

Cestovné pokyny

Vážení klienti, teší nás, že sme získali Vašu dôveru pri výbere dovolenky. Želáme Vám, aby Vaša dovolenka prebehla podľa Vašich predstáv. K Vaším originálnym alebo elektronickým dokladom prikladáme cestovné pokyny:

Cestovné doklady

Podľa typu zájazdu a Vami vybraných služieb ste obdržali: letenky, ubytovací voucher, prípadne poistenie. 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 pred 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. V prípade nejasností sa môžete na letisku obrátiť na zástupcu touroperátora. Väčšina stánkov sa nachádza v odletovej hale Check in 1 = terminál 1 na viedenskom letisku Schwechat. V stánku sa dajú zakúpiť zvýhodnené parkovacie karty a zároveň tu získate cestovné doklady v prípade, že ste si rezervovali zájazd na poslednú chvíľu, alebo nebolo možné Vám doručiť doklady pred cestou. Touroperátory Neckermann/Thomas Cook/Bucher/Öger si účtujú za vystavenie dokladov na letisku poplatok cca 5,- EUR/rezervácia v hotovosti pri prevzatí. 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 spätočné lety je potrebné si overiť u príslušnej leteckej spoločnosti. Obráťte sa na leteckú spoločnosť, prípadne na stánok Vášho touroperátora na letisku, kde si môžete zakúpiť nové letenky.

Pozor pri spiatocnom lete

Prosíme, preverte si deň pred Vaším spiatocným letom, aktuálne časy letu a transferu v inštrukciách Vášho touroperátora, ktoré nájdete v informačnej časti hotela vyhradenej pre cestovné kancelárie, na nástenke alebo v šanóne Abfuginfo, v prípade nejasností kontaktujte delegáta.

Samostatná letenka

Cestujúci, ktorí si zakúpili samostatné (chartrové) letenky bez balíka služieb, sú povinní si časy spiatocných letov telefonicky overiť v čase 48 - 24 hodín pred spiatocným odletom v miestnej agentúre, resp. na telefóne číslo uvedené 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 spiatocným odletom. Cestujúci, ktorí majú zakúpené samostatné letenky nemajú nárok na transfery a nebudú na letisku očakávaní našimi 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 vyhradujú 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 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. Ak ste Vaše doklady dostali mailom, alebo potrebujete ďalšie visačky, vyzdvihnite si ich v stánku Vášho touroperátora alebo leteckej spoločnosti na letisku. 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 preväzovať 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 plastovom 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 nož. 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 prilete do cieľového letiska, vybavení pasových formalít a vyzdvihnutí batožiny, Vás bude v/pred priletovou halou očakávať delegát touroperátora, ktorý Vám upresní, ktorý z pristavených autobusov Vás odvezie do hotela. Presný čas transferu k spätočnému odletu nájdete najneskôr deň pred odletom v informačnej časti hotela vyhradenej pre cestovné kancelárie na nástenke alebo v šanóne („Abfluginfo“) Vášho touroperátora. V prípade, že budete mať otázky, alebo tam potrebné informácie deň pred odletom nebudú, kontaktujte delegáta.

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

Poistenie

Dôrazne Vám odporúčame pri cestách do zahraničia uzatvoriť minimálne poistenie liečebných nákladov. 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 alebo Európska Cestovná Poisťovňa, dostali ste spolu s dokladmi aj poistnú knižku s poistnými podmienkami a kontaktmi na danú poisťovňu v prípade poistnej udalosti a poistnú zmluvu, ktorú treba mať so 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 a neskôr ako 25 dní po návrate touroperátor reklamácie neakceptuje.

Príjemnú dovolenku Vám želá dovolenkanamieru.sk !