

DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE K ZÁJAZDOM cestovnej kancelárie PANTOUR s.r.o.

DELEGÁTI

V našich destináciách sú klientom k dispozícii po česky alebo po slovensky hovoriaci delegáti CK PANTOUR (pokiaľ tomu tak nie je, je tato skutočnosť v zájazde uvedená). Delegáti v mieste pobytu organizujú transfery z/na letisko, organizujú pravidelné informačné schôdzky, ponúkajú fakultatívne výlety a možnosť prenájmu aut, motoriek, bicyklov a ďalšie možné fakultatívne služby. V prípade, že sa v priebehu Vašej dovolenky vyskytne problém, kontaktujte delegáta na tel. číslе, ktoré je uvedené v informačných materiáloch, umiestnených vo vašom ubytovaní.

DOPRAVA

U leteckých zájazdov pri spätočnej ceste Vám pri odbavovaní v zahraničí pomôžu delegáti CK. Všetky lety ponúkané našou CK sú prevádzkované renomovanými leteckými spoločnosťami. Prvý a posledný deň zájazdov je určený k preprave, a nie k vlastnému pobytu. Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť i niekoľko hodín pred plánovaným odletom a zmeškanie, či odlet skôr, sú v posledných rokoch bežné. Je to spôsobené nie len počasím, ale i technickými problémami, najmä preplnením vzdušných koridorov. CK a letecká spoločnosť usilujú o vylúčenie týchto rušivých vplyvov, a prosí v prípade zmien odletových časov, príp. zmeškania, o Vaše pochopenie. CK nenesie zodpovednosť za škody s tým spojené a upozorňuje na možnosť ich vzniku. CK je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu za dopravu, vrátane cien pohonných hmôt alebo platieb spojených s dopravou (letiskové a bezpečnostné taxy, palivový príplatok....). Prípadný palivový príplatok je stanovený leteckou spoločnosťou, podľa aktuálnej ceny paliva a klient bude o jeho výške informovaný.

DALŠIE DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE K PREPRAVE: Tehotné ženy do konce 34. týždňa tehotenstva (vrátane doby návratu), sú prepravované na vlastné riziko a sú povinné predložiť dopravcovi potvrdenie od ošetrojúceho lekára, že sú schopné leteckej prepravy. Tehotné ženy po 34. týždni tehotenstva, nie sú dopravcom k preprave akceptované.

AKTUÁLNE BEZPEČNOSTNÉ PRAVIDLÁ NA EURÓPSKÝCH LETISKÁCH

Bezpečnostné pravidlá upravujú prepravu ďalších predmetov, ako je množstvo tekutín, ktoré smie cestujúci mať pri sebe vo chvíli, kedy prechádza bezpečnostnou kontrolou. Pravidlá platia pre všetkých cestujúcich, ktorých odletovou destináciou je letisko v krajine Európskej únie, bez ohľadu na destináciu cieľovú. Pri bezpečnostných kontrolách bude, okrem zisťovania predmetov už skôr vylúčených z prepravy na palube lietadiel, taktiež vykonávaná kontrola príručných batožín za účelom zistenia, že či neobsahujú tekutiny. Nové pravidlá nadobudli účinnosť 6. 11. 2006 a platia do odvolania na všetkých letiskách krajín Európskej únie. V prípade nejasností sa, prosím, ešte pred odjazdom na letisko, obráťte na leteckú spoločnosť alebo na informácie Letisko Praha 220 111 888 alebo www.prg.aero.

MIESTA V LIETADLE

Naša kancelária Vám nemôže vopred zaistiť zdarma pridelenie určitého zvoleného miesta v lietadle, či v autobuse na transferu. Miesto v lietadle je možné si vopred za príplatok objednať pri uzatváraní Zmluvy o zájazde. Cenník tzv. seatingu je k dispozícii v CK PANTOUR. Miesta sú potvrdené na palubnej vstupenke, a pokiaľ ich nemáte objednané vopred, sú pridelované cestujúcim podľa poradia v odbavovacej prepážke na letisku.

BATOŽINY

Váhový limit na bezplatnú prepravu batožín je 15 kg na osobu (s výnimkou detí do 2 rokov, ktoré nemajú nárok na sedadlo, totiž ani na batožinu). V prípade jednej spoločnej batožiny dvoch osôb, nesmie byť prekročený váhový limit 32 kg. Ďalej si každý cestujúci môže vziať so sebou na palubu lietadla príručnú batožinu do 5 kg s maximálnymi rozmermi 56 cm dĺžka x 45 cm šírka x 25 cm hĺbka. Podľa medzinárodných predpisov nesmie mať cestujúci v príručnej batožine ostré predmety, zbrane, tekutiny a hračky odpovedajúce skutočným útočným zbraňam vid' Aktuálne bezpečnostné pravidlá na európskych letiskách. Za poškodenie alebo stratu batožiny preberá plnú zodpovednosť prepravná spoločnosť. Pokiaľ pri prilete/príchode do cieľovej destinácie zistíte poškodenie, či stratu batožiny, ihneď túto skutočnosť nahláste na reklamačné oddelenie na letisku alebo vodičovi autobusu a delegátke. Reklamačný protokol je dôležitý k uplatneniu nároku voči poisťovni. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie nesie klient.

PREPRAVA NESKLADNÝCH BATOŽÍN A ZVIERAT

Preprava neskladných batožín (bicyklov a pod.) musí byť vždy nahlásená v CK pri spisovaní záväznej objednávky a uskutočňuje sa v závislosti na kapacitných možnostiach prepravcu a za poplatok podľa aktuálneho cenníku daného prepravcu. Zvieratá sa zásadne prepravujú iba po predchádzajúcom nahlásení kancelárii a následnom súhlase leteckého prepravcu i majiteľa ubytovacej kapacity a za poplatok podľa aktuálneho cenníku daného prepravcu. Malé zvieratá do 5 kg, vrátane prepravnej pevnej schránky, môžu byť prepravované v kabíne lietadla v uzavretej schránke, konečné rozhodnutie je však na kapitánovi daného letu. Väčšie zvieratá sa prepravujú v batožinovom priestore, vo zvlášť k tomu určených boxoch. **Dovoľujeme si však upozorniť na to, že v našich štandardne ponúkaných ubytovacích kapacitách, nie sú zvieratá akceptované!**

UBYTOVANIE

Naše CK sa snaží mať v ponuke zájazdy pre širokú klientelu, a preto si každý klient môže vybrať ubytovaciu kapacitu podľa svojich požiadaviek. Popis a klasifikácia hotelov sú uvedené podľa kritérií stanovených príslušným rezortom danej krajiny: 2* veľmi jednoduché a lacné ubytovanie s účelným vybavením, vhodné pre nenáročnú klientelu, jednoduchý rozsah stravovania aj služieb, 3* objekty strednej turistickej triedy s bežným vybavením a rozsahom stravovania, 4* objekty vyššej strednej kategórie pre náročnejšieho klienta s vyšším štandardom služieb a vybavením, 5* luxusné hotely s nadpriemerným štandardom služieb, ubytovania a stravovania určené pre náročnejších klientov. Avšak radi by sme chceli zdôrazniť to, že hodnotenie úrovne ubytovania, respektíve jeho klasifikácie, plne spadá do právomoci danej krajiny. Úroveň služieb poskytovaných personálom hotelu odpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Pokiaľ ste zvyknutí na štandard z iných európskych krajín, je možné, že sa tieto skúsenosti a predstavy rozchádzajú. Preto Vás prosíme, aby ste brali obrázky interiérov v jednotlivých kapacitách za orientačné, pretože vzhľadom na rôzne dispozície izieb (poloha, veľkosť) nie je možné, aby všetky izby boli úplne rovnaké. Ak budete mať zvlášťne požiadavky a prania, ktoré nie sú spoľatné, môžete to vyplniť v Zmluve o zájazde, napr. ubytovanie v 2. poschodí, ubytovanie vedľa príbuzných atď. Naše CK sa bude snažiť tieto požiadavky zabezpečiť. Tieto požiadavky a prania nemôžu byť potvrdené pred Vaším odjazdom, vzhľadom na to, že pridelovanie izieb je vždy záležitosťou vedenia ubytovacieho zariadenia a nie CK.

Pokiaľ sa nepodarí požiadavky zaistiť, nemôže Vám byť poskytnutá zľava, ani kompenzácia, pretože tieto požiadavky a prania sú bez právneho nároku. Pokiaľ si

zakúpite zájazd typu „Last minute“, „SUPERLAST“ či „Špeciálna ponuka“ za zlacnenú cenu, Vaše požiadavky a prania nebudú s najväčšou pravdepodobnosťou, bohužiaľ, splnené. Najväčšou šancou na splnenie požiadaviek a pranií majú klienti, ktorí si zájazd zakúpili s dostatočným predstihom. Ako trojlôžkovou izbou sa klasifikuje izba dvojlôžková s prístelkou. Prístelkou môže byť rozkladací gauč, lôžko, páľanda alebo pohovka. Výnimočne je možné doplniť i dve prístelky, pričom sa obytný priestor v izbe zmenší, pre viacčlenné rodiny odporúčame rodinné izby, pokiaľ ich hotel ponúka, ktoré bývajú spravidla za príplatok. Podľa medzinárodných dohôd musia byť izby vždy uvoľnené do 10.00 – 12.00 hodín. Individuálne je možné sa dohodnúť s recepciou na uvoľnení izby v neskoršom čase, tzv. late-check out, ktorý je za poplatok. Možnosť nastáhovania sa v deň príchodu je najskôr po 14. hodine. Včasný príchod, či neskorý odchod, neoprávňuje k ďalšiemu použitiu izby. Prosíme, aby ste vzali na vedomie, že vo väčšine hotelov nie je povolené nosiť na izbu vlastné potraviny, či nápoje. Hotelové ubytovanie je v izbách bez možnosti varenia, s vlastným sociálnym zariadením, hotelový apartmán je hotelová izba tvorená dvomi miestnosťami, ktoré môžu byť izby oddelené aj prepážkou bez dverí + sociálne zariadenie. Výnimkou sú hotely apartmánového typu, ktoré sú vybavené kuchynkou. V hotelovom type ubytovania sú k dispozícii ručníky a je zaistené upratovanie. Lacné ubytovanie - štúdiá a apartmány – štúdio sa skladá z obývacej spálne s kuchynským kútom, sociálneho zariadenia, apartmán sa skladá z 1 spálne, obývacej izby s ďalšími lôžkami a kuchynského kúta, sociálneho zariadenia (ak sa skladá apartmán z viacej spální, je táto informácia uvedená v popiskoch kapacity). Vzhľadom na nízku cenu štúdií a apartmánov, nie je každodenné upratovanie zaistené. Pre ubytovanie v štúdiách a apartmánoch sú k dispozícii kuchynské kúty. Kuchynské vybavenie sa skladá zo základného riadu, elektrického alebo plynového variča, fadničky. Štúdiá a apartmány nie sú vybavené čistiacimi prostriedkami, utierkami a prostriedkami na umývanie riadu. Toaletný papier sa v štúdiách a apartmánoch nedopĺňa, k dispozícii je iba po Vašom príchode.

SLUŽBY V UBYTOVACÍCH ZARIADENIACH

Chceli by sme Vás poprosiť, aby ste brali popisy vybavenosti hotelov a ponuky jednotlivých služieb, ako napr. športy a zábavu, iba za orientačné, pretože môžu byť v jednotlivých kapacitách spoplatňované, prípadne aktuálne menené majiteľom ubytovacieho zariadenia. Presný prehľad služieb zdarma a za poplatok, sa dozviete vždy na recepcii daného ubytovacieho zariadenia.

KLIMATIZÁCIA

Niektoré ubytovacie zariadenia ponúkajú svojim klientom možnosť používania klimatizácie zdarma. Avšak chceli by sme Vás upozorniť na tu skutočnosť, že klimatizácia nemusí byť v prevádzke celých 24 hodín denne. Niektoré ubytovacie zariadenia stále využívajú systém centrálnej klimatizácie riadenej prevádzkovateľom ubytovania, ale v poslednej dobe sa viacej objavujú samostatné klimatizačné jednotky v izbe/štúdiu/apartmánu ovládané diaľkovým ovládačom priamo klientom. Prevádzkovatelia ubytovania často spájajú užívanie klimatizácie s prítomnosťou klientov na izbách. Ide hlavne o systém tzv. postiepek pripojených ku kľúčiu od izby/štúdiu/apartmánu, ktoré po umiestnení do príslušnej zásuvky, aktivujú klimatizáciu. Chceli by sme Vás upozorniť na to, že táto poisťka sa nesmie oddeľovať od kľúča, porušenie, či poškodenie karty a kľúča, hradí klient na mieste majiteľa ubytovacej kapacity!

PRÍPLATKY

Príplatky za výhľad na more, klimatizáciu a pod., sú uvedené v izbe, ak to nie je uvedené v danej ponuke inak. Ak je cena príplatku uvedená v €, je možné tento poplatok uhradiť len majiteľovi nehnuteľnosti, prípadne na recepcii v mieste pobytu. Ceny uvedené v € sú iba orientačné. K týmto a podobným príplatkom/poplatkom, ktoré sú prianím klienta, sa snaží CK prihladať, ale tieto požiadavky sa nemôžu považovať ako za súčasť potvrdenej objednávky, pokiaľ nie je tato služba platená vopred v CK v CZK a nie je súčasťou objednávky na Zmluve o zájazde. Na splnenie týchto požiadaviek nemá CK vplyv, a záleží to na momentálnej disponibilite v príslušnom ubytovacom zariadení.

STRAVOVANIE

V ubytovacích zariadeniach sa väčšinou podávajú medzinárodné a miestne pokrmy. Forma stravovania je uvedená vždy v popise každej kapacity. Raňajky kontinentálne sa väčšinou skladajú z kávy, čaju, džúsu, pečiva, masla a zaváraniny. Rozšírené kontinentálne raňajky sa navyš skladajú z potravín, ako sú napríklad salám, syr a vajíčka. Raňajky formou bufetu, je stravovanie voľne z ponuky, ktoré odpovedá kategórii hotelu a danej krajine, väčšinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džús, sladké pečivo, ovocie, vajíčka, zaváraninu, syr, salám, pestrost' súvisí s kategóriou hotelu. Večere sú buď to formou menu s obsluhou, formou výberu z menu + šalátový bufet - výber z niekoľkých hlavných chodov a šaláty formou bufetu, či formou bufetu, tzn. voľná konzumácia. Ponuka vždy odpovedá kategórii hotelu. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene, ak nie je uvedené inak, napr. v hoteloch so stravovaním formou programu all inclusive. Program all inclusive sa môže v každom konkrétnom hotely líšiť v súvislosti s kategóriou hotelu a zvyklostiach danej krajiny. Presnejšie informácie nájdete v popise hotela v katalógu. Upozorňujeme klientov na možnosť zmeškania objednaných stravy z dôvodu neskorého priletu alebo včasného odletu. Vo väčšine prípadov sa nedá zmeškaná strava nahradiť, niektoré hotely (podľa vlastného uzávierania) ponúkajú studené obložené tanieri alebo sendviče.

FAKULTATÍVNE VÝLETY

V každej destinácii je pre Vás pripravená ponuka fakultatívnych výletov, ktoré si môžete zakúpiť priamo v mieste pobytu za €. Uvádzané ceny výletov sú len orientačné. Túto službu zaistujú v našej partnerskej kancelárii alebo agentúry. Odporúčame Vám, aby ste si výlety zakúpili priamo od nášho delegáta, a i prípadné reklamácie výletov vyriešili priamo na mieste s ním a organizátorom daného výletu.

HLUK

V priebehu letnej sezóny sa vo väčšine letovísk odohráva bohatý jak denný, tak aj nočný život. Pokiaľ sa budete nachádzať v rušnom letovisku v blízkosti týchto miest, môžete sa stretnúť so zvýšeným hlukom. Na mnohých miestach môže v určitom období dochádzať aj k výstavbe. Avšak v dobe poľudňajšieho kľudu je všetko zatvorené a všade panuje kľud. Naša CK toto nemôže nijak ovplyvniť, a preto sa nedá táto skutočnosť akceptovať ako predmet reklamácie.

HMYZ

K južným krajinám patrí kvôli inej klíme niekedy aj neprijemný lietajúci a ležúci hmyz, a to aj cez sneh znáša ubytovateľov o jeho minimalizáciu. Preto Vám odporúčame pridať si do batožín repelentné prostriedky, prípadne elektrické strojčeky s vymeniteľnými tabletami proti hmyzu, pretože v určitých obdobiach a miestach sa môžu vyskytovať.

HYGIENA A TEPLÁ VODA

Hygienické zvyklosti sú v južných krajinách odlišné, a preto je nutné sa niekedy prispôbiť miestnym zvyklostiam, na ktoré Vás upozorní po príchode Váš delegát. Napr. v Grécku, z dôvodu užšieho potrubia, sa toaletný papier neháďe do toaletnej misy, pretože je tu veľké riziko upchania kanalizácie, ale do odpadkových košov, ktoré sú na to určené. Dôležité je tieto zvyklosti a príkazy dodržiavať. Väčšina ubytovacích kapacít používa na ohrev vody solárne zariadenie. Počas dňoch slabšej slnečnej intenzity sa môže stať, že voda vo vašej izbe nebude až tak teplá. Túto skutočnosť nie je možné akceptovať ako predmet reklamácie.

PENIAZE A CENNOSTI

Neodporúčame Vám si brať na dovolenku drahé šperky a iné predmety. Uložte si doklady, peniaze, platobné karty a iné cennosti do bezpečnostných schránok, ktoré je možné si vo väčšine ubytovacích kapacít prenajať. V žiadnom prípade, pri odchode z izby, si nenechávajte tieto veci voľne položené v izbách. Dôležité je zabezpečiť izbu, štúdio či apartmán, proti vniknutiu zlodějov. V prípade, že by zloděj, ktorý vnikol do vášho miesta ubytovania neprekonal žiadne prekážky, napr. násilné otvorenie okien, balkónových dverí..., nebude, žiaľbohu, Váš nárok poisťovňou uznaný a uplatnený.

DOKLADY A VÍZOVÉ FORMALITY

Od 26. 06. 2012 je každý občan ČR, vrátane detí, povinný cestovať na vlastný doklad. Každý cestujúci je povinný mať so sebou platný doklad, ktorý musí byť platný ešte najmenej 3 mesiace po návrate. Doklady a potrebné formality krajiny, do ktorej klient cestuje, sú výhradne jeho záležitosťou. CK PANTOUR nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade akýchkoľvek problémov s týmto spojených. Cestujúci občan je povinný si overiť aktuálnu situáciu ohľadne dokladov a formalít pred odletom. Do krajín Európskej únie sa cestuje na občiansky preukaz. Do krajín mimo Európsku úniu je potrebný platný pas, poprípade víza danej krajiny. Občania ostatných krajín sú povinní si všetky vízové formality zaistiť sami, a to ešte pred vycestovaním. Zmeny v prepravných podmienkach sa môžu zmeniť podľa aktuálnej situácie dopravy.

Dôležité informácie k zájazdom CK PANTOUR s.r.o. sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok CK PANTOUR a Zmluvy o zájazde. Platnosť od 01. 01. 2014.