¿Tienen que coger transporte público?

No todos los estudiantes tienen que coger transporte público. Algunos podrán desplazarse a pie siempre y cuando su casa se encuentre a menos de 30 minutos andando. Sin embargo, proporcionaremos una tarjeta de transporte público ilimitado para que la utilicen siempre que lo necesiten.

17. ¿Qué ocurre si pierden la tarjeta de transporte?

En este caso, será el estudiante quien correrá con el gasto extra de comprar una nueva tarjeta de transporte público.

18. ¿Es necesario que cada estudiante lleve un teléfono móvil?

Es totalmente recomendable, de esta manera nos aseguramos que el estudiante pueda comunicarse con los profesores / monitores (y viceversa) en caso de emergencia.

Sin embargo, es conveniente recordar que si traen teléfono al viaje, han de hacer un uso responsable de éste.

19. ¿Qué ocurre si no he informado en el formulario de inscripción acerca de los miedos /alergias / intolerancias o problemas médicos de mi hijo/a?

En tal caso, hay que comunicarlo cuanto antes a la agencia enviando un correo electrónico a: info@tlbidiomas.com

Es importante que tengamos los datos definitivos de los estudiantes **6 semanas antes del viaje** para poder asignar la familia de acogida más apropiada según las necesidades del estudiante.

20. ¿Debo informar al profesor o a TLB Idiomas si mi hijo/a sufre problemas psicológicos?

Por supuesto, toda información adicional sobre el estudiante será bien recibida y además, nos ayudará a poder hacer su estancia mucho más agradable.

21. ¿En qué consiste la pensión completa?

Tienen incluido el desayuno, un pack lunch para comer (sándwich, pieza de fruta, snack y agua) y la cena en casa.

22. ¿Es obligatorio llevar un regalo a la familia de acogida?

No es obligatorio, sin embargo, quedaremos fenomenal si llevamos algún detalle.

23. ¿Qué ocurre si mi hijo/a no está a gusto con su familia de acogida?

En tal caso, los monitores y profesores valorarán el caso particular de ese alumno y decidiremos en conjunto si la mejor opción es cambiarles de familia o resolver el problema o malentendido que haya podido ocurrir.

24. ¿Van a tener tiempo libre cuando acaben las clases y las actividades programadas?

Los alumnos no podrán salir solos por la tarde-noche sin la autorización de los profesores responsables del grupo.

Sin embargo, sí tendrán tiempo libre en momento puntuales entre las clases de inglés e incluso, durante las excursiones.

25. ¿Suelen tener WIFI en las casas?

La gran mayoría tienen WIFI, pero no lo podemos asegurar al 100%.

26. ¿Con cuánta antelación conoceremos los datos de nuestras host families?

Entre 2 y 4 días antes de la salida del viaje.

27. ¿Tenemos que llevar algún tipo de material para las clases de inglés?

Solamente un pequeño estuche con lo básico (lápiz, bolígrafo o borrador) y una pequeña libreta para tomar notas. El resto del material lo proporcionará el colegio.

28. ¿Qué horario tienen las clases de inglés?

Las clases pueden ser en horario de mañana o de tarde, dependiendo de la disponibilidad de la escuela o del horario que mejor convenga por razones de luz solar.

29. ¿Coincidiremos en las clases de inglés con otros estudiantes internacionales?

Es posible, pero no lo podemos asegurar.

30. Qué ocurre en caso de que un alumno se ponga enfermo durante el viaje.

El responsable del alumno en el extranjero (suele ser el profesor) lo acompañará al centro médico más cercano para que lo evalúen. Y para ello deberá llevar la tarjeta sanitaria encima o en su defecto, el número de póliza del seguro médico del alumno/a.

31. Qué ocurre si mi hijo/a no respeta las normas establecidas por TLB Idiomas.

Si el alumno incumple las normas establecidas por TLB Idiomas, nos veríamos obligados a contactar con los padres del menor para su repatriación a España. Los costes de dichas gestiones correrán a cargo de la familia del menor, tanto si quieren venir a recogerlos personalmente, como si prefieren que les organicemos el viaje de vuelta al aeropuerto más cercano a su ciudad.

DESPUÉS DEL VIAJE

32. La compañía aérea ha roto mi maleta ¿qué hago?

El primer paso será notificar la incidencia a la compañía aérea afectada dentro del mismo aeropuerto para que les emitan un justificante. Los profesores acompañantes les proporcionarán la póliza del seguro multiasistencia en el caso la necesiten y solo tendrán que contactar con la compañía de seguros para comunicar la incidencia.

33. ¿Puedo descargarme las fotos del blog informativo para padres?

Sí, todo el material del blog se podrá descargar hasta un mes después de finalizar el viaje. A partir de ahí, eliminaremos todo el material por cuestiones de privacidad y protección de datos.