

### AZ UTAZÁSRÓL A-Z

**ADATVÉDELLEM:** A foglaláshoz bekért adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően az Adatvédelmi Nyilatkozatunkban részletesen szabályozottan kezeljük, ezért információt foglалásukkal vagy adataikkal kapcsolatban még közvetlen hozzátartozóinknak sem adhatunk ki.

**BIZTOSÍTÁS:** Csomagáraink tartalmazzák az útlemondási biztosítást. Az útlemondási biztosítás időbeli hatálya: A biztosítás az utazásra való jelentkezést, illetve az előleg, vagy 30 napon belül a teljes részvételi díj megfizetését követő nap 0 órákor kezdődik és az utazás megkezdéséig, a magyar repülőtérrel történő indulás esetén az utazó jegykezelésének (check-in) befejezéséig tart. Baleset-, betegség- és poggyászbiztosításra vonatkozóan partnerünk, a Colonnade Insurance S.A. kedvezményes csomagját ajánljuk, melynek megkötését azért is javasoljuk, mert irodánk segíteni tud a gyors kárrendezésben. A biztosításokra vonatkozó részletes információk a weboldalunkon megtalálhatók.

**CSECSEMŐK (INFANT):** Csecsemőnek számít minden, a visszautazás napján 2. életévét be nem töltött gyermek. A csecsemők számára a légitársaság nem biztosít külön ülőhelyet, ellátást, poggyászfeladást. Fakultatív programjaink a csecsemők részvétele ingyenes, ám beutaztató partnerünk a buszon nem tud külön ülőhelyet/babaülést biztosítani nekik. Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a csecsemő a légitársaság, ill. a hotel szabályai szerint már nem számít infantnak, úgy a többletköltségek az utast terhelik. A csecsemők elhelyezése a szállodai szobákban a szülőkkel egy ágyban történik, illetve korlátozott számban rácsos kiságy igényelhető (esetenként térítés ellenében). Kérjük, erre vonatkozó igényüket már a foglaláskor jelezzék. A rácsos kiságyat a szállodák lehetőségük és kapacitásuk függvényében tudják biztosítani, erre irodánkunk ráhatása nincsen.

**GYERMEKEK:** Gyermekeknek számít minden 2. életévét betöltött gyermek. A gyermekkedvezmény felső korhatárát a szállodák határozzák meg, erre irodánk nincs befolyással. A gyermekek életkorát a repülőtéri check-in során ellenőrzik, valamint a szállodákban is elkérhetik a gyerekek korát igazoló iratokat. Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a gyermek a nem megfelelően megadott életkor miatt nem jogosult valamilyen kedvezményre, úgy az ebből adódó esetleges többletköltségek az utast terhelik. Gyermekeket legalább egy felnőtt lehet egy szobába befoglalni, ilyen esetben általában a gyermek számára is teljes árat számít fel a szálloda. Az Utazásszervező publikációiban szereplő gyermekételek visszaérkezésig be nem töltött gyermekételeket jelentik.

**FAKULTATÍV PROGRAMOK, HELYI ÜGYNÖKSÉGEK:** A fakultatív programok szervezését és lebonyolítását beutaztató partnereink végzik. A katalógusunkban és a weboldalunkon feltüntetett programok és árak tájékoztató jellegűek, a program- és árvaltoztatás jogát partnereink fenntartják maguknak. Pontos információkkal a kirándulásokról helyi képviselőnk szolgál érkezéskor, a helyszínen. Felhívjuk figyelmüket, hogy bizonyos kirándulások csak elegendő résztvevő jelentkezése esetén indulnak, illetve magyar nyelvű idegenvezetés csak a megnevezett minimum létszám esetén biztosított. A minimum létszámokat beutaztató partnerünk határozza meg, ezekről, valamint a kirándulásokra érvényes részvételi és lemondási feltételekről képviselőnk az érkezéskor készséggel ad tájékoztatást. Fakultatív kirándulásokkal kapcsolatos panaszaitok kizárólag a helyszínen, helyi képviselőnk közreműködésével, a szervező irodánál tudják orvosolni. Felhívjuk Utasaink figyelmét, hogy amennyiben fakultatív programon vesznek részt a szállodán kívül, abban az esetben a program idejére a hotel szolgáltatásairól egyúttal lemondanak. Javasoljuk, ha kirándulni mennek, a kirándulási szelvény segítségével a kirándulás előtti nap délutánján rendeljék meg az ébresztést, a másnap reggeli hidegcsomagot és a késői vacsorát – amennyiben erre szükség van. Tájékoztatjuk Önöket, hogy a nem helyi partnerünk által szervezett programokért, azok minőségéért és biztonságáért irodánk nem vállal felelősséget. Kérjük ezért, hogy az ilyen programok igénybevétele előtt tájékozódjanak minden részletről és fontolják meg a döntést.

**HELYI KÉPVISELET:** A repülőtéren magyar nyelvű helyi képviselőink várják utasainkat, ám a repülőtéri szabályok értelmében a tranzitvároba nem mehetnek be. Kollégáink érkezéskor az érkezési csarnok előtt, hazautazáskor az indulási csarnokban állnak az Önök rendelkezésére. A transzferbuszokon kísérőt biztosítunk. Helyi képviselőink információs és fogadóórákat tartanak minden szállodában, melynek időpontjáról, továbbá elérhetőségeikről az érkezéskor adnak tájékoztatást. A visszautazásról, a transzferbusz érkezéséről, illetve a pontos menetrendről kollégáink időben értesítik Önöket. A többi fontos információt megtalálhatják a szállodákban kihelyezett információs mappákban is. Megértésüket kérjük, hogy helyi képviselőinknek nincs lehetősége nemzetközi hívásokat indítani, ezért a szállodai telefonhálózaton keresztül vagy SMS-ben tartják Önnel a kapcsolatot. Kérjük, hogy sürgős esetekben értesítsék a helyszínen dolgozó kollégáinkat. Ha sürgős esetben járnak el kollégáink, előfordulhat, hogy az információs órára, vagy a megbeszélte időpontra késve érkeznek, amiért megértésüket kérjük.

**KATALÓGUSUNK KÉPANYAGA:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy a katalógusban megjelentetett képek illusztrációk. A fotók általában az Önök

utazása előtt több hónappal készülnek, ezért előfordulhat, hogy azok nem a legaktuálisabb állapotot tükrözik.

**MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK UTAZÁSA:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes szállodák rendelkeznek mozgáskorlátozottak számára kialakított speciális szobákkal. Kérjük, ha mozgáskorlátozottak számára keresnek nyaralást, azt már foglaláskor jelezzék, és előre informálódjanak az igényeiknek megfelelő szállodákról. Az egyiptomi, törökországi, görög és bolgár szabályozások ez esetben is eltérhetnek az itthon megszokottaktól. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy mozgáskorlátozottak számára külön transzfer szükséges. Irodánk tud külön, speciális transzfer biztosítani, felár ellenében.

**NÁSZÚTRA KÉSZÜLŐK:** Kérjük kedves utasainkat, hogy amennyiben nászútjukat szeretnék lefoglalni, úgy azt már foglaláskor előre jelezzék. Egyes szállodák a nászutasok számára apró meglepetéssel kedveskedhetnek, ám elkérhetik a házassági anyakönyvi kivonatot, ezért javasoljuk, hogy ezt az okmányt vigyék magukkal.

**PANASZKEZELÉS:** Kérjük, hogy bármilyen jellegű panasz esetén vegyék fel a kapcsolatot helyi képviselőnkkel, mert kollégánk tudja az esetleges problémákat leghamarabb és leghatékonyabban, a helyszínen orvosolni. Az idegenvezetővel való kapcsolattartásból eredő extra költségeik megfizetése irodánkat nem terheli. A helyszínen rögzített jegyzőkönyv alapján nyújtott tájékoztatásra és panaszkezelésre tekintettel elfogadott és igénybe vett kompenzáció esetén az erről szóló nyilatkozat aláírása szükséges utasaink részéről. Az utas a nyilatkozással a felajánlott kompenzációt és a panasz kezelését az összes körülményre tekintettel kifejezetten arányosnak, méltányosnak és kielégítőnek ismeri el. Amennyiben további panasszal kíván élni, úgy azt a hivatkozott nyilatkozatban írt helyeken teheti. A helyben nem megoldható problémákról kérjük jegyzőkönyv felvételét kollégánk segítségével, ez a dokumentum szolgál a hazautazás utáni panaszkezelés alapjául. A fakultatív programokra vonatkozó panaszokat minden esetben a helyszínen a kirándulásokat szervező partnerünknek kérjük benyújtani, hiszen szerződésünk értelmében a helyszínen értékesített fakultatív kirándulásokért a szervezők tudnak felelősséget vállalni és az esetlegesen felmerülő problémákat is kizárólag ők tudják orvosolni.

**PARKOLÁS A REPÜLŐTÉREN:** Az irodánkban készült foglalásokhoz kedvezményes parkolást tudunk biztosítani a vecsési Fapados Parkolóban. Ennek aktuális áráról, feltételeiről tájékozódjon irodánkban, katalógusunkban vagy partnereinknél. Az előfoglalási időszakban készült foglalásokra 50% kedvezményt biztosítunk, amennyiben a parkolási igény legkésőbb 2020. március 31-ig megérkezik irodánkba (autó márkája, típusa, rendszáma és színe megadásával). Kérjük, hogy parkolásra vonatkozó igényét már a foglaláskor jelezze! Az autó adatok nem módosíthatók.

**POGGYÁSZ- ÉS CSOMAGINFORMÁCIÓK:** Kérjük, vegyék figyelembe a légitársaságok által előírt csomagokra vonatkozó szabályokat, valamint az EU által előírt biztonsági szabályokat, mely a kézipoggyászból szállítható folyadékok korlátozására vonatkozik, valamint a feladott és a kézipoggyászra vonatkozó maximális méret- és súlykorlátozásokat. Tülsúlyos csomag felárát az utasnak kell megfizetnie. Ha speciális csomagot szeretne feladni, jelezze azt már a foglalásnál. A speciális csomagok (kerékpár, szőrf deszka, bűvárfelszerelés, golfütő stb.) szállításáért a légitársaság speciális szállítási költséget számolhat fel, melyet az utasnak kell megfizetnie. Ezen csomagok szállítása során keletkezett károkért sem a légitársaság, sem irodánk nem vállal felelősséget. Amennyiben a csomag megsérül, káros, vagy elvesz, kérjük, minden esetben vegyenek fel jegyzőkönyvet a repülőtéri tranzitban lévő „lost and found” irodában, illetve haladéktalanul vegyék fel a kapcsolatot a légitársasággal, vagy helyi képviselőnkkel. A poggyászkárokért a légitársaságot terheli a felelősség.

**SPORTFELSZERELÉSEK, KÜLÖNLEGES CSOMAGOK SZÁLLÍTÁSA:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes sportfelszerelések, valamint extra méretű és különleges csomagok szállítására a transzferbuszokon nem mindig van lehetőség, egyéni transzferrel azonban – felár ellenében - tudunk biztosítani - ezt kérjük előre jelezni irodánk felé. Értékeiket az utazás során a kézipoggyászból tartásuk maguknál.

**REPÜLŐJÁRATOK, VÁLTOZÁSOK A MENETRENDEN:** A foglaláskor tájékoztatjuk Önöket a légitársaságról és a tervezett menetrendről. A menetrend és az útvonal változtatásának jogát a légitársaság és irodánk is fenntartja magának. Változás esetén irodánk haladéktalanul tájékoztatja Önöket a foglalást intéző utazási irodán keresztül és megküldi az érvényes információkat, illetve a változást weboldalunkon is publikáljuk. Csomagáraink tartalmazzák a repülőtéri illetéket, a transzfer költségét (repülőtér-hotel-repülőtér), a foglalt szállást és ellátást, valamint az útlemondási biztosítást. Csomagáraink nem tartalmazzák a Baleset-Betegség-Poggyászbiztosítást, valamint Egyiptom esetében a helyszínen fizetendő vízumdíjat, illetve Görögország esetében a helyszínen fizetendő idegenforgalmi adó költségét.

Az aktuális menetrendet a partnereink által kiadott részvételi jegyen, valamint honlapunkon tüntetjük fel. Szíves megértésüket kérjük, hogy különböző okok (sztrájk, rossz idő, légtér túlterheltség stb.) miatt előfordulhatnak késések, erre azonban irodánk nincs befolyással. Kérjük utasainkat, hogy mindig a megadott időben érkezzenek a repülőtérre, Magyarországon két órával a gép indulása

előtt! Erre azért van szükség, mert a bejelentkezés és biztonsági ellenőrzés időbe telik, valamint charter járatoknál előfordulhat az is, hogy a gép a kiírt időpontnál korábban elindul.

Járatotörés, késés, illetve a beszállás megtagadásából eredő károkért a légitársaságot terheli a felelősség. Ilyen esetekben kártérítési igényüket szívesen továbbítjuk a légitársaság felé.

**REPÜLŐJEGY FOGLALÁSA (FLIGHT ONLY):** Irodánkban lehetőség van csak repülőjegy vásárlásra is, az aktuális árakról érdeklődjenek partnerirodánkban keresztül kollégáinknál. Csak repülőjegy foglalása esetén az ár nem tartalmazza a transzferet. Kérjük a csak repülőjegyet foglaló utasainkat, hogy érkezéskor feltétlenül vegyék fel a kapcsolatot helyi képviselőnkkel, ill. a hazautazás előtt legalább két nappal érdeklődjenek az esetleges menetrendváltozásokról. A kapcsolatfelvétel elmaradásából eredő károkért az utazásszervező nem vállal felelősséget. Az utas tudomásul veszi, hogy csak charter jegy vásárlása esetén a repülőjegy a visszaigazolást követően nem visszatéríthető, nem módosítható, menetjegy útlemondási biztosítás köthető hozzá.

**TRANSZFER UTAK:** Kérjük, minden utazás előtt győződjön meg róla, hogy csomagjuk a megfelelő transzferbuszra került-e fel, valamint arról is, hogy lezáráskor minden csomagjukat (beleértve az elektronikus eszközöket) magukhoz vették. Transzferbuszaink mind klimatizáltak, ezért javasoljuk, hogy a buszra vigyenek magukkal pulóvert, sálát vagy hosszú ruhát. Alkalmanként a közlekedési helyzet miatt előfordulhat, hogy a transzferbuszok nem tudják megközelíteni a hotelek bejáratát, így lehetséges, hogy a bejáratot csomagokkal, gyalog kell megközelíteni. A transzfer-szolgáltatással kapcsolatos kifogásokért, a transzferen hagyott csomagokért irodánk nem vállal felelősséget.

**UTASKIVÁNSÁGOK:** Amennyiben valamilyen előzetes kívánságuk lenne a szobával, az ellátással vagy az utazással kapcsolatban (pl. egymás melletti szobák, bébi ágy, földszinti szoba, cukorbetegség, cukor- ill. lisztérzékenység vagy más speciális étkezést igénylő utas, stb.), kérjük, már a foglalásnál jelezzék azt. A speciális kérések garancia nélkül tudjuk továbbítani a célterületre, mert az ilyen jellegű kérések elbírálása a szállodák hatáskörébe tartozik, így irodánk ezeknek a kéréseknek a teljesítéséért felelősséget nem tud vállalni. Kérjük, legyenek megértéssel, hogy egyes kérések teljesítése a szálloda kapacitásától függ.

**VISSZAIGAZOLÁSOK, TÚLTÖLTÖTTSEÉG:** A szállások és bizonyos repülőjegyek visszaigazolását szerződéses partnereink végzik. Különösen főszobanban alkalmanként előfordulhat a szállodákban túltöltés, amelyre irodánk nincs befolyással. Ilyen esetben a szálloda helyi partnerünk segítségével a visszaigazolást foglalásban szereplővel azonos kategóriájú másik hotelben biztosítja az Önök szállását. Megértésüket kérjük, hogy a szálláshelyek nem minden esetben tájékoztatják előre az utazásszervezőket az ilyen jellegű változásokról.

## A SZÁLLODÁKRÓL A-Z

**SOFT ALL INCLUSIVE, ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE:** Az all inclusive ellátás tartalmazza a svédasztalos reggelit, ebédet és vacsorát. Kávé és reggeli italokat a reggeli ideje alatt általában csak a reggeliző étteremben lehet fogyasztani. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy a reggelinél alkohol fogyasztása nem lehetséges. A főétkezések között általában a szálloda egyik bárja (néhány szállodában több bár) könnyebb ételeket vagy snacket, gyümölcsöt vagy süteményt kínál. Az ár szintén tartalmazza a térítésmentes ital fogyasztást az étteremben a főétkezések alatt, a bárokban pedig azok nyitvatartási idejében. Ez a legtöbb esetben a helyi üdítőre és helyi alkoholos italokra vonatkozik, kivéve, ha a szálloda leírásában más információ szerepel. Az egyes szállodák ezeken a szolgáltatásokon kívül egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is kínálnak az all inclusive ellátás keretében. A szolgáltatásra való jogosultságot gyakran az érkezéskor kapott műanyag karkötővel igazolhatjuk. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy a szállodák ellátottságától függően változhat az egyes ellátástípusok tartalma, ezért a katalógusunkban található soft all inclusive, all inclusive, ultra all inclusive, illetve az all inclusive különböző fantázia-elnevezései alatt feltüntetett leírások tájékoztató jellegűek. Kérjük, mindig tájékozódjanak érkezéskor a recepción arról, hogy a szállodában mely szolgáltatások tartoznak bele pontosan az all inclusive ellátásba, és melyek azok, amelyekért fizetni kell. Az all inclusive csomag részét nem képező szolgáltatás ellenértékének megfizetése az utast terheli. Az igénybe nem vett szolgáltatásokat a szálloda nem téríti vissza. A bárok és éttermek nyitvatartását a hotel határozza meg, irodánk erre nincs befolyással. A szállodai szobákban vagy a recepció közelében a legtöbb szálloda kifüggeszti az All inclusive csomag részletezését.

**BESOROLÁS, ÜZEMELTETÉSI SZABÁLYOK:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy a szállodák kategóriába történő besorolása az Egyiptomban, Törökországban, Észak-Cipruson, Görögországban és Bulgáriában érvényes törvényi szabályozás alapján történik, mely eltérhet az Közép-Európában megszokott és alkalmazott normáktól. Kérjük, ezért vegyék figyelembe, hogy a szolgáltatások színvonalára, a higiéniára, a biztonságra, vagy az élelmiszerek tárolására vonatkozó előírások eltérhetnek a hazánkban megszokottól. Irodánk igyekszik a besorolásokból adódó esetleges különbségeket feltüntetni a szállodák leírásában. A szállodákban az építkezésre vonatkozó szabályok is az adott országban hatályos szabályozás alapján történnek. Tekintettel arra, hogy sok szálloda (Egyiptomban mindegyik) egész évben nyitva tart, kisebb felújítási, szépítési munkálatok a szállodák területén alkalmanként előfordulhatnak, amelyekkel kapcsolatban szíves megértésüket kérjük.

**CHECK-IN/CHECK-OUT:** A szállodai szobákat legkorábban 14 órakor lehet el-

foglalni az érkezés napján, és a távozáskor legkésőbb 12 óráig, egyes szállodák esetében 10 óráig kell elhagyni. Amennyiben a szálloda telítettsége engedi, a személyzet igyekszik korábban az utasok rendelkezésére bocsátani a szobákat, illetve a távozás napján – ugyancsak a foglaltság függvényében – térítés ellenében tovább is igénybe lehet venni azokat. Ez a költség az utasokat terheli. Az all inclusive ellátás az érkezés napján a hivatalos bejelentkezéssel kezdődik és elutazáskor a kijelentkezéssel véget ér (azaz érkezéskor legkorábban 14 órától a távozás napján 10 vagy 12 óráig). Ezen időn kívül a szállodai szolgáltatások (ételek és italok is) csak térítés ellenében vehetők igénybe. A legtöbb hotel rendelkezik csomagmegőrző szobával (esetenként térítés ellenében), az ott hagyott értékekért azonban sem a szálloda, sem irodánk nem vállal felelősséget.

**ELLÁTÁS, ÉTKEZÉS:** A legtöbb szálloda all inclusive ellátással foglalható. Az all inclusive szolgáltatások időtartamának megadásakor a szállodák beszámítják a főétkezéseket, így a reggeli, az ebéd és a vacsora idejét is. Az all inclusive ellátás kezdete tehát a reggelivel kezdődik (étterem), a bárak általában 10 óraor nyitnak, az all inclusive ellátás vége pedig a legtöbb, az all inclusive ellátás keretében nyitva tartó bár zárási idejét jelenti. Az ellátás keretén belül még a magasabb kategóriájú szállodákban is előfordulhat, hogy az éttermek és bárak területén a főétkezésekkor is műanyag pohárban történik a kiszolgálás. Az utas tudomásul veszi, hogy egyes szállodák tengerparti bárjaiban a fogyasztás csak térítés ellenében lehetséges, valamint azt is, hogy egyes tengerparti bárokban szeszes italt nem szolgálnak fel.

A büféétkezések jellemzője, hogy az ételért (különösen a frissen sültéért), a tányérokért és az evőeszközökért alkalmanként sorban kell állni. Gyakran előfordul, hogy egyes ételeket a séfek adagolják ki. Megértésüket kérjük, hogy a gördülékeny kiszolgálás érdekében egy tányérra csak egy adag étel kerülhet, de az all inclusive keretén belül több alkalommal is lehet fordulni.

A szállodákban az ellátás a reggelivel ér véget. Amennyiben a hazautazás a kora reggeli órákban történik, úgy a szálloda reggeli csomagot biztosít az utasoknak, ám ezt az igényt előző este jelezni kell a szobaszám bemondataival a recepción. A szállodák éttermeiből a nemzetközi szabályok értelmében éltet kivinni nem lehet, a szobákban csak a szobaszerviztől rendelt vagy a minibárból vett étel és ital fogyasztható.

A tengerparti szállodák éttermei általában nincsenek berendezkedve speciális diétákra (gluténmentes, laktózmentes, stb...). Ilyen speciális diétára kizárólag magas kategóriájú szállodákban van lehetőség, amennyiben a szálloda felkészt rá. Javasoljuk, hogy érkezéskor vegyék fel a kapcsolatot a szálloda guest relations részlegével!

**ELŐ- ÉS UTÓSEZONI SZOLGÁLTATÁSOK, ÁRAK:** Előfordul, hogy elő- és utószobanban a szállodák egyes szolgáltatásai nem, vagy csak részlegesen működnek (pl. kültéri szolgáltatások – vízi csúszdák, bárak, luna parkok, medencék, tengerparti szolgáltatások, animációs programok stb.). Egyes szállodáknál (főleg Egyiptomban) fűtött medencék is működnek a téli szezonban, illetve minden desztinációnál elmondható, hogy a belső medencék általában csak a téli szezonban üzemelnek. Ezeket a körülményeket irodánk az árak kalkulálásánál figyelembe vette. Az utazásszervező a szolgáltatások összetételére nincs befolyással. A szállodák all inclusive koncepciója a téli időszakban - amely általában 11.01-el kezdődik – eltérhet a nyári időszakban alkalmazottól.

**ÉPÍTÉSI MUNKÁK, KARBANTARTÁS:** A folyamatos használat miatt még odafigyelés és rendelkezésszerű használat mellett is előfordulhat, hogy a használati tárgyak, berendezések és az épület egyes részei elhasználódnak, veszítenek értékükből. Így elkerülhetetlen, hogy időnként karbantartási munkálatokat végezzenek. Az ilyen munkálatokból eredő esetleges kellemetlenségekért szíves elnézésüket és megértésüket kérjük. A szállodák a helyi szabályoknak megfelelően végzik a munkálatokat, mely szabályok és szokások eltérhetnek a Magyarországon megszokottaktól. A turisztikai régiókat a török, egyiptomi, észak-ciprusi, görög és bolgár állam folyamatosan bővíti, karban tartja. Ezáltal a szállodák területén kívül is találkozhatunk építkezésekkel, szállodaépítésekkel, felújításokkal, útpépítésekkel. Előfordulhat, hogy a szállodával szomszédos telken építési munkálatok folynak. Szíves megértésüket kérjük, de irodánk ezekre a helyzetekre nincs befolyással.

**HÁZIÁLLATOK:** A legtöbb szállodában nem engedélyezik a háziállatok jelenlétét, ezért kérjük, már a foglalás közben jelezzék, amennyiben háziállatot szeretnének magukkal vinni. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy még azok a szállodák is korlátozzhatják a házi kedvencek belépését a szálloda bizonyos területeire, amelyek beengedik a háziállatokat. Egyes szállodák a háziállatokért felárat kérnek.

**JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK:** A különböző szolgáltatások árait, melyeket nem tartalmaz az ellátás, a szálloda határozza meg a helyi szabályok és normák alapján. Megértésüket kérjük, hogy irodánk erre nincs befolyással. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy az árak meghatározása a szálloda kategóriájának figyelembevételével történik. A telefonálás, internetezés és pénzváltás költségei magasabbak lehetnek az itthon megszokottnál. Egyes szállodákban, csak bizonyos napokon van orvos, de külön térítés ellenében vehető igénybe. A szállodai üzleteket általában magánvállalkozók bérlik, így az itt feltüntetett árakra sem a szálláshely, sem pedig irodánk nincs befolyással. Felhívjuk utasaink figyelmét arra, hogy a szállodák megtilthatják a szállodán kívül vásárolt ételek és italok bevételét, ezért erről minden esetben előre érdeklődjenek a recepción.

**INTERNET:** Az üdülőszállodák lobbyjában található wi-fi elérhetősége inkább csak üzenetek továbbítására szolgál, az internet erőssége nem ér fel a business központok és business szállodák által biztosított internet-szolgáltatással és csúcsidőben (amikor sok vendég egyszerre kapcsolódik) akadozhat.

**LÉGKONDITIONÁLÓ BEREDEZÉSEK:** A legtöbb hotelben a légkondicionáló központilag irányított és csak részlegesen, bizonyos időpontokban és napszakokban üzemel. Felhívjuk a figyelmüket arra, hogy a legtöbb esetben a légkondicionáló csak zárt ajtók és ablakok esetén működik, a szobakulcs vagy kártya használatával. A görög hotelekben a légkondicionáló általában térítés ellenében vehető igénybe a szobákban. A több helyiségből álló szobák esetében a legtöbb esetben nem minden légtérhez tartozik külön légkondicionáló. Megértésüket kérjük, hogy működés közben a légkondicionáló zajt adhatnak ki, erre irodánk nincs befolyással. Áramszünet esetén a szállodai generátor teljesítménye gyakran nem terjed ki a légkondicionáló üzemeltetésére. Az ebből adódó kellemetlenségekért irodánk nem vállal felelősséget.

**PÓTÁGYAK:** A gyakorlat szerint a 3. személy a kétágyas szállodai szobákban pótágyon kerül elhelyezésre, amely többnyire összecsatolható ágy vagy kempingágy. Háromágyas szobát csak kevés szálloda kínál, általában Törökországban, azon belül is a magasabb kategóriájú szállodákban van három normál ágy a szobákban. Megértésüket kérjük, hogy a szállodák korlátozott számú pótágyval rendelkeznek, ezért néha megtörténhet, hogy gyermekkel érkező családok számára alkalmanként 'king size' méretű ágyat biztosítanak, mely 3 fő elhelyezésére alkalmas.

**PROGRAMOK ÉS KÖLCSONZÉS:** A szállodák által szervezett különböző animációs- és sport programokon való részvétel nem kötelező és saját felelősségre történik. Ugyanez vonatkozik a különböző eszközök kölcsönzésére és használatára is. Ezért a balesetek elkerülése érdekében minden esetben részletesen ismerkedjenek meg az eszközökkel használat előtt, valamint a programok tartalmával. Az utasok által okozott károkért irodánk nem vállal felelősséget, a szállodák ilyen esetekben mindig a helyi előírásoknak megfelelően járnak el. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a szálloda által szervezett programok némelyike csak bizonyos létszám megléte esetén indul. Ezek a programok, ideértve a gyermek-animációt is, több nyelven folynak (általában az adott ország saját nyelvén, angolul és oroszul, ritkábban németül, esetleg lengyelül). Az animációs csapat általában hetente egyszer szabadnapot tart, ilyenkor nem szerveznek animációs programokat, vagy csak korlátozott lehetőségek kínálkoznak.

**ROVAROK:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy az eltérő klíma miatt ezekben az országokban gyakran találkozhatunk rovarokkal. Rovarok a szállodákban, éttermekben és a szobákban is előfordulhatnak. Ilyen esetben, kérjük, forduljanak segítségért a szálloda személyzetéhez. Javasoljuk, hogy vigyenek magukkal szúnyogriasztó, illetve rovarok elleni készítményt.

**RUHÁZAT:** Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes szállodák meghátározhatják az étteremben viselendő öltözéket, kérjük, erről tájékozódjanak a recepción vagy az étteremben. Öcszilagos szálloda foglalása esetében minden esetben vigyenek magukkal hosszú nadrágot, hosszú szoknyát, amelynek viselését a szálloda a főétkezésekhez előírhatja! Kérjük, hogy vegyék figyelembe, hogy arab országokba történő utazáskor a helyi lakosok strandolási szokásai, strandöltözéke gyakran eltér a nálunk megszokottól.

**SZÉFHASZNÁLAT, ELVESZETT TÁRGYAK:** Kérjük, vigyázzon értékeire és irataira, ezeket helyezze el minden esetben a szállodai széfben! Sem a szállodák, sem irodánk nem vállal felelősséget az elveszett tárgyakért. A széfek a szállodákban a recepción és egyes szobákban található, alkalmanként térítés ellenében. Szükség esetén, az új dokumentumok beszerzéséhez bátran kérje helyi képviselőink segítségét.

**SZOBÁK BEREDEZÉSE ÉS A SPORTESZKÖZÖK ÁLLAPOTA:** A szállodai szobák berendezései, felszereltsége, valamint a bútorok és kiegészítők állaga, minősége és állapota változó lehet. Szeretnénk utalni arra, hogy ezen eszközök a használat során veszíthetnek értékükből. Az eszközök és berendezési tárgyak cseréjére, új eszközök beszerzésére, a szállodák előírásában meghatározott időintervallumonként kerül sor. Szeretnénk felhívni utasaink figyelmét, hogy a szállodákban előfordulhatnak olyan standard szobák, amelyekhez nem tartozik erkély! Ezeket a szállodák telítettségüktől függően az utasok rendelkezésére bocsáthatják, melyre irodánk nincs hatással. A katalógusban és a weboldalon megjelenő szoba alapterületek általában tartalmazza az erkély és a fürdőszoba területét is. Görögországban a szállodák kialakításából adódóan jellemzők a félszuterén elhelyezésű szobák! A „land view/garden view – tájra/kertre néző”, valamint standard szobák a szálloda elhelyezkedésétől és környezetétől függően lehetnek akár belső udvarra, szomszédos épületre, útra, erdőre, kertre stb. néző szobák. A tengerre néző szobák esetében előfordulhat, hogy a természeti tényezők változása befolyásolhatja a szobatípus elnevezésében megjelölt kilátást. A részben tengerre és az oldalról tengerre néző szobákból legtöbbször az erkélyről kihajolva látható a vízfelület.

A családi szobák elnevezései a szobák légtérének számára utalnak és nem a hálószobák mennyiségére. A kétlégtérű családi szobák általában egy hálószobából és egy előtérből állnak, utóbbiban szófaágy/kihúzható pótágy lehetséges. A berendezések és sporteszközök állapotáért, minőségéért irodánk nem vállal felelősséget. Alacsonyabb kategóriájú szálláshelyeken előfordulhat, hogy a televízió távirányítója letét ellenében igényelhető.

**ÚJ SZÁLLODÁK:** Amennyiben a szálloda leírásában újonnan nyíló szállodára utalunk, kérjük, vegyék tekintetbe, hogy a szálloda megnyitása a tervezetthez

képest csúszhat, amelyről az utazásszervező nem minden esetben kap előre tájékoztatást. Ez esetben a szolgáltató a foglaltal azonos kategóriájú és ellátású másik szálláshelyet ajánlhat fel.

Az újonnan nyíló szálloda üzemelésének első heteiben (beüzemelési időszak) előfordulhat, hogy a szolgáltatások korlátozottan vehetők igénybe, illetve a szállodák környezete, kertje még kialakítás alatt lehet. A meghirdetett ár ezen esetleges hiányosságokra is figyelemmel került megállapításra.

**TENGERPART, MEDENCÉK, CSÚSZDÁK:** Egyiptomban a Vörös-tenger partja mentén jellemzően korallzónák, korallpadok húzódnak, amelyek némely helyen a partig nyúlnak, ezért mindenhol ajánljuk a fürdőcipő használatát. A korallzónák és korallpadok partközeli részén a vízállás különösen apály esetén alacsony lehet, sőt a tenger teljesen vissza is húzódhat a parttól, így némely partszakaszon csak a zátony tenger felőli, belső szélénél a mély víz alkalmas úzásra. A korallzónák fölé sok szálloda stéget épít, amelyeken keresztül kényelmesen megközelíthető az úzásra alkalmas vízfelület. A partszakaszokat a szállodák homokkal töltik fel, így a napágyak alatt a part csaknem mindenhol homokos, ám a tengerfenék lehet korallal vagy kavicsos is. A Vörös-tenger partján előfordulhatnak szélviharok. Ilyen esetben, főként a korallal partszakaszokon a balesetveszély miatt lezárják a partot és a strandokat.

Törökországban homokos, kavicsos, köves és sziklás partszakasz egyaránt előfordul, emiatt fürdőcipő viselését javasoljuk. A változatos partszakasz miatt a tenger hol lassan, hol hirtelen mélyül, és egyes partszakaszokon a vízben nagyobb kövek, lapos sziklák is előfordulhatnak. A partszakaszokat a szállodák homokkal töltik fel, így a napágyak alatt a part csaknem mindenhol homokos, ám a tengerfenék lehet köves vagy kavicsos is. Előfordul, hogy a strandtörőlközőket a szállodákban csak kaució (deposít) ellenében lehet igénybe venni, ilyen esetben a strandtörőlköző leadásakor (hazautazás) a kaució összegét visszaadják. Bulgáriában homokos és aprókavicsos partszakasz egyaránt előfordulhat, a tenger általában fokozatosan mélyül. A tengerpartok nagy része nyilvános, ahol a strandszolgáltatásokat nem a szállodák üzemeltetik. Ezekben a helyeken a nyugágyak, napernyők térítés ellenében vehetők igénybe, kivéve, ha a szálloda leírása mást említ.

Rodoszon, Krétán és Zakynthoson homokos, kavicsos, köves és sziklás partszakasz egyaránt előfordul, emiatt fürdőcipő viselését javasoljuk. A tengerpartok nagy része nyilvános, ahol a strandszolgáltatásokat nem a szállodák üzemeltetik. Ezekben a helyeken a nyugágyak, napernyők térítés ellenében vehetők igénybe, kivéve, ha a szálloda leírása mást említ.

A tengerpartok tisztán tartásáért a szálloda vagy az önkormányzatok felelnek. Az erős hullámozgás hatására előfordulhat, hogy különböző tengeri növényeket, medúzákat vagy moszatokat vet partra a víz. A szállodák minden esetben igyekeznek mihamarabb eltakarítani az esetleges szennyeződések.

Fontos felhívni kedves utasaink figyelmét az ár-apály jelenségre, mely különösen Egyiptomban érzékelhető szembetűnően, és az egyes partszakaszokon, ill. szállodáknál eltérő mértékű lehet. A víz naponta kétszer (eltérő napszakokban) visszahúzódik néhány órára. Az apály a sekélyebb partszakaszokon jobban érzékelhető, amely jelenségre irodánk nincs befolyással.

A medencéknél és a tengerpartokon elhelyezett napágyak és napernyők a szálloda tulajdonát képezik és csak a szálloda vendégei használhatják őket, ám megértésüket kérjük, hogy ezen eszközök csak korlátozott számban állnak rendelkezésre, és ez nem minden esetben egyezik meg a szálloda férőhelyeivel. Egyes szállodákban a strandtörőlközők cseréje térítés ellenében vehető igénybe. Kérjük, hogy a medencék körül fokozottan figyeljenek gyermekeikre, mert előfordulhatnak csúszás- és balesetveszélyes szakaszok is. Higiéniai okokból a medencék vizét időnként cserélik, illetve vegyszeres anyaggal kezelik/tisztítják. Ezt általában éjszaka végzik, megértésüket kérjük, hogy ezen időszakban a medencék nem lehet használni. A szállodák területén található csúszdák üzemideje nem folyamatos, legnagyobb részük ebédidőben üzemzsinnetet tart, naponta a délelőtt és a délután folyamán általában 1-2 órát üzemelnek. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a csúszdák használatát a szállodák korlátozhatják magasság vagy életkor szerint, melyre irodánknak ráhatása nincsen, ezek az előírások a gyermekek biztonságát szolgálják, és szállodánként eltérőek lehetnek. Sok szálloda belső medencéje a nyári időszakban nem, vagy csak korlátozottan üzemel, tekintettel arra, hogy a nyári melegben a vendégek nagy része csak a külső medencét és a tengerpartot használja. A katalógusunkban megadott távolságok becslési értékek és gyakran légvonalban értendőek.

**VÍZELLÁTÁS, CSAPVÍZ FOGYASZTÁSA:** Egyiptomban, Törökországban, Észak-Cipruson, Görögországban és Bulgáriában nem javasoljuk a csapvíz fogyasztását! A víz összetétele és flórája lényegesen eltér a magyarországi csapvíztől, így javasoljuk utasainknak, hogy még fogmosáshoz is tisztított, palackozott vizet használjanak. Megértésüket kérjük, hogy tekintettel a meleg és száraz éghajlatra, alkalmanként akadózik a vízellátás. Ilyen esetekre sem a szállodák, sem irodánk sincs befolyással. Előfordulhat, hogy egyes szállodák a meleg vizet napenergiával állítják elő.

A hatályos általános és szerződési feltételek aláírható és nyomtatható verziója megtekinthető és letölthető a [www.sunfun.hu](http://www.sunfun.hu) weboldalról.