

PRZYGOTUJ SIĘ DO PODRÓŻY

Ważne informacje dla Klientów podróżujących z Wezyr Holiday Service sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 17B obowiązują dla Imprez turystycznych zarezerwowanych na stronie internetowej www.wezyrholidays.pl, przez centrum rezerwacji Wezyr Holidays oraz sieć agencyjną od dnia 15.07.2016 r. [wydanie nr 21]

1. Przed odlotem

Wszyscy Klienci podróżują czarterowymi lub rejsowymi liniami lotniczymi. Na dzień przed rozpoczęciem Imprezy turystycznej Klient powinien potwierdzić godzinny odlot bezpośrednio u Organizatora lub za pośrednictwem Agenta. Jednocześnie informujemy, iż godziny lotów są ogólnodostępne i na bieżąco aktualizowane na stronie internetowej: www.wezyrholidays.pl/rozklad_lotow.

2. Paszport

Dokumentem uprawniającym do przekroczenia granicy jest paszport, a w niektórych krajach dodatkowo wiza (szczegółowe informacje odnośnie wizy i ważności paszportu znajdują się w pkt. 3 poniżej), natomiast do krajów należących do Unii Europejskiej - dowód osobisty lub paszport. Czas oczekiwania na paszport wynosi od miesiąca do 6 tygodni. Czas oczekiwania na paszport tymczasowy wydawany małoletnim, którzy nie ukończyli 5 roku życia, wynosi od 3 tygodni do 30 dni. Obywatele polscy, legitymujący się paszportem zagranicznym korzystający z usług Organizatora, powinni zapoznać się z przepisami wizowymi i paszportowymi kraju docelowego. Obywatele innych narodowości niż polska zobowiązani są zasięgnąć informacji o przepisach wjazdowych w odpowiednich placówkach dyplomatycznych oraz ich bezwzględnie przestrzegać. Klient przejmuje odpowiedzialność za dotrzymanie i przestrzeganie obowiązujących przepisów, niezbędnych do przeprowadzenia Imprezy turystycznej. Wszelkimi szkodliwymi następstwami, szczególnie żądaniem uiszczenia kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej, które wynikły z niedotrzymania tych przepisów, z wyjątkiem takich, które zostały zawinione przez fałszywe bądź brakujące informacje ze strony Organizatora, obciążony jest Klient. Z uwagi na długi czas oczekiwania na wydanie dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) prosimy o uwzględnienie tego faktu przy planowaniu podróży za granicę. Dane uczestnika (nazwisko, imię, data urodzenia) wpisane w dokumentach podróży (bilet lotniczy, voucher hotelowy, wiza) muszą być zgodne z danymi w paszporcie lub dowodzie osobistym. Podczas podróży paszport lub dowód osobisty należy mieć zawsze przy sobie, a nie w bagażu głównym. Paszport ze zdjęciem wymagany jest także dla dzieci i niemowląt. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od Organizatora. Za zagubienie paszportu i innych dokumentów oraz koszty związane z procedurą otrzymania nowych, odpowiada Klient (koszty uzależnione są od placówek wydających te dokumenty). Zalecamy wykonanie kopii paszportu (strony ze zdjęciem) oraz przechowywanie jej w miejscu odrębnym od dokumentu oryginalnego, co znacznie uprości formalności w przypadku zagubienia tego dokumentu czy kradzieży. Jeżeli z powodu zagubienia dokumentów Klient spóźni się na samolot, na który miał zarezerwowane miejsce, będzie musiał pokryć dodatkowe koszty przelotu we własnym zakresie, gdyż Organizator nie ponosi za to odpowiedzialności. Jeżeli zagubiony zostanie jeden z dokumentów podróży, tj. bilet lotniczy lub voucher hotelowy, a wymagane będzie wystawienie nowych dokumentów, wówczas Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora lub jego przedstawiciela w celu wydania duplikatu. Wydanie duplikatu może wiązać się z zakupem nowego biletu za dodatkową opłatą.

3. Przepisy wjazdowe, wyjazdowe i wizowe

- 3.1 Bułgaria, Grecja, Hiszpania – Wjazd na podstawie ważnego paszportu lub dowodu osobistego jest gwarantowany dla obywateli Polski w ramach swobodnego przepływu osób w Unii Europejskiej. W Katalonii obowiązuje opłata turystyczna, którą Klienci wnoszą w recepcji hotelowej podczas kwaterowania. Opłaty kształtują się następująco:
 - a) Hotel 5* – 2,50 EUR / os. / doba,
 - b) Hotel 4* – 1,00 EUR / os. / doba, (Barcelona 1,25 EUR / os. / doba),
 - c) Hotel 3*, 2*, apartamenty – 0,50 EUR / os. / doba, (Barcelona 0,75 EUR / os. / doba).
- 3.2 Dominika - Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej, muszą oni natomiast okazać bilet powrotny. Przy wjeździe należy uiścić opłatę turystyczną (ok. 15 USD). Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.3 Egipt - Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. Koszt zakupu wizy przy wjeździe do Egiptu wynosi 25 USD. Na lotnisku w Sharm el Sheik dla Obywateli polskich, którzy nie opuszczają terenu Synaju wiza nie jest wymagana. Na lotnisku w Hurghadzie możliwa jest dodatkowa usługa świadczona przez przedstawiciela Organizatora – Odeon Tours w postaci ekspresowej usługi wizowej. Z usługi tej można skorzystać przy odpowiednio wyższej cenie w wysokości 27 USD [wiza + usługa]. Usługa ta ma na celu znaczne skrócenia czasu, który trzeba poświęcić na zakup wizy w punkcie sprzedaży wizowej oraz znaczne usprawnienie i przyspieszenie jej wydawania. Zaznaczamy, iż wybór

sposobu zakupu wizy należy od indywidualnej decyzji każdego Klienta. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.

- 3.4 Indonezja / Bali - Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. W określonych portach lotniczych można uzyskać wizę przy przekraczaniu granicy. Lotnisko na Bali znajduje się na liście portów, w których obywatele Polski mogą uzyskać wizę VOA (visa on arrival) uprawniającą do jednokrotnego przekroczenia granicy. Koszt opłaty wizowej wynosi 25 USD płatne na granicy. Paszport musi być ważny, co najmniej, 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. VOA zezwala na pobyt maksymalnie do 30 (trzydziestu) dni, z możliwością przedłużenia o maksymalnie kolejne 30 dni za dodatkową opłatą. Przy wylocie pobierana jest opłata wyjazdowa w wysokości 200.000 IDR (ok. 20 USD).
- 3.5 Kuba – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Wjazd odbywa się jedynie na podstawie paszportu ważnego minimum 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Obywatele RP udający się na Kubę muszą posiadać kartę turystyczną. Każdy turysta wyjeżdżający z Organizatorem otrzymuje Kartę Turystyczną na podstawie której będzie mógł przekroczyć granicę kubańską. Karty Turystyczne będą wydawane na lotnisku przy odprawie. Karta służy do celów turystycznych i jest ważna 30 dni (łącznie z dniem przekroczenia granicy). Przy wylocie z Kuby obowiązuje podatek wylotowy płatny bezpośrednio na lotnisku gotówką w wysokości ok. 25 CUC/27 EUR.
- 3.6 Malediwy – Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy wjazdowej. 30-dniowa bezpłatna wiza turystyczna jest wbijana do paszportu po przylocie do Male. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.7 Maroko – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.8 Mauritius – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.9 Meksyk - Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Należy jedynie wypełnić kartę turystyczną (w języku angielskim), którą pasażerowie otrzymają na pokładzie samolotu. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.10 Seszele – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej jeśli pobyt nie przekracza 90 dni. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.11 Singapur – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.12 Tajlandia - Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej, jeśli pobyt nie przekracza 30 dni. Paszport musi być ważny, co najmniej, 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Jeśli wjazd na terytorium Tajlandii następuje drogą lądową z krajów sąsiadujących (Laos, Malesja, Kambodża i Birma) długość pobytu nie może przekroczyć 15 dni.
- 3.13 Tanzania / Zanzibar – Od obywateli polskich wymagana jest wiza wjazdowa. Wizę uzyskać można na lotnisku w momencie przekraczania granicy. Jest ona ważna maksymalnie 90 dni i kosztuje 50 USD. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.14 Tunezja – Od obywateli polskich nie wymaga się wizy wjazdowej. Natomiast od dnia 01.10.2014 wprowadzony zostaje w Tunezji podatek wyjazdowy. Każdy turysta (poza obywatelami tunezyjskimi), będzie zobowiązany kupić specjalny znaczek skarbowy o wartości 30 TND (około 13 €). Będzie go można nabyć na lotnisku, w porcie, w punktach na przejściach granicznych. Znaczek ten będzie wklejony do paszportu i opieczętowany przez Urząd Migracyjny podczas wyjazdu z Tunezji. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu.
- 3.15 Turcja - Od obywateli polskich wymagane jest posiadanie wizy uprawniającej do wjazdu oraz wielokrotnego przekraczania granicy i pobytu w Turcji przez 90 dni oraz paszportu, którego okres ważności wynosi 60 dni od daty wygaśnięcia wizy. W paszporcie musi pozostać co najmniej 1 (jedna) wolna strona w celu uzyskania wizy wjazdowej. Brak wolnej strony w paszporcie powoduje automatyczną odmowę wjazdu do Turcji. Nie ma możliwości wjazdu do Turcji za okazaniem dowodu osobistego. Od dnia 11 kwietnia 2014 roku koszt wizy turystycznej wielokrotnej, otrzymywanej w formie naklejki (przyklejanej / stemplowanej) na przejściach granicznych będzie wynosił 30 USD, 25 EUR lub 20 GBP. Dotychczasowa cena tj. 20 USD będzie stosowana jedynie w przypadku ubiegania się o wizę za pośrednictwem portalu systemu E-wisa (<https://www.evisa.gov.tr>). Dodatkowe informacje na ten temat można uzyskać na stronie <http://www.turcja.org.pl/page/11/44>
- 3.16 Zjednoczone Emiraty Arabskie – Od obywateli polskich wymagana jest wiza wjazdowa, uzyskiwana podczas przekraczania granicy. Jest ona bezpłatna i ważna maksymalnie 30 dni. Paszport musi być ważny co najmniej 6 miesięcy od daty planowanego powrotu. Ponadto informujemy, że zgodnie z informacją przesłaną przez Departament Turystyki Dubaju od 31.03.2014 r. zostaje wprowadzony obowiązkowy podatek turystyczny tzw. „Tourist Dirham Fee”. Wszyscy turyści, korzystający z noclegów na terenie ZEA są zobowiązani do jego zapłaty.

wiązani do uiszczenia podatku bezpośrednio w recepcji hotelowej. Poniżej podajemy wysokość stawek podatku w zależności od kategorii hotelu.

Kategoria hotelu: opłata za pokój na noc (w AED)

- a) Hotel 5* 20
- b) Hotel 4* 15
- c) Hotel 3* 10

Kraj	Brak obo- wiązku wizowego	Wiza na granicy	E-wiza - strona in- ternetowa	Wiza trady- cyjna	Karta tury- styczna
Bulgaria	x				
Dominikana	x				
Egipt		x			
Grecja	x				
Hiszpania	x				
Indonezja / Bali		x			
Kuba					x
Malediwy		x			
Mauritius	x				
Maroko	x				
Meksyk	x				
Seszele	x				
Singapur	x				
Tajlandia	x				
Tanzania / Zanzi- bar		x			
Tunezja	x				
Turcja		x	x		
Zjednoczone Emiry Arabskie		x			

3.17 Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące przepisów wizowych znajdują się na stronie <http://poradnik.poland.gov.pl/>

4. Godziny odlotów i przylotów

Impreza turystyczna rozpoczyna się i kończy zgodnie z określonym w Umowie z Organizatorem terminem wyjazdu i powrotu. Data wyjazdu jest dniem rozpoczęcia Imprezy turystycznej, data powrotu dniem zakończenia Imprezy turystycznej. Pierwszy i ostatni dzień Imprezy turystycznej przeznaczony jest w szczególności na podróz. Dzień odlotu i powrotu wlicza się w całkowity czas trwania Imprezy turystycznej. Godziny przelotu ustalane są przez przewoźnika w porozumieniu z Urzędem Lotnictwa Cywilnego. Mogą one ulec zmianie w stosunku do rozkładu lotów zawartego na Umowie i stronie internetowej. W takim przypadku prosimy o wyrozumiałość. Wszystkie firmy przewozowe starają się przestrzegać podanych rozkładów lotów. Czasem jednak nie da się uniknąć opóźnień. Przyczyną mogą być różne: niekorzystne warunki pogodowe, wzmożony ruch lotniczy, konieczne prace konserwacyjne, usterki techniczne. W takich wypadkach bezpieczeństwo jest dla nas ważniejsze niż punktualność. Do zmian godzin odlotów może dojść nawet na kilka godzin przed planowanym rozkładem. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek zmian Klienti będą niezwłocznie informowani. Prosimy jednak o osobiste, telefoniczne potwierdzenie godziny odlotu bezpośrednio u Organizatora na dzień przed planowaną podróżą. Przeloty samolotami rejsowymi mogą nie być połączeniami bezpośrednimi, z reguły są to połączenia z międzylądowaniem co wiąże się z oczekiwaniem na kolejne połączenie i zmianę statku powietrznego. Prosimy o dokładne zapoznanie się z rozkładem lotów dostępnym na stronie internetowej Organizatora www.wezyrholidays.pl w zakładce „rozkład lotów”.

5. Odprawa na lotnisku

5.1 Zbiórka na lotnisku, przy stanowisku Organizatora, odbywa się minimum na:

- a) Przeloty samolotem Dreamliner, 3 godz. przed odlotem,
- b) Przeloty czarterowe, 2 godz., z wyjątkiem Pegasus Airlines 2,5 godz. przed odlotem,
- c) Przeloty rejsowe, 3 godz. przed odlotem,

5.2 Odprawa biletowa bagażowa kończy się:

- a) Przeloty samolotem Dreamliner, 60 minut przed odlotem,
- b) Przeloty czarterowe, 40 minut, z wyjątkiem Pegasus Airlines 45 minut przed odlotem,
- c) Przeloty rejsowe, 60 minut przed odlotem.

5.3 Ze względu na fakt, iż czas na odprawę jest ograniczony, prosimy o punktualność. Szczególnie zwracamy na to uwagę osobom wykupującym dolot krajowy. Ze względu na ściśle określone godziny odlotów należy liczyć się z faktem, że osoby znacznie spóźnione nie zostaną odprawione. Klient zobowiązany jest do posiadania wydrukowanych dokumentów podróży.

5.4 Dziecko, które nie ukończyło 2 roku życia [INFANT - mniej niż 24 miesiące], nie przystępuje miejsce w samolocie oraz bagaż i miejsce w autokarze jak dla osoby dorosłej, z wyjątkiem opisanym na stronie internetowej Organizatora www.wezyrholidays.pl/Linie-lotnicze.

6. Bagaż

Organizator wskazuje, iż w przypadku posiadania dodatkowego, niestandardowego, ponadwymiarowego bagażu (w szczególności kitesurfing, windsurfing, sprzęt do nurkowania, sprzęt do golfu, rowery, wózek inwalidzki) fakt ten Klient powinien zgłosić w chwili zawierania Umowy w celu ustalenia możliwości transportu lotniczego i transferu w miejscu

docelowym tego sprzętu oraz ustalenia kosztów jego przewozu. Dopuszczalny ciężar bagażu wliczonego w cenę biletu lotniczego uzależniony jest od linii lotniczych. Szczegółowe informacje na temat ilości, rodzaju i sposobu przewożenia bagażu umieszczone są na stronie internetowej Organizatora www.wezyrholidays.pl/rozklad_lotow. Ryzyko utraty pieniędzy, przedmiotów wartościowych, kosztowności, urządzeń technicznych i lekarstw, znajdujących się w oddanym do transportu bagażu, ponosi Klient. Ewentualne szkody powstałe podczas transportu lotniczego usuwane będą zgodnie z przepisami prawa lotniczego. Bagaż podręczny nie może przekraczać ustalonych wymiarów, aby można go było umieścić pod fotelem przed sobą lub w schowku bagażowym, znajdującym się nad fotelem. Za każdy kg nadbagażu pasażer musi uiścić dodatkową opłatę, którą określa przewoźnik. Przypominamy, iż istnieje możliwość pozostawienia wózka dziecięcego, inwalidzkiego bezpośrednio przy wejściu do samolotu. Składany wózek dziecięcy lub torba/koszyk do przenoszenia niemowlęcia lub w pełni składany wózek inwalidzki są wolne od opłat dodatkowych i są przewożone w kabine pasażerskiej, jeśli ma ona wydzielone miejsca do przechowywania bagażu. W tym celu należy go nadać jako bagaż rejestrowany przy stanowisku odprawy biletowo bagażowej, a następnie przekazać go pracownikowi obsługi naziemnej przy schodach do samolotu. W związku ze zmianą przepisów lotniczych wprowadzonych na lotniskach Unii Europejskiej, w bagażu podręcznym może znajdować się nie więcej niż 1000 ml płynów, takich jak żele, kremy, tusze do rzęs, perfumy itp., niemniej jednak nie mogą one mieć większej pojemności niż 100 ml każdy. Przepisy te nie dotyczą artykułów zakupionych na tzw. strefach bezcłowych, na których to, po okazaniu karty pokładowej można dokonać zakupu artykułów oferowanych przez sklepy wolnocłowe. Pokarmy dla dzieci w większej ilości powinny być przewożone w bagażu głównym (rejestrowanym) i odpowiednio zabezpieczone. Na pokład dozwolone jest wniesienie pokarmów w ilości odpowiedniej do długości podróży oraz pory dnia, w której odbywa się lot z uwzględnieniem ewentualnego opóźnienia. W przypadku uszkodzenia lub zagubienia bagażu przez przewoźnika, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu właściwemu przewoźnikowi w miejscu do tego przeznaczonym na lotnisku. Wypełniony raport (PIR), dotyczący zniszczenia lub zagubienia bagażu Klient zobowiązany jest zachować i przekazać wraz z odcinkiem biletu lotniczego, zawieszka bagażowa, kartą pokładową odpowiednim liniom lotniczym w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Prosimy zwrócić szczególną uwagę na konieczność sporządzenia raportu (PIR) na lotnisku w dniu uszkodzenia bądź zagubienia bagażu. Brak powyższego dokumentu spowoduje odrzucenie reklamacji ze względów formalnych. Jednocześnie Organizator zastrzega, iż każda linia lotnicza może wymagać dodatkowych dokumentów, m.in. zdjęć uszkodzonego bagażu, okazania rachunku za zakupiony bagaż, kopii paszportu, karty pokładowej czy odcinka bagażowego.

7. Przedstawiciele organizatora

Podczas lotu nie towarzyszy Państwu żaden przedstawiciel Organizatora. Nasi przedstawiciele zazwyczaj będą na Państwa czekać przy stanowisku Organizatora lub z tabliczką z logo Organizatora zaraz po wyjściu z hali przylotów i pokierują do odpowiedniego autokaru lub minibusu transferowego. Przedstawiciel Organizatora nie posiada uprawnień do wejścia do hali odlotów i przylotów w krajach, w których spędzają Państwo wakacje. W niektórych destynacjach po przylocie otrzymają Państwo kopertę lub broszurkę z informacjami dotyczącymi kraju pobytu oraz telefonem kontaktowym do lokalnego przedstawiciela. W trakcie pobytu zazwyczaj odbędzie się spotkanie organizacyjne, na którym przedstawiciel przekaze Państwu podstawowe informacje dotyczące hotelu, regionu oraz przedstawi ofertę wycieczek fakultatywnych (oferowanych przez miejscowego organizatora, posiadającego wszelkie wymagane licencje oraz ubezpieczenia). W przypadku jakichkolwiek niezgodności dotyczących wycieczek fakultatywnych należy je rozwiązywać podczas pobytu na miejscu u ich organizatora, który je oferuje. W razie jakichkolwiek pytań lub problemów mogą Państwo zgłosić swoje uwagi podczas pierwszego spotkania informacyjnego, a także skontaktować się bezpośrednio z naszym przedstawicielem podczas dyżuru w hotelu, jeśli taki zostanie wyznaczony. Informacje dotyczące godzin powrotu do kraju zostaną Państwu przekazane przez przedstawiciela Organizatora lub pracownika hotelu bezpośrednio do pokoju lub zostaną zamieszczone w widocznym miejscu na terenie hotelu. W sprawach nagłych prosimy dzwonić bezpośrednio do naszego przedstawiciela lub do biura naszego kontrahenta. Informacje dotyczące kontaktu z Organizatorem zostały zamieszczone w katalogu Organizatora oraz na stronie internetowej www.wezyrholidays.pl w zakładce „O nas”.

8. Transfer

Każdy z Klientów w ramach wykupionej Imprezy turystycznej ma zapewniony transfer grupowy na trasie lotnisko/hotel/lotnisko, który odbywa się według rozmieszczenia hoteli zgodnie z ustalonym przez biuro programem i może trwać nawet do kilku godzin. W związku z tym prosimy o sprawdzanie odległości między lotniskami a hotelem. Inną opcją dojazdu jest dojazd taksówką na własny koszt lub wykupienie za odpowiednią opłatą transferu indywidualnego. Ze względu na ukształtowanie terenu, infrastruktury drogowej oraz położenia hotelu transfer nie zawsze musi kończyć się bezpośrednio przed hotelem.

9. Kategoria hoteli

Kategoryzacja hoteli nadawana jest przez autoryzowane władze w poszczególnych krajach i różni się od siebie. W Umowie-zgłoszeniu, w katalogu oraz na stronie Organizatora www.wezyrholidays.pl podane są 2 kategorie hotelu:

- a) Pierwsza, „graficzna” nadana jest przez Organizatora umieszczona przy nazwie hotelu – „kolorowy glob”, która może różnić się od kategoryzacji lokalnej, oraz
- b) Druga, „lokalna” nadana przez autoryzowane lokalne władze:
 - Kategoria lokalna: 1 Klucz, 2 Klucze, 3 Klucze, APART, 1*, 2*, 3*, 4*, 4S, 4*HV, 5*, 5*HV, GOLF CLUB - kategoria obiektu hotelarskiego zgodna z przepisami kraju pobytu nadana przez autoryzowane władze, ważna na dzień oddania katalogu do druku,
 - BRAK - Hotel nie posiada kategoryzacji lokalnej nadanej przez lokalne autoryzowane władze.

10. Klasyfikacja hoteli wg Organizatora

Ogólna klasyfikacja hoteli zastosowana przez Organizatora w naszym katalogu oraz na stronie www.wezyrholidays.pl:

- Deluxe** - Hotele luksusowe oferujące klientom niepowtarzalną atmosferę, najwyższy standard obsługi oraz eleganckie otoczenie i wyszukane dania,
- 5(kolorowy glob)** - Hotele o dobrym standardzie oferujące komfort i profesjonalną obsługę oraz rozbudowaną infrastrukturę.
- 5(kolorowy glob)HV** - Kompleksy hotelowe o charakterze klubowym, złożone z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie,
- 4(kolorowy glob)S** - Hotele klasy średniej [4* Superior, 4*+] z dobrym podwyższonym standardem świadczonych usług, funkcjonalnie wyposażone,
- 4(kolorowy glob)** - Hotele klasy średniej z dobrym standardem świadczonych usług, funkcjonalnie wyposażone.
- 4(kolorowy glob)HV** - Kompleksy hotelowe o charakterze klubowym, złożone z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie, polecane dla gości lubiących aktywny wypoczynek,
- 3(kolorowy glob)** - Hotele klasy turystycznej, funkcjonalnie wyposażone, oferujące skromne posiłki,
- 2(kolorowy glob)** - Hotele klasy ekonomicznej, skromnie wyposażone, oferujące skromne posiłki,
- 1(kolorowy glob)** - Hotele klasy ekonomicznej, oferujące bardzo skromnie wyposażone oraz bardzo skromne posiłki,
- APART** - Hotele klasy ekonomicznej, oferujące skromnie wyposażone oraz skromne posiłki lub wyposażone są w aneks kuchenny i nie oferują posiłków. Zazwyczaj możliwe jest zakwaterowanie dla większej liczby gości [4, 5, 6 osób],
- GOLF CLUB** - obiekt o dobrym standardzie oferujący komfort i profesjonalną obsługę oraz rozbudowaną infrastrukturę golfową, złożone z jedno- i dwupiętrowych budynków rozrzuconych na rozległym terenie,
- 1 Klucz** - obiekt klasy ekonomicznej, oferujące bardzo skromnie wyposażone oraz bardzo skromne posiłki,
- 2 Klucze** - obiekty klasy ekonomicznej, skromnie wyposażone, oferujące skromne posiłki,
- 3 Klucze** - obiekty klasy turystycznej, funkcjonalnie wyposażone, oferujące skromne posiłki.

11. Zakwaterowanie

Należy liczyć się z tym, iż standard hoteli w niektórych krajach może odbiegać od standardu hoteli w Polsce. Większość hoteli składa się z budynku głównego oraz innych budynków należących do kompleksu. Organizator nie ma wpływu na to, w której części obiektu będą kwatrowani Klienci. Leży to wyłącznie w gestii hotelu i uwarunkowane jest ilością wolnych pokoi oraz miejsca ich usytuowania. Nadto informujemy, iż regiony do których Państwo podróżują są czynne inwestycyjnie, co oznacza, że w hotelu lub jego sąsiedztwie może występować rozbudowa infrastruktury. Organizator nie odpowiada za działania osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu usługi. Pokój z widokiem na morze jest zawsze dodatkowo płatny zgodnie z cennikiem hotelu. Za pokój z widokiem na morze uznaje się pokój z centralnym, bocznym lub częściowym widokiem. Wyjaśniamy, iż w niektórych hotelach pokoje otwierane są przy użyciu karty magnetycznej. Może ona ulec rozmagnesowaniu w przypadku przechowywania jej w pobliżu sprzętów elektronicznych. W takim przypadku należy ponownie zgłosić się do recepcji w celu jej zakodowania. Zazwyczaj Klienci otrzymują standardowo jeden klucz lub kartę do pokoju niezależnie od ilości zakwaterowanych osób. W przypadku rezerwacji pokoju dla osoby niepełnosprawnej informujemy, iż należy to zgłosić przed dokonaniem rezerwacji w celu jego potwierdzenia. Organizator nie gwarantuje, iż pokój tego typu będzie posiadał widok na morze, na ogród itp. Pokoje te usytuowane są zazwyczaj w dogodnej lokalizacji (na dolnych kondygnacjach). Sprzątanie pokoi oraz wymiana ręczników nie musi odbywać się codziennie, zazwyczaj odbywa się co 2-3 dni. Częstotliwość jest uzależniona od standardu hotelu. W razie konieczności skorzystania z usługi sprzątania poza wyznaczonym przez hotel terminem proszeni są Państwo o zgłoszenie tego w recepcji lub do hotelowej Guest Relation. W każdym czasie przepisy hotelowe dotyczące tzw. „housekeeping” mogą ulec zmianie, jest to zależne od wewnętrznych decyzji dyrekcji hoteli. Organizator nie jest odpowiedzialny za obietnice złożone przez hotel w trakcie Państwa pobytu. Wywieszki hotelowe służą do komunikacji pomiędzy Gośćmi a serwisem sprzątającym. Wywieszka „Do Not disturb” – nie przeszkadza – serwis sprzątający nie może uprzątnąć pokoju, wymienić pościeli ani ręczników, w przypadku minibaru nie będzie on uzupełniony. Wywieszka „Pis make my room” – proszę posprzątać mój pokój – serwis sprzątający posprząta pokój dodatkowo lub w przypadku wcześniejszego wywieszenia „Do Not disturb”. W każdej chwili Goście hotelowi mogą zgłosić dodatkowe sprzątanie w recepcji.

Budynek anex - budynek znajdujący się na terenie kompleksu hotelowego lub w jego bliskiej odległości (na przykład oddzielony ulicą), usytuowany na uboczu, oddalony od budynku głównego i infrastruktury hotelu (np. restauracji, basenu). Może on różnić się standardem, wyglądem i wyposażeniem w stosunku do budynku głównego. Pokoje (np. ekonomiczne, promo, promocyjne, anex, ROH) znajdujące się we wskazanym budynku są najczęściej w promocyjnej cenie.

12. Klasyfikacja pokoi

- 12.1 Pokój standardowy dwuosobowy (double room, DBL, 2ADL)** - standardowy pokój hotelowy dla dwóch osób dorosłych. Posiada łóżko małżeńskie lub 2 pojedyncze łóżka.
- 12.2 Pokój standardowy jednoosobowy (1ADL, SGL)** - w hotelach liczba pokoi jednoosobowych jest ograniczona. Często jest to standardowy pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania. Wielkość, wyposażenie i usytuowanie nie zawsze są takie same jak w pokojach dwuosobowych. Nie musi posiadać balkonu lub tarasu.
- 12.3 Pokój standardowy dwuosobowy z dostawką (3ADL, 2ADL+1CHD) lub (3ADL+1CHD, 4ADL, 2ADL+2CHD)** - dla każdej dodatkowej zakwaterowanej osoby w dwuosobowym pokoju standardowym, może być przewidziana dostawka (może nią być tapczan, sofa, łóżko

rozkładane/połowe lub fotel), która nie zawsze zapewni komfort oferowany przez standardowe łóżko w danym hotelu. Wyposażenie pokoju standardowego pozostanie na niezmiennym poziomie, za wyjątkiem dodatkowych kompletów pościeli i ręczników, które będą dostarczone przez obsługę hotelową na Państwa życzenie. Przestrzeń pokoju może być ograniczona.

- 12.4 Pokój standardowy Large** – pokój wyposażony jak standardowy lecz o większej powierzchni względem pokoju standardowego.
- 12.5 Pokój rodzinny, apartament i studio** - składa się z jednego dużego pokoju lub 2 sypialni połączonych drzwiami lub sypialni i salonu połączonych drzwiami. Może się zdarzyć, że między pokojami nie ma drzwi, oddziela je kotara lub nie ma żadnej innej zasłony – starajmy się zaznaczyć to w opisie hotelu. Pokoje takie mogą być również przejściowe i nie posiadać okien. W jednej sypialni znajduje się łóżko małżeńskie lub 2 pojedyncze łóżka, w drugiej 1 lub 2 łóżka pojedyncze, a w przypadku salonu komplet wypoczynkowy lub sofa. W przypadku pokoju rodzinnego składającego się z jednego pomieszczenia może być przewidziane łóżko małżeńskie lub dwa pojedyncze łóżka, a dla każdej dodatkowej osoby może być przewidziana dostawka w postaci tapczanu, sofy, rozkładanego łóżka (połowego), łóżka piętrowego lub fotela rozkładanego.
- 12.6 Pokój typu Club / Bungalow** - położony w niższej zabudowie, poza budynkiem głównym hotelu, najczęściej o większej powierzchni całkowitej. Wyposażenie pokoju takie, jak w pokoju standardowym. Podłoga najczęściej pokryta jest terakotą.
- 12.7 Pokój ekonomiczny, promo lub promocyjny, pokój w specjalnej cenie, single saver, pokój anex** - pokój w promocyjnej cenie, którego wyposażenie zbliżone jest do pokoju standardowego, jednakże może on mieć niższy standard, mniejszą powierzchnię, gorszy widok z okna i/lub nie mieć balkonu. Pokoje mogą znajdować się poza głównym budynkiem hotelu i dalej od infrastruktury hotelu.
- 12.8 Pokój typu duplex** - składa się z minimum 2 pokoi położonych na dwóch poziomach. Może to być salon z sypialnią na antresoli lub oddzielne pokoje połączone schodami. Wyposażenie pokoi jest zbliżone do pokoi rodzinnych.
- 12.9 Pokój typu Superior, Suita, King's, Deluxe** - pokój o podwyższonym standardzie w stosunku do pokoju standardowego. Dokładny opis pokoju znajduje się w opisie hotelu.
- 12.10 Pokój Run of the House (ROH)** - oznacza to, że klienci mogą zostać zakwaterowani w wybranym przez siebie typie pokoju określonym w umowie, ale nie mają wpływu na lokalizację. Pokoje mają ten sam standard niezależnie od budynku.
- 12.11 Pokój typu Park view, „Land view”, „Garden view”** – pokój z widokiem na teren hotelu.

13. Dodatkowe życzenia związane z zakwaterowaniem

Wszelkie prośby Klientów o dodatkowe świadczenia wykraczające poza Umowę, Organizator kieruje bezpośrednio do hotelu. Zastrzegamy jednak, iż świadczeń tych nie można egzekwować na miejscu jako gwarantowanych, a jedynie jako opcjonalne, wykonywane w miarę możliwości hotelu. Jeżeli mają Państwo specjalne życzenia dotyczące dodatkowych usług hotelowych tj. pokój z widokiem na morze, pokoje obok siebie, niskie/wysokie piętro, kwiaty w pokoju, usługi dla nowożeńców, urodziny, rocznice, indywidualny transfer, itp. należy je zgłosić przed zawarciem Umowy i dokonaniem rezerwacji. Notatka na voucherze hotelowym np. „Just married”, „Honey moon”, „Pokoje obok siebie” itp. nie gwarantuje spełnienia wskazanej usługi, gdyż jest ona traktowana jako prośba. Jeżeli hotel przewiduje takie usługi, zostaną one zrealizowane za dodatkową opłatą. W przeciwnym wypadku usługi te będą traktowane jako prośby dodatkowe niewiążące Organizatora, zrealizowane w miarę możliwości hotelu.

14. Oznaczenia dodatkowe

Dla Państwa wygody proponujemy w katalogu ikony graficzne, które ułatwią wybór hotelu zgodnie z Państwa potrzebami.

- 1 DZIECKO/2 DZIECI POBYT GRATIS** - przy opisach hoteli znajdują się informacje „1 dziecko/2 dzieci pobyt gratis”. W hotelach oznaczonych taką informacją dziecko, w określonym wieku, podróżujące z minimum dwoma pełnopłatnymi osobami, otrzymuje świadczenia hotelowe gratis. Poności tylko koszt biletu lotniczego i ubezpieczenia.
- PRZY PLAŻY** - obiekt hotelowy położony bezpośrednio przy plaży. W zależności od położenia budynków i pokoi odległość do plaży może być różna.
- ZJEŹDZALNIE** - na terenie obiektu znajduje się min. jedna jeźdźdźnia wodna. Godziny otwarcia oraz zasady korzystania ustalane są przez hotel.
- WIFI GRATIS** - hotel oferuje możliwość skorzystania z darmowego Internetu bezprzewodowego na terenie obiektu, najczęściej w wyznaczonych miejscach.
- BLISKO CENTRUM** - hotel znajdujący się w pobliżu centrum miasta lub miejscowości.
- POLSKIE ANIMACJE** - w hotelach oznaczonych taką ikoną w skład międzynarodowego zespołu animatorów wchodzi minimum jeden polskojęzyczny animator, dostępny dla dzieci w wyznaczonych terminach [szczegóły znajdują się w opisie hotelu].
- SPA** - obiekt oferujący usługi relaksacyjne, wypoczynkowe, odnowy biologicznej mające na celu zregenerowanie sił zarówno fizycznych jak i psychicznych, poprawę zdrowia i kondycji organizmu, zrelaksowanie się.
- NIEPELNOSPRAWNI** - obiekt przystosowany dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Pokoje z szerokimi drzwiami, dostosowaną łazienką, podjazdy na terenie hotelu itp.
- LUNAPARK** - na terenie obiektu znajduje się miejsce, na którym mogą być zainstalowane urządzenia rekreacyjne, takie jak karuzela, kolejka, diabelski młyn, beczka śmiechu, jeźdźdźnia, huśtawka, strzelnica, trampolina i inne obiekty służące rozrywce. Przeznaczenie [dla dorosłych, dla dzieci], wielkość, ilość tych urządzeń oraz godziny otwarcia ustala hotel i mogą różnić się w zależności od standardu hotelu. Usługi te mogą być odpłatne

15. Klimatyzacja

Informacje na temat klimatyzacji znajdują Państwo w każdym opisie hotelu. W większości hoteli klimatyzacja jest sterowana centralnie i działa w określonych godzinach, ustalonych

przez właściciela hotelu. Nie musi działać 24h na dobę. Czas działania klimatyzacji uzależniony jest od warunków atmosferycznych, pory roku i wewnętrznych ustaleń hotelu. W niektórych hotelach, w zależności od pory roku lub poza sezonem, opisanym w punkcie 30 poniżej, klimatyzacja może zostać wyłączona lub jej działanie znacznie ograniczone. W niektórych hotelach klimatyzacja jest dodatkowo płatna. Istnieje także możliwość wykupienia dodatkowych godzin jej działania. W pokojach typu rodzinny, apartament, studio składających się z 2 pomieszczeń i więcej, klimatyzacja może być zainstalowana tylko w jednym z pomieszczeń.

16. Sejf i depozyt

Niezależnie od miejsca pobytu radzimy trzymać pieniądze, cenne przedmioty i wszelkie dokumenty w sejfie. W większości hoteli sejfy umieszczone są w szafie i mogą nie być tam trwale przymocowane. Jeśli pokój hotelowy nie jest wyposażony w sejf, można skorzystać z sejfu w recepcji. Prosimy pamiętać, że hotel nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty utracone na jego terenie. Sejfy w hotelach są zazwyczaj dodatkowo płatne. W niektórych hotelach będą Państwo proszeni o pozostawienie depozytu w recepcji np. za ręcznik plażowy, pilota do telewizora, bądź do klimatyzacji. Wysokość depozytu jest zróżnicowana i waha się od 10 do 50 USD lub EUR. W Hiszpanii może być pobierany depozyt za korzystanie z aneksu kuchennego w wysokości ok. 100 EUR.

17. Wyżywienie

W zgodzie z zawartą Umową w trakcie pobytu otrzymują Państwo opcje typu OB, BB, HB, FB, All inclusive lub Ultra All inclusive szczegółowo opisane poniżej. W każdym z krajów istnieją inne zwyczaje żywieniowe. Zwyczajowo podaje się potrawy kuchni międzynarodowej wzbogacone o miejscowe specjały. Standard wyżywienia uzależniony jest od standardu obiektu, ilości gości oraz pory roku. Może zdarzyć się, iż z uwagi na małą liczbę gości podróżujących wybór potraw może być ograniczony, na co Organizator nie ma wpływu. W niektórych obiektach dla zapewnienia większego bezpieczeństwa podczas posiłków zapewniana jest obsługa, która będzie służyła Państwu pomocą w podaniu potrawy. Szczegółowy opis konceptu wyżywienia otrzymają Państwo w miejscu docelowym od przedstawiciela Organizatora, w recepcji lub na tablicy informacyjnej hotelu. Natężenie ilości osób korzystających w tym samym czasie z restauracji i barów może powodować powstawanie kolejek. W każdej opcji All inclusive podczas przekąski serwowane są w określonych przez hotel miejscach i godzinach. W niektórych hotelach minibary, zestawy do kawy i herbaty są dostępne po wcześniejszym zgłoszeniu recepcji hotelowej i może wiązać się to z opłatą lub depozytem. Mini bar lub jego cała lub częściowa zawartość mogą nie być zawarte w opcji All inclusive. Uzupełnianie mini baru odbywa się w określony przez hotel sposób i może być pobierana z tego tytułu dodatkowa opłata. Szczegóły dotyczące mini baru dostępne są w recepcji hotelowej, prosimy o zapoznanie się z nimi podczas kwatowania w hotelu. W trakcie wycieczek fakultatywnych opcja wyżywienia różni się od hotelowego. O szczegółach wyżywienia podczas wycieczek zostaną Państwo poinformowani przez przedstawiciela Organizatora przed zakupem wycieczki. Podczas wycieczek fakultatywnych tracą Państwo posiłki w hotelu, które nie są refundowane. Organizator nie zapewnia wody i innych napojów podczas wycieczek fakultatywnych, które są dodatkowo płatne i leżą w gestii uczestnika wycieczki. Każdemu Klientowi przysługuje możliwość zamówienia „Lunch boxu”, więcej szczegółów na ten temat w punkcie 20 „Pakiet śniadaniowy, suchy prowiant-lunch box, breakfast box”. W każdej opcji All inclusive napoje na terenie hotelu, w szczególności przy basenie, na plaży, ze względów bezpieczeństwa mogą być serwowane w plastikowych kubeczkach jedno- lub wielokrotnego użytku. Przypominamy, iż korzystanie z restauracji a la carte nie jest gwarantowane i możliwe jest jedynie po wcześniejszej rezerwacji oraz w miarę dostępności miejsc. W przypadku wyżywienia All inclusive 24 h należy liczyć się z tym, iż posiłki, lokalne napoje bezalkoholowe i alkoholowe serwowane będą w określonych przez hotel miejscach (restauracja, barach) oraz porach. Zaznaczamy, iż koncept wyżywienia może ulec zmianie biorąc pod uwagę wewnętrzne uwarunkowania i decyzje hotelu związane m.in. z organizacją pracy w sezonie i poza nim, ilością gości w danym momencie, możliwością nieprzewidzianych usterek i awarii wyposażenia lub architektury barów lub restauracji.

Szczegóły opcji wyżywienia:

- Only Bed (OB) – wyżywienie we własnym zakresie.
- Bed & Breakfast (BB) – śniadanie w formie bufetu lub kontynentalne.
- Half Board (HB) – śniadanie i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe tylko do śniadania.
- Half Board Plus (HB+) – śniadanie i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe do śniadania i kolacji.
- Full Board (FB) – śniadanie, obiad i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe tylko do śniadania.
- Full Board Plus (FB+) – śniadanie, obiad i kolacja w formie bufetu lub serwowane, napoje bezalkoholowe do śniadania, do obiadu i kolacji podawane są bezpłatnie wino stolowe, piwo i napoje bezalkoholowe.
- All Inclusive - W hotelach oznaczonych tą ikoną w cenę wliczone są posiłki, napoje i dodatkowe atrakcje sportowe i animacyjne. W większości hoteli system ten nie zawiera: napoi importowanych, soków ze świeżych owoców, lodów, kawy po turecku, cappuccino, espresso, napoi energetycznych oraz napoi serwowanych w butelkach. Prosimy zwrócić uwagę, że to co wchodzi w skład opcji All Inclusive jest uwarunkowane standardem hotelu i jest ujęte w opisie hotelu. Może być różnie oznaczone np. Snack All Inclusive, All Inclusive Soft itp. Godziny All Inclusive podane w nawiasach dotyczą serwowania bezpłatnych napoi (zwłaszcza alkoholi), zaś posiłki serwowane są w godzinach wyznaczonych przez hotel. W hotelach istnieje zakaz wnoszenia z zewnątrz żywności i napoi.
- Ultra All Inclusive - jest to rozbudowany system All Inclusive występujący, w zależności od destynacji, w różnych nazwach [np. Gold, Premium, Premier, Super itp.]. Najczęściej zawiera dodatkowe przekąski pomiędzy głównymi posiłkami, wybrane napoje importowane, lody, a w niektórych hotelach również soki ze świeżych owoców. System Ultra All Inclusive nie zawiera napoi energetycznych i napoi serwowanych w butelkach. Dokładny

opis Ultra All Inclusive znajduje się w opisach hoteli. Godziny Ultra All Inclusive podane w nawiasach dotyczą serwowania bezpłatnych napoi (zwłaszcza alkoholi). Ponadto wszystkie posiłki w hotelach serwowane są w określonych godzinach zgodnie z konceptem hotelu. W hotelach istnieje zakaz wnoszenia z zewnątrz żywności i napoi.

Wszelkiego rodzaju opcje All Inclusive obejmują tylko świadczenia hotelowe, wyłączając przelot samolotem, transfery oraz wycieczki fakultatywne, zakupy w lokalnych sklepach i korzystanie z transportu publicznego. Godziny, miejsca oraz zakres usług wchodzących w wszelkiego rodzaju All inclusive dostępne są w każdej recepcji hotelowej.

18. Posiłki

Posiłki mogą być serwowane w postaci:

- Bufetu szwedzkiego - poprzez wystawienie na ladach kilku lub kilkunastu potraw, które Klienci nakładają samodzielnie. Może się zdarzyć, iż niektóre potrawy będą przygotowywane na bieżąco lub porcjowane przez kucharza,
- Serwowane - gotowe i poporcjowane dania donoszone przez kelnera, bez możliwości dowolnej kompozycji składników na talerzu oraz otrzymania dodatkowych porcji,
- Śniadanie kontynentalne – najczęściej składa się z pieczywa, masła, miodu, dżemu oraz kawy lub herbaty. Może być rozszerzone o wędliny, sery.

19. Wycieczki fakultatywne

Programy wycieczek fakultatywnych są orientacyjne i mogą ulec zmianie. Szczegółowe propozycje oraz inne informacje na temat wycieczek fakultatywnych przedstawi Państwu rezydent lub przedstawiciel Organizatora na spotkaniu informacyjnym. Sposób realizacji wycieczek może być uzależniony od sytuacji politycznej lub warunków atmosferycznych, a także mając na uwadze ilość osób zainteresowanych uczestnictwem, w takiej sytuacji zastrzegamy możliwość zmian w programach lub ich odwołanie. Prosimy zwracać uwagę na rejon, z których realizowane są poszczególne wycieczki fakultatywne.

20. Pakiet śniadaniowy, suchy prowiant – lunch box, breakfast box

Zapotrzebowanie na „lunch box” lub „breakfast box” każdy Klient zobowiązany jest zgłosić indywidualnie w recepcji hotelowej na jeden dzień przed planowaną wycieczką fakultatywną lub transferem z hotelu na lotnisko (zgodnie z godziną ustaloną przez hotel). „Lunch lub breakfast box” nie jest pełnowartościowym posiłkiem, a za jego przygotowanie w niektórych hotelach pobierana jest dodatkowa opłata. Hotel ma prawo odmówić przygotowania „lunch lub breakfast boxu” ze względu na miejscowe przepisy sanitarno-epidemiologiczne.

21. Pozostawione rzeczy

UWAGA! Przed opuszczeniem samolotu, autokaru, pokoju lub hotelu prosimy dokładnie sprawdzić siedzenie, pokój (w szczególności sejf, szafy, szuflady, balkon), miejsce pobytu w hotelu - recepcję czy nic w nich nie pozostało. Szczególną uwagę należy zwrócić na wszelkie dokumenty (w szczególności paszport, dowód osobisty, prawo jazdy), biżuterię, pieniądze, urządzenia elektroniczne, klucze itp. Klient jest odpowiedzialny za dopilnowanie, aby jego bagaż został umieszczony w luku bagażowym pojazdu podczas transferu z/na lotnisko lub z/do hotelu, z/na wycieczkę fakultatywną. Za rzeczy pozostawione, zagubione odpowiada Klient. Ze względu na przepisy i opłaty celne, regulacje sanitarno-epidemiologiczne oraz względy bezpieczeństwa organizator nie zajmuje się pośrednictwem oraz sprowadzaniem rzeczy pozostawionych przez Klienta w trakcie Imprezy Turystycznej.

22. Rozrywki i usługi w hotelach

Większość hoteli przygotowuje ofertę rozrywek. Ponieważ spotykają się w nich ludzie z różnych krajów, programy mogą być prowadzone w różnych językach. Najczęściej są to języki obce używane powszechnie w branży turystycznej: angielski, rosyjski, niemiecki, francuski i hiszpański. Rodzaj programów animacyjnych oraz ich częstotliwość uzależniona jest od standardu hotelu, ilości chętnych uczestników oraz pory roku. W niektórych hotelach, zwłaszcza niższej kategorii i położonych blisko centrum miasta, oferta rozrywek jest znacznie okrojona lub w ogóle jej nie ma. Wszystkie sporty oferowane na plaży są zazwyczaj organizowane przez prywatne firmy spoza hotelu, a Organizator nie odpowiada za ich serwis. Organizator nie ma wpływu na zachowanie innych gości hotelowych. Korzystanie z łaźni tureckiej w hotelu jest zazwyczaj bezpłatne natomiast wszystkie zabiegi pielęgnacyjne, masaże itp. są dodatkowo płatne. Szczegółowy regulamin oraz cennik dostępny jest w każdym hotelu. Sprzątanie pokoi oraz wymiana ręczników nie musi odbywać się codziennie, zazwyczaj odbywa się co 2-3 dni. Częstotliwość jest uzależniona od standardu hotelu. W razie konieczności skorzystania z usługi sprzątanego poza wyznaczonym przez hotel terminem proszeni są Państwo o zgłoszenie tego w recepcji lub do hotelowej Guest Relation. W każdym czasie przepisy hotelowe dotyczące tzw. „housekeeping” mogą ulec zmianie, jest to zależne od wewnętrznych decyzji dyrekcji hoteli. Organizator nie jest odpowiedzialny za obietnice złożone przez hotel w trakcie Państwa pobytu. Ilość leżaków przy basenie oraz na plaży nie musi być równa liczbie gości przebywających w hotelu, gdyż nie wszyscy z nich są zainteresowani taką formą wypoczynku, wybierając np. uprawianie sportów wodnych czy wycieczki fakultatywne.

23. Woda

Woda w kranach jest czysta, ale nie zalecamy jej spożywania. Pragniemy zwrócić uwagę, iż w niektórych hotelach mogą się Państwo spotkać ze słoną wodą w kranie i w basenach. Jest to związane z systemem doprowadzającym wodę do hoteli, które korzystają z naturalnych zasobów wodnych. Woda zwykle jest podgrzewana dzięki bateriom słonecznym. Jej temperatura jest uzależniona od nasłonecznienia. Ilość ciepłej wody zależy także od ilości korzystających z niej osób w danej chwili. Ilość wody doprowadzonej do hoteli może być ograniczona ze względu na położenie hotelu, pory roku, nasłonecznienia itp.

24. Budzenie

W recepcji hotelowej można zamówić budzenie podając numer pokoju i godzinę budzenia. Najlepiej, dla pewności ponownie zadzwonić do recepcji i sprawdzić podane dane.

25. **Hałas**
Wybierając hotel w pobliżu centrum lub w centrum miasta należy wziąć pod uwagę fakt, iż życie nocne w miejscowościach turystycznych trwa do wczesnych godzin rannych. Dodatkowo ruch uliczny oraz wiążący się z nim hałas może stanowić poważną przeszkodę w Państwa wypoczynku.
26. **Napiwki**
Napiwki to tradycja w krajach, w których mieszkańcy utrzymują się z turystyki. Wysokość napiwku zależy od Państwa uznania oraz jakości usługi. Zwykle napiwek dla kelnera wynosi 5-10% rachunku, 1-2 USD lub EUR dla boya hotelowego, który pomoże Państwu przenieść bagaże do pokoju, 2 USD lub EUR dla pokojówki hotelowej i kierowcy.
27. **Plaża, słońce, zjeżdźalnie, Aquapark - woda**
Dokładne informacje na temat plaż znajdują się w opisach poszczególnych hoteli. Ze względu na przypływy i odpływy morza należy brać pod uwagę zróżnicowanie dna morskiego przy plaży. Sugerujemy zaopatrzyć się w odpowiednie obuwie ochronne do chodzenia po plaży i pływania. Ze względu na duże nasłonecznienie i wysokie temperatury zalecamy zabranie ze sobą kremów do opalania z filtrem UV, a także okularów przeciwsłonecznych oraz nakryć głowy bowiem w wyniku przegrzania mogą Państwo ulec udarowi. Zalecamy również pić dużo płynów aby uzupełnić niedobór wody w organizmie. Dodatkowo wskazujemy, iż każdy obiekt indywidualnie określa godziny pracy i regulamin korzystania z basenów, zjeżdźalni i Aquaparków, którego bezwzględnie należy przestrzegać. Regulaminy w wyżej wymienionych obiektach, ze względów bezpieczeństwa użytkowników, mogą wprowadzić ograniczenia korzystania z nich osobom w określonym wieku lub wroście. Baseny relaksacyjne „Relaxing pool” przeznaczone są do użytkowania wyłącznie przez osoby dorosłe. Zwyczajowo korzystanie z basenów, zjeżdźalni i Aquaparków możliwe jest od godzin rannych do zachodu słońca. Podczas posiłków [lunch, obiad] zjeżdźalnie, Aquapark zostają wyłączone z użytku. Po zachodzie słońca woda poddawana jest czyszczeniu i odkażaniu, z tego względu prosimy o zaprzestanie kąpieli w celu uniknięcia groźnych chorób skóry. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż nie wszystkie baseny na terenie obiektu podgrzewane są w sezonie zimowym, zazwyczaj jest to jeden wyznaczony zbiornik na terenie obiektu.
28. **Owady**
Należy zwrócić uwagę na fakt, iż do specyfiki krajów o gorącym klimacie oraz dużej wilgotności należą muchy, komary, mrówki, owady i inne insekty. W celu zapewnienia jak największego komfortu gościom hotelowym stosowana jest tzw. dezynsekcja np. odkomarzanie. Niemniej jednak zaleca się zabranie ze sobą odpowiednich środków chemicznych przeciw insektom, komarom i moskitom oraz łagodzących ewentualne ukąszenia. W pokojach hotelowych zabrania się trzymania jakichkolwiek produktów spożywczych (sprzyja to pojawianiu się mrówek i innych insektów).
29. **Usługi medyczne i ubezpieczenie**
W związku z występującymi na świecie licznymi przypadkami rozprzestrzeniania się tropikalnych chorób, uprzejmie informujemy, że wszyscy wyjeżdżający za granicę zobowiązani są do zapoznania się z informacjami nt. aktualnych zagrożeń oraz ewentualnych wymaganych szczepień ochronnych lub profilaktyki antymalarycznej. Aktualne informacje znajdziecie Państwo na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <http://www.gis.gov.pl/dep/?lang=pl&dep=13&id=46>. Większość lekarstw znajdują Państwo w aptekach. Warto jednak znać ich skład chemiczny, ponieważ lekarstwa występują zazwyczaj pod innymi nazwami niż w Polsce. Radzimy Państwu przed wyjazdem zaopatrzyć się w najpotrzebniejsze lekarstwa, które mogą okazać się niezbędne przy problemach zdrowotnych. W przypadku Imprez turystycznych w krajach śródziemnomorskich i regionach tropikalnych mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną czy sposobem przyrządzania potraw. Dlatego sugerujemy aby zaopatrzyli się Państwo w odpowiednie leki przeciwwkurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku konieczności wizyty u lekarza, hospitalizacji lub specjalistycznej opieki zobowiązani są Państwo, w pierwszej kolejności do poinformowania telefonicznie centrum alarmowego ubezpieczyciela oraz przedstawiciela Organizatora. Wyciąg z Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, kontakt do centrum alarmowego oraz numer polisy ubezpieczeniowej znajdują Państwo w dokumentach podróży. W niektórych hotelach znajdują się gabinety lekarskie, w których w wyznaczonych przez hotel godzinach dyżuruje lekarz i/lub pielęgniarka. Dokładne godziny przyjęć dostępne są w recepcji, prosimy o zapoznanie się z nimi. Kontaktując się z lekarzem prosimy o przekazanie mu kopii paszportu, numeru polisy ubezpieczeniowej i numeru rezerwacji. Jednak gdy udadzą się Państwo do lekarza niewskazanego przez Ubezpieczyciela, to muszą Państwo pokryć koszt porady w całości. W takim przypadku nie ma możliwości bezgotówkowego rozliczenia usługi. Niezależnie od powyższego, Ubezpieczyciel zwróci Klientowi poniesione i udokumentowane koszty leczenia w placówce medycznej niewspółpracującej z Ubezpieczycielem po zakończeniu Imprezy turystycznej, pomniejszone o wkład własny, w granicach całkowitej sumy ubezpieczenia (20 000 EUR). Do obowiązków Ubezpieczonego należy skompletowanie i dostarczenie Ubezpieczycielowi prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia szkody, oryginałów dokumentów z tytułu poniesionych kosztów zawierających diagnozy lekarskie oraz innych dokumentów zawierających zakres udzielonej pomocy. Ubezpieczenie medyczne obejmuje standardowy pakiet do ustalonej kwoty ubezpieczenia. Prosimy o zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, Instrukcją postępowania w przypadku szkody, zamieszczonymi na naszej stronie internetowej oraz w biurach sprzedaży. Klient wykupując Imprezę turystyczną może rozszerzyć pakiet ubezpieczenia podstawowego dokupując dodatkowy pakiet ubezpieczeniowy obejmujący następstwa uprawiania sportów wysokiego ryzyka oraz ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z Imprezy turystycznej.
30. **Przed sezonem i po sezonie**
Często zdarza się, iż w różnych okresach może dojść do ograniczeń w infrastrukturze hotelowej, spowodowanych mniejszą ilością gości w tym czasie wypoczywających, pogodą,
- porą roku. Mogą być również prowadzone prace remontowe, a także nie będzie odbywać się część animacji. W momencie niskiego obłożenia wyżywienie również może odbiegać od opisu katalogowego. Część restauracji, barów, basenów może być zamknięta, a restauracje bufetowe mogą działać ze stałym menu. Za sezon wysoki uważa się miesiące lipiec i sierpień dla krajów basenu morza śródziemnego. Przypominamy, iż w krajach leżących w strefie podzwrotnikowej i zwrotnikowej występuje tzw. pora deszczowa, charakteryzująca się intensywnymi opadami deszczu (np. Tajlandia, Indonezja, Sri Lanka). W innych mogą występować silne wiatry (np. Dominikana, Tanzania, Seszele, Malediwy, Mauritius).
31. **Bezpieczeństwo**
Organizator aby zapewnić Klientowi udany wyjazd i bezpieczny wypoczynek obowiązuje do zapoznania się z poniższymi radami:
a) prosimy zwrócić szczególną uwagę na dzieci, przede wszystkim w windzie, na schodach, balkonie, basenie i wokół niego, na plaży, podczas kąpieli w morzu,
b) prosimy zachować środki ostrożności korzystając z urządzeń elektrycznych i gazowych. Zauważone usterki należy natychmiast zgłosić w recepcji lub personelowi,
c) korzystając z kąpielisk morskich i basenów hotelowych należy stosować się do rad i zaleceń miejscowego personelu, stosować się do obowiązujących tam regulaminów oraz poleceń personelu,
d) prosimy zwrócić uwagę na głębokość wody, prądy wodne, przypływy i odpływy,
e) prosimy korzystać z naszych praktycznych rad odnośnie wyżywienia, wody i aktywnego wypoczynku.