



WAŻNE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH

KATEGORIE HOTELI

Kategoria hotelu podana w katalogu jest zgodna z kategorią nadaną wg norm obowiązujących w danym kraju. W związku z tym nie można porównywać obiektów tej samej kategorii w różnych krajach. Aby pomóc Państwu w podjęciu właściwej decyzji, Ecco Holiday nadało hotelom kategorię według własnych kryteriów. Zachęcamy do zapoznania się również z oddzielną kategorią dla pokoi, jak i udogodnień na terenie hoteli. Prosimy zwrócić uwagę na fakt, że niektóre hotele mogą podnieść lub obniżyć swój standard w ciągu roku. Niektóre atrakcje hotelowe mogą ulec zmianie, np. w zależności od pory roku. Nie wszystkie atrakcje muszą być zawsze dostępne na terenie danego obiektu, także forma danej usługi może ulec zmianie.

RODZAJ POKOJU, WIDOK NA MORZE

W przypadku, gdy obiekt hotelowy składa się z kilku budynków np. budynku głównego i bungalowów, Klienci będą zakwaterowani w różnych częściach obiektu, w zależności od dostępności miejsc i nie mogą oczekiwać zakwaterowania w konkretnym skrzydle hotelowym lub rodzaju pokoju, chyba że prawo takie zastrzeżono w umowie. Umowa z klientem może określać, za dodatkową opłatą, szczegółowy standard pokoju – np. z balkonem, tarasem, widokiem na morze itp. Za pokój z widokiem na morze uważa się także pokój z bocznym lub częściowym widokiem na morze.

UDOGODNIENIA HOTELOWE DODATKOWO PŁATNE

Zwracamy Państwa uwagę na dodatkowe opłaty stosowane w większości hoteli za korzystanie z wielu udogodnień takich jak np. korty tenisowe, centra gimnastyczne, sauna, jacuzzi, internet, sejf, wynajem lodówki, klimatyzacja, etc. W niektórych hotelach pobierane są dodatkowe opłaty za korzystanie z łóżeczka dla dziecka i klimatyzacji w pokoju. Należy też pamiętać o odpłatnym korzystaniu z zawartości minibaru w pokoju. Połączenia z aparatu telefonicznego dostępnego w pokoju są bezpłatne, ale jedynie w obrębie hotelu. Za wszystkie połączenia zewnętrzne, oprócz normalnej taryfy hotele doliczają dodatkowe opłaty. Niektóre hotele stosują kaucję za udostępnienie ręczników plażowych, zwrotną w momencie oddania ręcznika.

APARTAMENT

Apartamenty składają się z jednego, dwóch lub więcej pomieszczeń oraz łazienki. Niektóre apartamenty są wyposażone w aneks kuchenny z podstawowymi sprzętami i naczyniami umożliwiającymi przygotowanie posiłków we własnym zakresie. Jednak w niektórych hotelach aneksy kuchenne mogą nie posiadać takiego wyposażenia. Zazwyczaj w wyposażeniu aneksu brakuje środków potrzebnych do utrzymania aneksu i naczyń w czystości.

ŁÓŻKA

Pokoje dwuosobowe wyposażone są w dwa oddzielne łóżka lub jedno łóżko małżeńskie. W niektórych krajach zdarza się, że łóżka mogą być na stałe przytwierdzone do podłogi.

SEJF

Mając na uwadze bezpieczeństwo rzeczy wniesionych do hoteli proponujemy skorzystać z sejfów – szczegółowe informacje przy opisie hoteli. Przypominamy także o konieczności zamykania okien, szczególnie w pokojach na parterze, a także zamykania drzwi na klucz po wyjściu z pokoju.

DOSTAWKA

Nie wszystkie hotele dysponują pokojami trzyosobowymi. Jeżeli podróżują Państwo w gronie trzech lub czterech osób, w większości hoteli zakwaterowanie nastąpi w pokoju dwuosobowym z dostawką. Dostawki najczęściej różnią się od stałych łóżek do spania i mogą to być tapczany, rozkładane fotele, a nawet rozkładane łóżka polowe. W przypadku, gdy dostawką jest łóżeczko dla dziecka, z reguły należy się liczyć z dodatkową opłatą. Wstawienie dostawki do pokoju wiąże się z ograniczeniem powierzchni mieszkalnej i może stanowić pewne utrudnienia.

POKÓJ JEDNOOSOBOWY

W większości hoteli osoby podróżujące samotnie otrzymują do dyspozycji pokój dwuosobowy. Może się jednak zdarzyć, że hotel dysponuje pokojami jednoosobowymi, które są mniejsze od pokoi dwuosobowych. Osoby podróżujące samotnie są wówczas zobowiązane do poniesienia dodatkowej opłaty za pokój pojedynczy.

WYŻYWIENIE

Posiłki zawarte w cenie imprezy są wyszczególnione w ofercie danego hotelu. Zapis „w cenie” oznacza, że posiłki wliczone są w cenę imprezy. Posiłków nie wolno wyносить poza teren restauracji. Za napoje do lunchu i obiadokolacji trzeba dodatkowo zapłacić (nie dotyczy wyżywienia w opcji All Inclusive – szczegóły w opisach hoteli).

ZAKWATEROWANIE, OKRES POBYTU W HOTELU, DOBA HOTELOWA

Impreza turystyczna rozpoczyna się wylotem z kraju i kończy w dniu przylotu. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki przeznaczone są na przeloty. Zajęcie i opuszczenie pokoju hotelowego następuje w godzinach odpowiadających dobie hotelowej danego hotelu, z uwzględnieniem czasu transportu z/na lotnisko.

Doba hotelowa z reguły rozpoczyna się i kończy o godzinie 12.00, 10.00 lub 14.00. W dniu wyjazdu pokoje hotelowe należy opuścić do wyznaczonej godziny, zabierając również z pokoju bagaż. Zasada ta obowiązuje także w przypadku, gdy rozpoczęcie podróży powrotnej do kraju jest zaplanowane na godziny wieczorne, a nawet po północy. Bagaż można pozostawić w miejscu do tego wyznaczonym. Długość imprezy turystycznej nie musi oznaczać faktycznego czasu pobytu w samym hotelu, np. impreza na 8 dni może zawierać 7 noclegów w hotelu. Długość imprezy zależy od godzin przylotu i wylotu na/z wakacji. Okres pobytu w hotelu jest wyszczególniony w dowodzie rezerwacji - voucherze.

CENA DLA DZIECKA

Wiele hoteli oferuje atrakcyjne zniżki na zakwaterowanie dziecka, co znajduje odzwierciedlenie w kalkulacji naszej oferty. Określenie „dziecko” dotyczy dzieci w wieku od 2 do 12 lat, przy czym termin „dziecko” odnosi się do osób, które nie ukończyły 12 lat przed datą zakończenia imprezy turystycznej, chyba że w ofercie jest podane inaczej. W przypadku, gdy dziecko podróżuje tylko z jedną osobą dorosłą, traktowane jest jako osoba dorosła (pełnopłatny uczestnik wyjazdu), chyba że w ofercie zaznaczono inaczej.

OFERTY SPECJALNE: FORTUNA, MEGA LAST MINUTE, MEGA FORTUNA

1. Klient, który wykupił ofertę typu MEGA LAST MINUTE lub MEGA FORTUNA, zostanie zakwaterowany w dowolnym hotelu lub apartamencie klasy turystycznej, o podstawowym standardzie wyposażenia. W przypadku tych ofert nie zostanie podana nazwa miejscowości, w której nastąpi zakwaterowanie.
2. W przypadku ofert FORTUNA, bez wskazanej nazwy konkretnego hotelu, Organizator gwarantuje wyłącznie podany w ofercie standard zakwaterowania i wykupioną opcję wyżywienia. Zakwaterowanie nastąpi w dowolnej lokalizacji w ramach docelowego miejsca wakacyjnego, w hotelu lub apartamencie o standardzie zgodnym z lokalną kategoryzacją lub klasyfikacją Ecco Holiday, np. w przypadku oferty FORTUNA** zakwaterowanie może nastąpić w hotelu lub apartamencie o kategorii: 2 gwiazdki/ 2 klucze itp. wg kategorii lokalnej, bądź 2 gwiazdki w klasyfikacji Ecco Holiday.
3. W przypadku ofert bez wskazanej nazwy konkretnego hotelu (typu FORTUNA, LAST MINUTE, MEGA lub innych) Organizator nie zapewnia obsługi polskiego przedstawiciela w zakresie codziennych dyżurów oraz zastrzega sobie prawo do przekwaterowania w trakcie pobytu. Program wycieczek fakultatywnych może być niedostępny lub ograniczony.

WODA

Coraz częściej w hotelach wielu krajów występują trudności z zaopatrzeniem w wodę. Z powodu suszy zdarza się, że bieżąca woda dostępna jest tylko w wyznaczonych godzinach w ciągu doby. W krajach południowych woda jest często podgrzewana za pomocą baterii słonecznych, znajdujących się na dachu budynku. Dlatego też przed i po sezonie woda może nie być wystarczająco ciepła. Zaleca się unikania picia wody z kranu.

ENERGIA ELEKTRYCZNA

Napięcie elektryczne w większości miejsc wakacyjnych wynosi 230 V. Podróżując do niektórych krajów ze względu na odmienne napięcie elektryczne radzimy zaopatrzyć się w specjalne adaptory. Z reguły recepcja hotelowa dysponuje takimi adapterami i można je wypożyczyć za dodatkową opłatą. W niektórych krajach urządzenia elektryczne wymagają specjalnej wtyczki, którą również można wypożyczyć na miejscu lub zaopatrzyć się w nią jeszcze przed wyjazdem.

KLIMATYZACJA, OGRZEWANIE

Informacje o wyposażeniu danego hotelu w klimatyzację lub centralne ogrzewanie zamieszczamy w naszym katalogu. W większości hoteli klimatyzacja działa tylko w szczycie sezonu (lipiec - sierpień) przez kilka godzin w ciągu dnia i czasami jest dodatkowo płatna. Ogrzewanie może być włączane okresowo, w chłodniejsze dni. W niektórych hotelach, w których nie ma ogrzewania istnieje możliwość wypożyczenia grzejnika. W wielu hotelach klimatyzacja i ogrzewanie są sterowane centralnie i nie ma możliwości samodzielnej regulacji temperatury.

SPRZĄTANIE

Rutynowe sprzątanie pokoi hotelowych i apartamentów obejmuje odkurzanie, zamiatanie i mycie podłogi, całkowite lub częściowe sprzątanie łazienki, opróżnianie pojemników na śmieci, ścielenie łóżek. Zmiana pościeli i ręczników następuje zwykle 1-2 razy w tygodniu. Sprzątanie pokoju może mieć miejsce zarówno rano jak i po południu. Jeżeli korzystają Państwo z aneksu kuchennego w apartamencie, należy we własnym zakresie zakupić środki do mycia naczyń. W niektórych hotelach mycie naczyń jest wliczone w cenę. W hotelach o niższym standardzie pokoje sprzątane są 1-2 razy w tygodniu.

SZCZYT SEZONU

Okres nasilonego ruchu turystycznego przypada na wakacje letnie, ferie zimowe, święta Bożego Narodzenia oraz Nowy Rok. Należy być wtedy przygotowanym na to, że standard świadczonych przez hotele usług może być niższy niż w innych okresach roku.

HAŁAS

Większość hoteli oferowanych przez Ecco Holiday usytuowanych jest w popularnych rejonach turystycznych, które tętnią życiem zarówno w dzień jak i w nocy. W niektórych z tych miejsc ruch uliczny odbywa się przez całą dobę. Pomimo przepisów hotelowych o zachowaniu spokoju i ciszy w nocy, nie można zapobiec głośnemu zachowaniu się niektórych gości. Nie można też zapobiec hałasowi i głośnej muzyce dobiegającej spoza terenu hotelu.

RELIGIA I OBYCZAJE

W krajach arabskich (m. in. Maroko, Egipt, Turcja, Tunezja) obowiązuje muzułmański miesiąc postu - ramadan, przypadający dziewiątego miesiąca kalendarza muzułmańskiego (w 2012 r. rozpoczyna się ok. 20 lipca). Ramadan stanowi czas postu oraz modlitwy i należy do najważniejszych świąt w islamie. Z tego względu część barów, restauracji czy kawiarni może być nieczynna w ciągu dnia.

PRZELOT SAMOŁOTEM

Do miejsc wakacyjnych przewożymy naszych klientów tylko sprawdzonymi i bezpiecznymi liniami lotniczymi. Jednak ze względu na ograniczanie kosztów transportu zdecydowaliśmy się na loty na krótkich trasach bez serwowania standardowego posiłku. Na większości lotów nie ma poczęstunku w ogóle, za to oferowany jest zakup artykułów spożywczych i napoi w barku pokładowym. W przypadku niestawienia się na lotnisku w wyznaczonym terminie lub spóźnienia się na samolot, biuro nasze nie ma obowiązku zorganizowania dodatkowego przelotu tak, aby mogli Państwo dołączyć do reszty uczestników imprezy. Jeśli zdarzy się tak, że nie stawią się Państwo na zbiorce i zdecydują, że dojadą do hotelu na własną rękę, prosimy o natychmiastowy kontakt z naszym biurem, tak byśmy mogli odpowiednio powiadomić hotel o Państwa późniejszym dotarciu. Zalecamy, by przy planowaniu godzin ew. połączeń lotniczych bądź kolejowych z lotniska powrotnego do miejsca zamieszkania, uwzględnić możliwość wystąpienia opóźnienia godziny powrotu do kraju z przyczyn nie leżących po stronie biura.

BILET LOTNICZY

Na podstawie wystawionego przez nasze biuro Dowodu Rezerwacji/Voucheru zostanie Państwu wydany bilet lotniczy, który zostanie przesłany Państwu drogą korespondencyjną, lub wręczony podczas odprawy na lotnisku. Prosimy zwrócić uwagę, że trzymany w Polsce bilet zawiera również odcinek na drogę powrotną z wakacji. Jeżeli podczas wakacji uczestnik zagubi swój bilet lotniczy, nasz przedstawiciel na kierunku wakacyjnym wystawi duplikat tego biletu za odpowiednią opłatą skalkulowaną w EUR lub walucie obowiązującej w danym kraju.

WARUNKI PRZELOTU, BAGAŻ

1. Ogólne warunki przewozu osób podlegają przepisom i ograniczeniom „Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego” podpisanej w Warszawie dnia 12 października 1929 roku lub też powyższej Konwencji w zakresie, w jakim została zmieniona w Hadze dnia 28 września 1955 roku.
2. Każdy Uczestnik w wieku powyżej 2 roku życia może zabrać bagaż główny o wadze 15 – 20 kg (w zależności od linii lotniczej), chyba że na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze zaznaczono inaczej. Ze względu na bezpieczeństwo, bagaż podręczny pasażera ograniczony jest do 1 sztuki i nie może przekraczać w obwodzie sumy 115 cm, tj. 55 cm x 40 cm x 20 cm (22"x16"x8") oraz wagi 5 kg. W przypadku zagubienia, opóźnienia bądź uszkodzenia bagażu lotniczego przez linię lotniczą Klient zobowiązany jest wypełnić tzw. dokument PIR (Property Irregularity Report) bezpośrednio na lotnisku, na którym zdarzenie to miało miejsce. Zgłoszenie uszkodzenia bagażu powinno zostać przekazane przez Klienta do linii lotniczej najpóźniej w ciągu 7 dni od powstania zdarzenia. Warunkiem przyjęcia reklamacji przez Organizatora jest udokumentowanie natychmiastowego zgłoszenia szkody przez Uczestnika przewoźnikowi.
3. Przedmioty osobistego użytku zwyczajowo zabierane w podróż, w tym sprzęt turystyczny oraz elektroniczny można dodatkowo ubezpieczyć wykupując ubezpieczenie osobistego wariantu rozszerzonym.
4. Pasażerowie specjalnej troski, tj. osoby chore, niepełnosprawne, dzieci podróżujące bez opieki osoby dorosłej, kobiety w widocznej ciąży, zobowiązani są posiadać dokumenty poświadczające brak przeciwwskazań do odbycia podróży.
5. Opłaty za przewóz nadbagażu oraz nietypowego sprzętu są akceptowane przez linie lotnicze tylko w przypadku wolnej pojemności bagażowej samolotu. Opłaty są uiszczane przez pasażera przed wylotem podczas odprawy na lotnisku.

PODRÓŻ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Osoby z niepełnosprawnością wybierające się na wycieczkę zobowiązane są poinformować Organizatora o stopniu niepełnosprawności (informacja niezbędna do organizacji przelotu) oraz o wszelkich innych dodatkowych udogodnieniach koniecznych do realizacji podróży (indywidualny transfer, pokój na parterze itp.). Możliwość organizacji zgłoszonej prośby Biuro potwierdzi zwrótnie klientowi.

OPIEKA W MIEJSCU WAKACYJNYM

Wiemy jak ważne jest poczucie bezpieczeństwa w miejscu wakacyjnym. Nasze biuro zapewnia Państwu opiekę przedstawicieli posiadających odpowiednie kwalifikacje. Za odpowiednie kwalifikacje uważa się: znajomość języka polskiego oraz języka powszechnie znanego w miejscu wakacyjnym, a także doświadczenie w branży turystycznej. Przedstawiciele naszego biura będą oczekiwać Państwa na lotnisku docelowym, zorganizują przejazd do hoteli oraz będą do Państwa dyspozycji podczas wyznaczonych dyżurów w hotelach. Nie zapewniamy obecności naszych przedstawicieli podczas przelotu do/z miejsca wakacji.

DOKUMENTY TOŻSAMOŚCI W PODRÓŻY

Przy przekraczaniu granicy klienci zobowiązani są do posiadania wymaganych dokumentów potwierdzających ich tożsamość:

- w przypadku podróży do kraju Unii Europejskiej: paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu lub dowodu osobistego; dzieci powinny posiadać własny paszport bądź własny dowód osobisty, lub mogą przekroczyć granicę na podstawie wpisu do paszportu rodzica (dotyczy tylko dzieci przed ukończeniem 16 r. ż. wpisanych do paszportów „starego typu” - niebiometrycznych)
- w przypadku podróży do kraju leżącego poza Unią Europejską: paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu (w niektórych przypadkach 12 miesięcy); dzieci powinny posiadać własny paszport lub mogą przekroczyć granicę na podstawie wpisu do paszportu rodzica (dotyczy tylko dzieci przed ukończeniem 16 r. ż. wpisanych do paszportów „starego typu” - niebiometrycznych). Nasi konsultanci informują o szczegółach przy wykupieniu imprezy turystycznej. Przy planowaniu wakacji prosimy zwrócić uwagę na terminy oczekiwania na wydanie paszportów/dowodów osobistych, które mogą wynosić do 30 dni.

WIZY

Obywatele RP obowiązują wizy wjazdowe do niektórych krajów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w opisie oferty. Obcokrajowcy zobowiązani są do zapoznania się z przepisami wizowymi swojego kraju i uzyskania wizen we własnym zakresie.

SZCZEPIENIA

Przy zakupie oferty nasi konsultanci udzielą informacji dotyczących szczepień ochronnych oraz warunków sanitarnych panujących w danym kraju. W celu zachowania pełnego bezpieczeństwa sugerujemy przed wyjazdem zasięgnąć porady medycznej w zakresie szczepień ochronnych u lekarzy - specjalistów lub w stacjach sanitarno - epidemiologicznych. Odpowiedzialność i koszty z tym związane spoczywają wyłącznie na uczestniku imprezy.

KOSZTY ZMIAN I REZYGNACJI

W sytuacji, gdy dokonują Państwo zmiany lub rezygnują z zarezerwowanej imprezy z przyczyn leżących po Państwa stronie, mamy prawo, zgodnie z zapisami warunków umowy, do potrącenia z dokonanych przez Państwa wpłat na poczet ceny imprezy turystycznej, rzeczywistych kosztów, które poniosło nasze biuro w związku z założeniem rezerwacji i późniejszą zmianą, bądź rezygnacją.

Koszty zmian i rezygnacji kształtują się różnie w zależności od terminu zmiany lub rezygnacji.

Dla zobrazowania na jakim poziomie może kształtować się wysokość kosztów zmian i rezygnacji przedstawiamy przykładowo przybliżone wartości:

- powyżej 40 dni przed rozpoczęciem imprezy – zmiana uczestnika – 150 zł, pozostałe zmiany i rezygnacja średnio 30 % ceny imprezy
- od 40 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy – zmiana uczestnika – 150 zł, pozostałe zmiany i rezygnacja średnio 50 % ceny imprezy
- od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy – zmiana uczestnika – 150 zł, pozostałe zmiany i rezygnacja średnio 80 % ceny imprezy
- od 14 dni do 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy – zmiana uczestnika – 150 zł, pozostałe zmiany i rezygnacja średnio 90 % ceny imprezy
- od 6 dni do dnia rozpoczęcia imprezy – 150 zł, pozostałe zmiany i rezygnacja średnio 95 % ceny imprezy.

Podane wartości to jedynie dane szacunkowe, przedstawione wyłącznie dla celów poglądowych. Dla każdego przypadku naliczone zostaną rzeczywiste koszty poniesione przez nasze biuro, które znane będą w dniu rozpoczęcia lub zakończenia imprezy

Aktualizacja 27.04.2012