

## 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 Vaš let. Sú povinní, 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 alebo zástupca prepravcu, ktorý Vám upresní, ktorý z pristavených autobusov Vás odvezie do hotela. Presný čas transferu k spätočnému odletu Vám bude oznámený na telefónne číslo, ktoré ste uviedli v zmluve k zájazdu. Vo vlastnom záujme ho preto uvádzajte správne.

## Ubytovanie a strava

Každý štát má svoje vlastné kritéria pre zaraďovanie hotelov do jednotlivých kategórií, preto ani neodporúčame porovnávať štandardy a kategorizáciu v rôznych štátoch ani porovnávať jednotlivé izby v hoteli, ktoré sa takisto môžu líšiť a nebývajú presne rovnaké.

-Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch spôsobuje stavebnú činnosť, ktorú nemá žiadna cestovná kancelária možnosť ovplyvniť alebo zabrániť jej ani počas sezóny.

-V súlade s medzinárodným štandardom môžu byť klienti ubytovaní v deň príchodu až po 14,00 hod. a v deň odchodu sú povinní uvoľniť ubytovacie zariadenie do 10,00 hod. alebo aj skôr. Ak klient zostane v ubytovacom zariadení dlhšie ako je dovolené, musí doplatiť za ubytovanie priamo na mieste. Ani prípadný časový posun odchodu z letoviska neopravňuje zákazníka k dlhšiemu používaniu izby.

-Dovoľujeme si Vás upozorniť, že pridelenie izieb je plne v kompetencii ubytovacieho zariadenia a recepcie. Cestovná kancelária nemôže túto činnosť ovplyvniť. Môže sa stať, že napriek Vašej požiadavke a našej snahe nebudete ubytovaní vedľa seba, i keď sa jedná o jednu rodinu, či skupinu osôb, nakoľko hotel nebude mať takéto izby k dispozícii.

-Stravovanie v jednotlivých krajinách je výrazne ovplyvnené miestnymi zvyklosťami. Každá národná kuchyňa však ponúka špeciality, na ktorých si môžu pochutnať aj najväčší labužníci. Keďže ide o zmenu prostredia a spôsobu pripravovania jedál v porovnaní s tým, na čo sme na Slovensku zvyknutí, môžu sa niektorým klientom objaviť žalúdočné problémy, ktoré nemožno vyhodnocovať ako použitie nekvalitných potravín zo strany hotela. Kvalita, bohatosť a pestrosť jedál je závislá od úrovne a kategórie ubytovania. Zväčša je poskytované formou švédskych stolov. Len v niektorých prípadoch sú večere (v Taliansku väčšinou aj obedy aj večere) servírované. Okrem stravného programu all inclusive, ktorého súčasťou sú aj nápoje k jedlám, sa k obedom a večeriam nápoje nepodávajú, resp. podávajú, avšak za úhradu priamo v reštaurácii hotela.

## Informácie a delegát na pobytovom mieste

Delegát v mieste Vášho pobytu, ak je súčasťou zájazdu, ktorý ste si zakúpili, je Vám k dispozícii v čase a mieste, ktoré Vám sám osobne oznámi už po prilete.

Naši delegáti hovoria českým, slovenským, španielskym a anglickým jazykom. Podľa možností sa hneď v deň príchodu, alebo v deň nasledujúci po prilete, 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 aj vo Vašich pokynoch na cestu, ktoré obdržíte ešte pred vycestovaním

### Cestovné 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.

### 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, ak ste na zájazde, ktorého súčasťou je aj delegát, ktorý sa na mieste vynasnaží zabezpečiť nápravu. Pokiaľ sa problém nedá odstrániť, nechajte si to písomne potvrdiť u delegáta. Ak na mieste delegát nie je, kontaktujte cestovnú kanceláriu na telefónnom čísle, ktoré máte v pokynoch na cestu. Bez písomného potvrdenia z miesta pobytu, doplneného o obrazový materiál (fotografie) reklamácia nemusí byť objektívna vyhodnotená.