



Všeobecné pokyny k dovolenke

Vážení klienti,

teší nás, že sme získali Vašu dôveru pri výbere dovolenky. Želáme, aby dovolenka prebehla podľa Vašich predstáv.

K originálnym alebo elektronickým cestovným dokladom prikladáme tieto pokyny.

Cestovné doklady

Väčšina krajín pri vstupe vyžaduje platnosť cestovného pasu (krajiny EU občianskeho preukazu) minimálne 6 mesiacov po návrate. Deti, ktoré cestujú s Vami, musia vlastniť samostatný cestovný pas, platný minimálne 6 mesiacov po návrate. Občania s inou štátnou príslušnosťou ako slovenskou sú povinní si podmienky vstupu do cieľovej krajiny overiť na vlastnom veľvyslanectve krajiny pobytu/tranzitu. Podmienky vstupu do krajiny pobytu/tranzitu (vízovú, očkovaciu povinnosť) je potrebné si overiť na stránke www.mzv.sk a prípadne zabezpečiť si vízum/očkovanie pred cestou.

Voucher / elektronické doklady na cestu

Podľa typu zájazdu a Vami vybraných služieb ste dostali letenky, ubytovací voucher, prípadne poisťnú zmluvu. Prosíme,

pozorne si skontrolujte všetko, čo najskôr pred cestou. Elektronické/mailové doklady/voucher -potvrdenie objednaných služieb touroperátora akceptuje dodávateľ služieb ako originál, treba si ho vytlačiť (nie je potrebná farebná tlač) a zobrať so sebou. Ubytovací voucher platí pre na ňom uvedené služby počas pobytu, pri príchode ho treba odovzdať na recepcii. Ďalšie doklady dostanete v prípade objednania dodatkových služieb ako prenájom vozidla a pod.. Voucher treba predložiť/odovzdať poskytovateľovi príslušných služieb. Odporúčame si vytlačiť ďalšiu kópiu pre Vašu kontrolu (farebná tlač nie je nutná). Doklady sú platné iba v originálnej podobe/jazyku touroperátora. Pri letoch, tranzite alebo vstupe do vzdušného priestoru USA je povinné nahlásiť leteckej spoločnosti údaje TSA (APIS) najneskôr do 120 hodín pred odletom.

Letenky/elektronické letenky/itinerár letov

Potvrdenie/itinerár letov, prípadne elektronické letenky letecké spoločnosti pri check-in akceptujú, už nie je potrebná letenka. Uvádzajú sa na nich všetky potrebné údaje: časy letov, kód leteckej spoločnosti, číslo letu, hmotnosť povolenej batožiny. Ak potvrdenie obsahuje aj šesťmiestny rezervačný PNR kód, je možné na webovej stránke príslušnej let. Spoločnosti kontrolovať časy letov, rezervovať sedadlá alebo iné dodatočné služby za poplatok kreditnou kartou, prípadne pred odletom urobiť online check-in a vytlačiť si palubnú vstupenku. Let. spoločnosti s povinným online check-in si za check-in na letisku účtujú manipulačný poplatok. Občerstvenie (strava, nápoje) počas letu väčšinou nie je zahrnuté do ceny letenky, dá sa dokúpiť vopred, alebo na palube. Podrobné informácie uvádzajú let. spoločnosti na svojich internetových stránkach.





Touroperátor na letisku Schwechat

Väčšina stánkov na viedenskom letisku sa nachádza v odletovej hale Check in 1 = Terminál 1, fungujú iba v čase odletu svojich klientov. V stánku sa dajú zakúpiť zvýhodnené parkovacie karty, prípadne vyzdvihnúť cestovné doklady, ak nebolo možné ich doručiť pred cestou. Touroperátori si účtujú za vystavenie dokladov na letisku poplatok v hotovosti cca 5€/rezervácia pri prevzatí.

Let

Prosíme, dostavte sa na letisko minimálne 3 hodiny pred odletom. Miesto a čas odletu sú uvedené vždy v miestnych časoch. V prípade nejasností sa môžete na letisku obrátiť na zástupcu touroperátora. Aktuálne informácie o Vašom lete nájdete na stránke letiska, leteckej spoločnosti a na informačných tabuliach na letisku, ktoré treba priebežne sledovať pre prípad zmeny času odletu, miesta check-inu/ boarding/číslo odletového gatu. Ak ste zmeškali (zámerne nevyužili) Váš let, zaniká Vám nárok na celú prepravu. Prepadá aj nárok na k letu zakúpené miestenky/nadmernú batožinu, prípojný lety a transfer. To, či nie je napriek tomu možné využiť pôvodný spätočný let, je potrebné si overiť u príslušnej let. spoločnosti. Nové letenky si môžete zakúpiť v let. spoločnosti, prípadne v stánku Vášho touroperátora na letisku. V prípade náhle zmeny po príchode na letisko /meškanie/zrušenie letu je potrebné kontaktovať svoju let. spoločnosť na letisku a žiadať informácie/riešenie situácie/náhradný let. Neskorší príchod treba nahlásiť touroperátorovi/priamo do objednanej ubytovacej kapacity.

Cestovná batožina

Maximálna povolená hmotnosť alebo kusový limit batožiny býva uvedený v elektronickej letenke/itinerári. Podrobné informácie uvádzajú let. spoločnosti na svojich internetových stránkach. Maximálnu povolenú hmotnosť batožiny za viaceré osoby nie je možné sčítavať. Nadmernú či inú mimoriadnu batožinu (napr. športové náradie, zvieratá) je potrebné nahlásiť a zaplatiť najneskôr 2 týždne pred odletom. Vo vlastnom záujme si pripevnite na batožinu visačku s cieľovým letiskom, adresou hotela, domácou adresou a telefónnym číslom. Pri odovzdávaní batožiny je potrebné skontrolovať, či bude batožina prepravená až do cieľovej destinácie, alebo je potrebné pri prestupe batožinu vyzdvihnúť a znova podať. Nie je povolené vziať si na palubu akékoľvek zbrane, ani ostré predmety ako nožnice, kovové pilníky, žiletky či vreckový nož. Elektronické a elektrické predmety, ako napr. notebooky treba predložiť pri bezpečnostnej kontrole príručnej batožiny. Väčšina leteckých spoločností nepovoľuje prepravovať telefón Samsung Galaxy Note 7. Pri kontrole budú zakázané predmety zhabané bez náhrady. Skôr ako opustíte colný priestor po prilete, vezmite si svoju cestovnú batožinu. Preverte, či všetky časti Vašej batožiny prišli v poriadku a nepoškodené. Poškodenie alebo stratu batožiny neodkladne hláste u let. spoločnosti, ktorá realizovala Váš let. Sú povinní reklamáciu písomne zaznamenať a vystaviť Vám kópiu správy. Len vtedy máte nárok na náhradu škody podľa stanov let. spoločnosti. Reklamáciu je možné podať iba priamo u príslušnej leteckej spoločnosti. Letecké spoločnosti akceptujú spravidla jednu príručnú batožinu do 5 kg na osobu s max. rozmermi do 40 x 25 x 20 cm. V príručnej batožine sa môžu prevážať tekutiny (napr. nápoje, gély, krémy, zubná pasta, telové mlieko, pena na holenie) v max. 100ml nádobe. Všetky nádoby na tekutiny musia byť predložené pri bezpečnostnej kontrole v priesvitnom zatváracom plastikovom vrecúšku s celkovou kapacitou max. 1 liter (10ks x 100ml). K liekom, ktoré odporúčame prepravovať v príručnej batožine je vhodné mať potvrdenie od lekára v anglickom jazyku.

Dôležité upozornenie

Kompletné informácie o podmienkach prepravy nájdete na internetovej stránke príslušnej let. spoločnosti. Letecké spoločnosti sa samozrejme snažia o to, aby lety prevádzkovali podľa plánu. Napriek tomu môže dôjsť z hospodárskych alebo technických dôvodov k medzipristátiam, meškaniam alebo zmene trasy. Popri omeškaní kvôli technickým problémom alebo zlému počasiu, nie sú vylúčené ani čakacie doby spôsobené preplneným vzdušným priestorom. Prosíme Vás preto o pochopenie, bezpečnosť pasažierov je vždy prvoradá. Touroperátor a letecké spoločnosti si vyhradzuje právo zmeny trasy a letových časov. Nedá sa zabrániť večerným, či nočným letom. Touroperátor ani cestovná kancelária nezodpovedajú za prípadné dodatočné náklady, ktoré môžu vzniknúť zmenou časov letov. Deň príchodu a odchodu slúži iba na prepravu.



Transfer (pokiaľ je zahrnutý v cene)

Po prilete do cieľového letiska, vybavení vstupných formalít a vyzdvihnutí batožiny, Vás bude v/pred priletovou halou očakávať delegát/zástupca Vášho touroperátora, ktorý Vám oznámi, ktorý z pristavených autobusov Vás odvezie do hotela, alebo kde čaká privátny transfer. Pri zberných autobusových transferoch sa môže čakať na klientov z iných letov. V prípade, že neviete po prilete nájsť zástupcu svojho touroperátora, kontaktujte ho telefonicky. Nevyhovujúce časy priletu a/alebo odletu, alebo dlhé/kombinované transfery z letiska/na letisko môžu spôsobiť nutnosť tranzitného ubytovania a tým skrátenia pobytu v cieľovej destinácii. Transfer z hotela na letisko: Prosím, preverte si jeden deň pred Vaším spiatočným letom časy letu a transferu v inštrukciách touroperátora, ktoré nájdete v informačnej časti hotela vyhradenej pre cestovné kancelárie, na nástenke / v šanóne „Abfluginfo“, prípadne na recepcii alebo na informačnej webovej stránke Vášho touroperátora. V prípade ak budete mať otázky alebo tam potrebné informácie jeden deň pred odletom nebudú, kontaktujte telefonicky delegáta/touroperátora. Telefónne číslo je uvedené vo Vašich dokladoch/voucheri, na nástenke alebo v šanóne touroperátora pri recepcii ubytovacieho zariadenia. Odporúčame čakať na určenom mieste 15 minút pred stanoveným časom a v prípade, že transfer na letisko mešká viac ako 15 minút po stanovenom čase, telefonicky kontaktovať delegáta.

Ubytovanie a strava

Nárok na ubytovacie služby začína spravidla po 14. hodine, ak nie je uvedené inak. Pri neočakávanom neskoršom príchode je potrebné bezpodmienečne informovať recepciu, telefónne číslo nájdete na Vašom voucheri. Rozdelenie izieb/apartmánov je úlohou miestneho poskytovateľa služieb. Želania zákazníkov nie sú záväznou súčasťou zmluvy. Fotografie v katalógoch zobrazujú príklady ubytovania, nie je možné si nárokovať na ubytovanie podľa príkladu ubytovania, rozhodujúci je popis daného touroperátora. Prístelka nie je plnohodnotné lôžko. Osoby ubytované zdarma alebo nad rámec kapacity izby/apartmánu nemajú garantovanú prístelku. V deň odchodu končia ubytovacie služby podľa pravidiel hotela cca v čase 10,00-12,00. Ak máte záujem o Early check-in/Late check-out je potrebné ho objednať a uhradiť na mieste. Odporúčame Vám, aby ste si svoje cenné veci a doklady uložili do hotelového trezoru alebo použili trezor na izbe, v prípade straty nenesieme zodpovednosť za vzniknuté škody. Pobytová taxa (miestna/kúpeľná/ekologická) nie je zahrnutá do ceny pobytu, býva odstupňovaná podľa kategórie hotela a veku hostí, platí sa na mieste. Niektoré ubytovacie zariadenia vyžadujú kauciu formou blokovania čiastky na kreditnej karte, prípadne v hotovosti. Kaucia sa vráti, ak neboli čerpané fakultatívne služby a na ubytovacom zariadení nevznikli žiadne škody. Pri objednanej strave (polpenzia, plná penzia, all inclusive a iné) je prvá zaplatená služba večera, v deň odchodu končia stravovacie služby raňajkami, pričom stravovacie služby navyše poskytuje hotel z dobrej vôle, prípadne za poplatok na mieste. V prípade neskorého príchodu do hotela alebo skorého odchodu, hotel nie je povinný poskytovať neskorú večeru/skoré raňajky. Ak pri službách all inclusive dostanete náramok, je jeho nosenie povinné. Mnohé ubytovacie zariadenia vyžadujú pri návšteve reštaurácie elegantné oblečenie (dlhé nohavice u pánov).

Delegát

V prípade ak Váš touroperátor poskytuje v mieste pobytu/v hoteli služby delegáta, je tento k dispozícii v určených hodinách a dňoch, ktoré nájdete na hotelovej nástenke, v šanóne alebo v informáciách, ktoré miestny zástupca rozdáva po prilete/počas transferu. Delegáti hovoria nemeckým, prípadne anglickým/miestnym jazykom. Zväčša sa nasledujúci deň po prilete koná informatívne stretnutie, kde sa dozviete zaujímavosti a praktické rady o mieste dovolenky, prenájme auta a informácie k spiatočnému transferu, odletu a o možnostiach výletov. Fakultatívne výlety sa objednávajú na mieste a sú organizované treťou stranou. Kontakt na delegáta/zástupcu touroperátora alebo núdzovú linku nájdete vo Vašich dokladoch/vouchri, prípadne v ubytovacom zariadení na nástenke alebo v šanóne označenom logom Vášho touroperátora pri recepcii. Touroperátori, ktorí nezabezpečujú služby delegáta na mieste, majú v dokladoch uvedený telefonický kontakt na núdzovú linku alebo na online delegáta.



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, okamžite telefonicky kontaktujte delegáta/touroperátora, ktorý sa na mieste bude snažiť zabezpečiť nápravu. Pokiaľ sa problém nedá odstrániť, nechajte si to písomne potvrdiť u delegáta/na recepcii. Bez reklamácie na mieste/u delegáta/touroperátora a písomného potvrdenia z miesta pobytu touroperátor reklamácie neakceptuje. Reklamácie týkajúce sa leteckej prepravy je potrebné podať priamo u príslušnej leteckej spoločnosti. Pred a po sezóne hotel nemusí poskytovať všetky služby uvedené v katalógu, táto skutočnosť bola zohľadnená v celkovej cene a nie je dôvodom na reklamáciu. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe touroperátora (vis major) alebo okolnostiam zo strany zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na reklamáciu /zľavu z ceny týchto služieb. Touroperátor nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená zákazníkom.

Poistenie

Dôrazne Vám odporúčame pri cestách do zahraničia uzatvoriť poistenie liečebných nákladov s poistením storna. Pri cestách v rámci EÚ Vám základné ošetrovanie poskytnú aj na základe medzinárodného zdravotného preukazu Vašej zdravotnej poisťovne, ale keďže toto poistenie zahŕňa iba najnutnejšie ošetrovanie, je vhodné mať aj komerčné poistenie. Ak ste si u nás objednali komplexné poistenie Union, dostali ste spolu s dokladmi aj poistnú knižku/poistnú zmluvu alebo jej elektronickú formu s poistnými podmienkami a kontaktmi na poisťovňu Union, ktoré treba mať so sebou na dovolenke. V prípade poistnej udalosti kontaktujte priamo svoju poisťovňu.