

Vážení klienti,

teší nás, že sme získali Vašu dôveru pri výbere ubytovania. Želáme, aby pobyt prebehol podľa Vašich predstáv. K elektronickým cestovným dokladom touroperátora prikladáme všeobecné pokyny mandatára SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. (ďalej iba CK) k ubytovaniu. Prosíme, pozorne si všetko skontrolujte a prečítajte ihneď po doručení.

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 si zabezpečiť vízum/očkovanie v dostatočnom predstihu pred cestou.

Voucher / elektronické doklady

Elektronický (mailový) voucher/potvrdenie objednaných služieb dodávateľ služieb akceptuje ako originál, treba si ho vytlačiť a zobrať so sebou (farebná tlač nie je potrebná). Voucher platí pre na ňom uvedené služby počas pobytu, pri príchode ho treba odovzdať na recepcii alebo poskytovateľovi príslušných služieb. Odporúčame vytlačiť si ešte jednu kópiu pre Vašu kontrolu. Doklady sú platné iba v tejto podobe a výhradne v jazyku touroperátora.

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. Negarantované požiadavky zákazníkov nie sú záväznou súčasťou zmluvy. Fotografie zobrazujú príklady ubytovania, nie je možné si nárokovať na ubytovanie podľa príkladu ubytovania. Osoby ubytované nad rámec kapacity/počtu pevných lôžok alebo zdarma nemajú garantovanú prístelku. Prístelka nie je plnohodnotné lôžko. Izba/apartmán môžu byť obsadené iba počtom osôb uvedenom vo voucheri vrátane detí. Ani pri vlastnej alebo prenajatej detskej postieľke nesmie byť prekročený počet objednaných osôb. Ak pricestuje klient s väčším počtom osôb má ubytovateľ právo osobu navyše odmietnuť, pokiaľ by bol nadbytočný počet osôb proti zákonným ustanoveniam. Týmto vzniknuté dodatočné náklady hradí klient na mieste. Mládež do 18 rokov musí byť v sprievode minimálne jednej osoby staršej ako 21 rokov a ak nie je v sprievode zákonného zástupcu, musí mať písomný súhlas rodičov.

V deň odchodu končia ubytovacie služby podľa pravidiel hotela orientačne v čase 10,00-12,00. Ak máte záujem o skorý check-in/neskorý 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, touroperátor ani CK nenesú zodpovednosť za vzniknuté 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 zariadenie vyžadujú pri návšteve reštaurácie elegantné oblečenie (dlhé nohavice u pánov).

Miestne poplatky a kaucia

Pobytová (turistická, ekologická, kúpeľná) taxa/daň nie je zahrnutá do ceny pobytu a platí sa na mieste. Býva odstupňovaná podľa kategórie hotela a veku hostí. 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. Predčasný odchod z apartmánu/izby je klient povinný nahlásiť vopred, inak nemôže rátať s vrátením kaucie.

Parkovanie

Za parkovanie sa platí na mieste. Parkovacie miesto/garáž nie je možné vopred rezervovať. V hlavnej sezóne sa môžu vyskytnúť problémy s kapacitou parkovania. Z bezpečnostných dôvodov nenechávajte v aute žiadne veci a vždy ho zamykajte.

Delegát

Pri objednaní samostatného ubytovania nie je k dispozícii delegát. Prípadný kontakt na núdzovú linku touroperátora nájdete v dokladoch/voucheri, kde sa dohovoríte nemeckým, prípadne anglickým jazykom.

Domáce zvieratá

Ak je v popise touroperátora uvedené, že ubytovacie zariadenie povoľuje malé domáce zvieratá (mačka, pes do výšky 50 cm) je nutné ho vyžiadať / nahlásiť pri objednávke. Poplatok sa platí na mieste pobytu. Zvieratá sa nesmie pohybovať na verejných miestach, v hotelovej reštaurácii, v záhrade, v okolí bazénu, na terasách s ležadlami, na súkromných plážach a v oblastiach kľudu.

Upratovanie v apartmáne/prázdninovom dome/byte/štúdiu

Ubytovacie zariadenie je novému nájomníkovi odovzdávané upratané. Ak by nebolo pri nast'ahovaní podľa Vašej mienky dostatočne upratané, obráťte sa prosím ihneď na recepciu alebo miestne zastúpenie touroperátora (spravidla miesto kde Vám odovzdali kľúče). Dodatočne nahlásené reklamácie upratovania nebudú zohľadnené. Upratať kuchyňu, umyť riad a vyniesť smeti je povinný pred odchodom každý klient. Ak klient neupracie apartmán dostatočne, vráti sa mu len časť zloženej kaucie. Uteráky a posteľná bielizeň spravidla nie sú v cene ubytovania. Čistiace prostriedky a hygienické potreby si treba priniesť.

Vedľajšie výdavky pri apartmáne/prázdninovom dome/byte/štúdiu

V prípade, ak cena ubytovania/prenájomu nezahŕňa všetky poplatky, nájdete upozornenie v katalógovom popise objektu. V niektorých prípadoch sú priamo na mieste pobytu účtované variabilné náklady (napr. spotreba elektriny v apartmánoch). Fakultatívne služby ubytovacieho zariadenia, ktoré v zmysle katalógu nie sú zahrnuté v cene, napr. detská postieľka, klimatizácia, trezor, posteľná bielizeň, uteráky, zvieratá a podobne sa platia na mieste.

Pláž a more

Za starostlivosť o verejné pláže zodpovedajú miestne úrady, ktoré ju udržiavajú väčšinou len počas hlavnej sezóny. Pred a po sezóne sú tieto pláže udržiavané len veľmi nepravidelne. Organizované/ súkromné/hotelové pláže so sprchami, ležadlami, slnečníkmi, stanicou prvej pomoci sú prístupné za poplatok a služby sú spravidla poskytované počas hlavnej sezóny. Vzdialenosti k moru od ubytovacej kapacity boli odhadnuté, nie vždy sa však týkajú pláže. V niektorých destináciách je možnosť kúpania sa v mori značne ovplyvnená prílivom a odlivom, môže sa stať, že pobyt v mori bude možný len počas pár hodín zo dňa, resp. v niektorých obdobiach vôbec. Riasy, medúzy a znečistenie sa vyskytujú vo všetkých moriach/oceánoch bez výnimky, ich zvýšený výskyt (napr. z klimatických dôvodov) na pláži sa prejavuje náhle. Tento faktor je neregulovateľný a neovplyvniteľný, preto nie je možné vopred o ňom informovať. Za uvedené skutočnosti nenesie touroperátor, cestovná kancelária/agentúra ani hotelier žiadnu zodpovednosť.

Zásobovanie vodou

Voda je veľmi vzácna. Žiadame Vás preto, aby ste s ňou zachádzali šetrne. V určitých denných hodinách (najviac zaťažených) môže prísť v niektorých regiónoch k nedostatku vody. Niektoré hotely a apartmánové domy nie sú napojené na verejnú vodovodnú sieť a používajú odsolenú vodu, alebo majú vlastnú studňu (v období sucha sa môže stať, že sa v niektorých studniach blízko mora vyskytuje slaná voda). Informujte sa na mieste, či je voda z kohútika pitná. Odporúčame si kupovať balenú pitnú vodu.

Animácia, zábava a výlety

Animačné programy, športové zariadenia a vonkajšie bazény (hoci sú uvedené v popise touroperátora) sa pred a po hlavnej sezóne, buď neposkytujú alebo len v obmedzenej miere, čo je zohľadnené v cenovej kalkulácii. Animácie sa konajú najčastejšie v miestnom, anglickom alebo v nemeckom jazyku, môže to závisieť aj od toho, aká národnosť je v hoteli najviac zastúpená (týka sa to aj animácie pre deti). Bezpečnostné štandardy pre tenisové kurty, bazény, detské ihriská atď. sú často nižšie ako naše, nemôžeme preto zaručiť ich bezchybný stav. Používanie týchto zariadení je na vlastnú zodpovednosť a je obmedzené kapacitou. Fakultatívne výlety sa objednávajú na mieste a sú organizované tretou stranou.

Reklamácie

Našou maximálnou snahou je predchádzať akýmkoľvek nedorozumeniam a poskytnúť Vám služby, aké ste si vybrali. V prípade ak poskytované služby nezodpovedajú Vašej objednávke a recepcia ubytovacieho zariadenia Vám nevie pomôcť, kontaktujte okamžite svojho touroperátora, ktorý sa bude snažiť zabezpečiť nápravu. Pokiaľ sa problém nedá odstrániť, nechajte si reklamáciu písomne potvrdiť recepciou/zástupcom touroperátora. Bez reklamácie na mieste a písomného potvrdenia touroperátor reklamáciu neakceptuje. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe touroperátora (vis major) alebo príde k okolnostiam zo strany zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a touroperátorom zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na reklamáciu / na zľavu z ceny týchto služieb. Touroperátor nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená zákazníkom.

Poistenie

Dôrazne Vám odporúčame pri cestách do zahraničia uzatvoriť minimálne poistenie liečebných nákladov. Pri cestách v rámci EÚ Vám základné ošetrenie poskytnú aj na základe medzinárodného zdravotného preukazu Vašej zdravotnej poisťovne, ale keďže toto poistenie zahŕňa iba najnutnejšie ošetrenie, je vhodné mať aj komerčné poistenie. V prípade poistnej udalosti kontaktujte priamo svoju poisťovňu.