Všeobecné informácie k zájazdom

Cestovné doklady

Prosíme pozorne si skontrolujte všetko ešte pred cestou. Väčšina krajín pri vstupe vyžaduje platnosť pasu/občianskeho preukazu minimálne 6 mesiacov po návrate. Deti, ktoré cestujú s Vami, musia vlastniť samostatný cestovný pas. Podmienky vstupu do krajiny pobytu/ vízovú povinnosť je potrebné si overiť na stránke www.mzv.sk. Občania s inou štátnou príslušnosťou ako slovenskou sú povinní si podmienky vstupu do cieľovej krajiny overiť na vlastnom veľvyslanectve krajiny pobytu.

Hotelový voucher

Tento voucher platí pre Vami zarezervované služby počas pobytu, pri príchode ho treba odovzdať na recepcii.

Voucher pre ostatné služby

Dostanete ho pri objednaní poznávacích zájazdov, k prenajatiu vozidla alebo pri rezervácii dodatočných služieb.

Letenky

Vytlačené elektronické letenky sú pre letecké spoločnosti platný dokument, uvádzajú sa na nich časy letov, kód leteckej spoločnosti, číslo letu, hmotnosť povolenej batožiny. Pri letenkách s pravidelnými linkami potvrdenie obsahuje aj číslo letenky a rezervačný kód, na základe ktorého je možné na webovej stránke príslušnej leteckej spoločnosti, kontrolovať časy letov, rezervovať sedadlá alebo iné dodatočné služby, prípadne 36-24 hodín pre odletom urobiť online check in a vytlačiť si palubnú vstupenku.

Odlet

Prosíme, dostavte sa minimálne 2,5 hodiny pred odletom na letisko. Miesto a čas odletu sú uvedené na letenke v miestnych časoch. Aktuálne informácie o Vašom lete nájdete na informačných tabuliach na letisku, ktoré je treba priebežne sledovať pre prípad zmien časov letu alebo miesta boardingu. Ak by ste zmeškali Váš odlet, zaniká Vám nárok na prepravu. Prepadáva Vám aj nárok na rezervované prípoje a transfer. Či Vám prepadli aj spiatočné lety je potrebné si overiť u príslušnej leteckej spoločnosti alebo v našej CK.

Pozor pri spiatočnom lete

Prosíme, preverte si deň pred Vašim spiatočným letom, aktuálne časy letu a transferu, ktoré nájdete v informačnej časti hotela vyhradenej pre cestovné kancelárie, v prípade nejasností kontaktujte delegáta.

Samostatná letenka

Cestujúci, ktorí si zakúpili samostatné (chartrové) letenky bez balíka služieb, sú povinní si časy spiatočných letov telefonicky overiť v čase 48 - 24 hodín pred spiatočným odletom v miestnej agentúre, resp. na telefónom čísle uvedenom v letenke. Ak nie je uvedený telefonický kontakt, časy letov treba preveriť u leteckej spoločnosti. Na letisko sa treba dostaviť minimálne 2,5 hodiny pred spiatočným odletom. Cestujúci, ktorí majú zakúpené samostatné letenky nemajú nárok na transfery a nebudú na letisku očakávaní delegátmi.

Dôležité upozornenie

Chartrový letový program pozostáva spravidla z nonstop letov. Letecké spoločnosti sa samozrejme snažia o to, aby lety prevádzkovali podľa plánu. Napriek tomu môže dôjsť z hospodárskych alebo technických dôvodov k medzipristátiam a meškaniam. Popri omeškaní kvôli technickým problémom alebo kvôli zlému počasiu nie sú vylúčené ani čakacie doby spôsobené preplneným vzdušným priestorom. Prosíme Vás preto o pochopenie – bezpečnosť pasažierov je vždy prvoradá. Usporiadateľ a letecké spoločnosti si vyhradzujú právo týkajúce sa zmeny trasy a letových časov do dňa odletu. Nedá sa zabrániť večerným ani nočným letom. Deň príchodu a odchodu slúži iba na prepravu.

Cestovná batožina

Vziať sa smie jeden kus batožiny s maximálnou váhou do povolenej výšky limitu batožiny spravidla 20 kg na osobu. Tento údaj alebo odlišný limit maximálnej váhy batožiny, napr. pri deťoch, pri určitých letových triedach alebo leteckých spoločnostiach, je uvedený na letenke. V prípade nadpočetnej či inej mimoriadnej batožiny (napr. športové prístroje a zvieratá) je povinnosťou ju nahlásiť a zaplatiť minimálne týždeň vopred. Letecké spoločnosti akceptujú spravidla jednu príručnú batožinu na osobu do 5 kg s max. rozmermi 55 x 40 x 20 cm. Ďalšie informácie k preprave batožiny a k podmienkam prepravy platnej leteckej spoločnosti nájdete na internetovej stránke príslušnej leteckej spoločnosti. Vo Vašom záujme Vás prosíme, aby ste si pripevnili na batožinu visačku s údajmi o Vašom cieľovom letisku a cieľovej adrese. To Vám zabezpečí transport Vašej batožiny bez komplikácií k miestu určenia. Dodatočne Vám odporúčame umiestniť si na batožinu nálepku s vašou adresou trvalého bydliska. V príručnej batožine sa môžu prevážať tekutiny (napr. nápoje, gély, krémy, zubná pasta, telové mlieko, pena na holenie) v max. 100 ml nádobe. Všetky nádoby na tekutiny musia byť predložené pri bezpečnostnej kontrole v priesvitnom zatváracom plastikovom vrecúšku s max. kapacitou 1 liter. K liekom v príručnej batožine odporúčame mať potvrdenie od lekára. Nie je povolené si vziať na palubu akékoľvek zbrane, ani ostré predmety ako nožnice, kovové pilníky, žiletky či vreckový nožík. Elektronické a elektrické predmety, ako napr. notebooky treba predložiť pri bezpečnostnej kontrole príručnej batožiny. Pri kontrole budú zakázané predmety zhabané.

Príchod do dovolenkového cieľa

Skôr ako opustíte colný priestor pri príchode do cieľa, vezmite si svoju cestovnú batožinu. Preverte, či všetky časti Vašej batožiny prišli v poriadku a nepoškodené. Poškodenie alebo stratu batožiny neodkladne hláste u leteckej spoločnosti, ktorá realizovala Váš let. Sú povinný, reklamáciu písomne zaznamenať a vystaviť Vám kópiu správy. Len vtedy máte nárok na náhradu škody podľa stanov leteckej spoločnosti.

Transfer (pokiaľ máte v cene zahrnuté tieto služby)

Po prílete do cieľového letiska, vybavení pasových formalít a vyzdvihnutí batožiny, Vás bude v/pred príletovou halou očakávať delegát alebo šofér, ktorý Vám upresní, ktorý z pristavených autobusov Vás odvezie do hotela. Presný čas transferu k spiatočnému odletu nájdete najneskôr deň pred odletom v informačnej časti hotela vyhradenej pre cestovné kancelárie na nástenke alebo kontaktujte delegáta / partnerskú CK.

Ubytovanie a strava

Nárok na ubytovacie služby začína spravidla po 14 hodine, ak nie je uvedené inak. Pri neskoršom príchode je potrebné bezpodmienečne informovať recepciu/agentúru, telefónne číslo nájdete na Vašom voucheri. Pri objednanej strave je prvá zaplatená služba: večera. Ak pri All inclusive dostanete náramok, je jeho nosenie povinné. V deň odchodu končia ubytovacie služby, podľa pravidiel hotela medzi 10,00-12,00 a posledná stravovacia služba sú raňajky. Stravovacie služby navyše poskytuje hotel z dobrej vôle, alebo za poplatok. V prípade neskorého príchodu do hotela alebo skorého odchodu, hotel nie je povinný poskytovať večeru / raňajky. Osoby ubytované zdarma nemajú garantovanú prístelku. Late check out je treba rezervovať a uhradiť na recepcii. Odporúčame Vám, aby ste si svoje cenné veci a cestovné doklady uložili do hotelového trezoru alebo použili trezor na izbe, ak je súčasťou vybavenia. V prípade straty nenesieme zodpovednosť za vzniknuté škody.

Informácie a delegát na pobytovom mieste

Delegát v mieste Vášho pobytu je Vám k dispozícii v určených hodinách a dňoch, ktoré nájdete na hotelovej nástenke, alebo šanóne. Naši delegáti hovoria českým, slovenským, nemeckým, prípadne anglickým jazykom. Podľa možností sa hneď nasledujúci deň po prílete koná informatívne stretnutie s delegátom, kde sa dozviete zaujímavosti a praktické rady o mieste, Vašej dovolenky, o možnostiach výletov, prenájme auta a pod. Kontakt na delegáta nájdete vo Vašom ubytovacom zariadení na nástenke alebo v šanóne označenom logom pri recepcii, spravidla aj vo Vašich dokladoch.

Cestovné poistenie

Dôrazne Vám odporúčame pri cestách do zahraničia uzatvoriť minimálne poistenie liečebných nákladov. Pri cestách v rámci EÚ Vám základné ošetrenie poskytnú aj na základe medzinárodného zdravotného preukazu Vašej zdravotnej poisťovne, ale keďže toto poistenie zahŕňa iba najnutnejšie ošetrenie, je vhodné mať aj komerčné poistenie. Ak ste si u nás objednali komplexné poistenie ECP, dostali ste spolu s dokladmi aj poistnú knižku s poistnými podmienkami a kontaktmi na poisťovňu ECP v prípade poistnej udalosti a poistnú zmluvu, ktorú treba mať zo sebou na dovolenke.

Reklamácie

Našou maximálnou snahou je predchádzať akýmkoľvek nedorozumeniam a poskytnúť Vám služby, aké ste si vybrali. V prípade, že poskytované služby nezodpovedajú Vašej objednávke a recepcia ubytovacieho zariadenia Vám nevie pomôcť, kontaktujte okamžite svojho delegáta, ktorý sa na mieste vynasnaží zabezpečiť nápravu. Pokiaľ sa problém nedá odstrániť, nechajte si to písomne potvrdiť u delegáta. Bez písomného potvrdenia z miesta pobytu reklamácia nemusí byť objektívna vyhodnotená.