

Beszéljünk nyíltan!

Kedves Utasunk!

Mindenekelőtt szeretnénk megköszönni Önnek, hogy nyaralását katalógusunkból választotta. Biztosítjuk arról, hogy minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy pihenése kellemes és zavartalan legyen. Szeretnénk, ha velünk töltött szabadsága az év legszebb napjai közé tartozna, és felejtethetetlen élményekkel térne onnan haza.

Kérjük, figyelmesen olvassa el az alábbi sorokat. Ezzel szeretnénk elkerülni, hogy téves elvárások vagy hiányos információk miatt kellemetlen élményekben legyen része üdülése alatt.

TUI biztonság és krízismenedzsment:

Számunkra az Ön biztonsága rendkívül fontos, ezért a biztonság és válságkezelés napi munkánk részét képezi. Ennek ellenére teljes biztonság sajnos sehol nem garantálható, természeti katasztrófákkal, valamint 2001. szeptember 11. óta terrorselekményekkel a világ bármely pontján számolni kell. Cégünk mindent megtesz annak érdekében, hogy nyaralása ne csak kellemes, hanem biztonságos is legyen. A választott célszámra vonatkozó beutazási feltételekről, illetve a biztonsági állapotról az aktuális információt a Külügyminisztériumtól szerezheti be (www.kum.hu). A TUI krízismenedzsmentjét 2011 áprilisában a PwC gazdasági tanácsadó cég ismételtén átvizsgálta és minősítette, ezzel a TUI az egyetlen olyan utazásszervező, amelyik ilyen, vagy ehhez hasonló vizsgálatnak alávetette magát és minden kritériumnak megfelelt. Számtalan intézkedést tettünk, hogy Önről akkor is a legjobban gondoskodjunk és támogatni tudjuk, amikor a nyaralás alatt valami váratlan esemény történik. Bővebb információt a PwC minősítéséről www.tui-deutschland.de oldalon olvashat.

Utazás és egészség: Javasoljuk, hogy védje magát diftéria, tetanusz, gyermekbénulás, tífusz, malária és Hepatitis A és B ellen, valamint vegye fel a kapcsolatot ez ügyben háziorvosával vagy a Nemzetközi Oltóállomással. Ajánljuk, hogy vigyen magával úti patikát: a rendszeresen szedett gyógyszerek mellett tegyen csomagjába olyan gyógyszereket is, amelyek utazás során gyakran előforduló betegségek (hasmenés, láz, stb.) ellen védenek. Javasoljuk, hogy kössön baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, mert a betegellátás és a betegszállítás költségei nagyon magasak. A különböző biztosítási módzatokkal kapcsolatban további információval az utazási iroda szolgál.

Légitársaság: A 2005.12.14-i

2111/2005 számú EU rendeletnek megfelelően 2006.07.16. óta kötelességünk, hogy foglaláskor tájékoztassuk Önt a légitársaság kitéréről. Amennyiben ezt a foglaláskor még nem tudjuk teljes bizonyossággal megadni, tájékoztatjuk Önt az utazáshoz valószínűsíthető légitársaságokról. Amint biztossá válik a légitársaság kiléte, értesíteni fogjuk Önt. A légitársaság esetleges módosítása esetén a lehető leghamarabb tájékoztatjuk Önt. Az EU-n belül működési tilalom alá tartozó légitársaságok listáját megtalálhatja az alábbi weboldalon: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

Járatok és menetrendek: Szervezési okokból előfordulhat, hogy az ugyanazon célterületre indított légitársaságok egymással nem kombinálhatók, az oda- és visszaút ugyanazon a légitársaságon áll rendelkezésre. Kérjük, vegye figyelembe, hogy repülőjáraink összeállítása az Ön nyaralását megelőzően akár egy évvel is elkezdődhet, emiatt az esetleges időközben előforduló változásokkal számolni kell. A tervezett indulási időpontokról az utazási irodában kaphat tájékoztatást. Az aktuális menetrendet az úti okmányban tüntetjük fel, amelyet Ön közvetlenül az utazás előtt az utazási irodában kap kézhez. Technikai vagy szervezési okból változhat a légitársaság, a repülőgép típusa és útvonala, de megtörténhet az is, hogy a kiírt desztinációk között szükség esetén le kell szállnia a repülőgépnek. Néhány esetben előfordulhat, hogy az oda-utazás estére és a visszaút reggelre tolódik. A menetrend- és más változtatások jogát mind az utazásszervező mind a légitársaság fenntartja magának. Amennyiben a fenti esetek valamelyike előfordulna, kérjük szíves megértését.

Késés: Rossz idő, sztrájk vagy a légtér túlterheltsége miatt előfordulhatnak

késések. Az utazásszervező ilyen esetekre nincs befolyással. Ezen okok miatt nem tudjuk vállalni a felelősséget a késésből eredő többletköltségekért, a célterületen elmulasztott szolgáltatásokért és más egyéb kárért sem. Kérjük, vegye figyelembe, hogy utasaink biztonsága mindig előnyt élvez a menetrend pontos betartásával szemben. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy az utazás első és utolsó napja nem a pihenést, hanem az utazást szolgálja.

Transzfer: Megérkezéskor németül/angolul beszélő képviselőnk várja, és a transzferbuszokhoz irányítja Önt. Megértését kérjük azokban az esetekben, amikor az útviszonyok miatt, közlekedési vagy egyéb más okból a transzferbusz útvonalát megváltoztatná és emiatt a transzferidő hosszabb lenne a katalógusban megadottnál. A transzferbuszok eseténként több szállodát is érintenek, így nem garantált, hogy az Ön által foglalt szálloda lesz az első megálló. A közlekedési helyzet miatt előfordulhat, hogy a szálláshely bejáratát a transzferbusz nem tudja megközelíteni, ezért megtörténhet, hogy egy kis útszakaszt a csomaggal gyalog kell megtenni. Amennyiben több szállodát foglalt, a szállások közötti transzfer az ár nem tartalmazza. TUI Prémium utasaink részére felár ellenében privát transzfer foglalt, mellyel érkezés után Önt közvetlenül a foglalt szállodába szállítjuk taxival, mini busszal, vagy limuzinnal.

TUI képviselő: Megérkezéskor németül és/vagy angolul beszélő képviselőnk várja és a transzferbuszokhoz irányítja Önt. Képviselőnk az érkezést követően hasznos információkkal szolgál, majd fogadóórakon illetve indokolt esetben akár éjjel-nappal az Ön rendelkezésére áll. Ez alól csak azok a programok kivételek, ahol ezt külön feltüntetjük. A fogadóórak időpontja és képviselőnk telefonszáma a szállodákban elhelyezett információs táblán, az információs mappában vagy az érkezéskor kapott, információkat tartalmazó borítékban olvasható. Kérjük amennyiben kívánsága, problémája lenne, azt a helyszínen azonnal jelezze, hogy kérését mihamarabb teljesíteni tudjuk.

Elhelyezés: A foglaláskor megadott speciális kívánságokat továbbítjuk a célterületre ill. a szolgáltatókhoz, de hangsúlyoznunk kell, hogy ezek elbírálása kizárólag a szolgáltató hatá-

körébe tartozik, az utazásszervező ezek teljesítésére semmiféle garanciát nem tud vállalni. A szubtrópusi klíma következtében gyakran találkozunk rovarokkal, amelyek a szállodákban is előfordulhatnak. Javasoljuk, hogy vigyen magával rovarirtó szert és elektromos szúnyogriasztót. Bizonyos országokban előfordulhat, hogy egy nagyméretű, ún. Queen vagy King size ágyat biztosítanak két vagy akár több fő részére is.

Öltözködés: Az erős napsugárzás miatt napközben könnyű, szellős pamut nyári ruha, napszemüveg, valamint fejfedő viselete javasolt. A hűvös estére és a klimatizált helyiségekre való tekintettel vigyen magával melegebb ruhadarabokat is. Kirándulásokra célszerű, kényelmes viseletet, strapabíró lapos talpú cipőt ajánlunk. Javasoljuk, hogy a téli hónapokban vigyen magával melegebb ruhaneműket is. Sok szálloda a vacsorához, alkalomhoz illő öltözködést ír elő (hosszú nadrág, takart vállak). Templomok és kolostorok, valamint múzeumok látogatásakor ügyeljen a megfelelő öltözközésre (hosszú nadrág vagy szoknya, takart vállak).

Egyágyas szobák: A legtöbb szálloda kevés egyágyas szobával rendelkezik, amelyek mérete, berendezése és fekvése gyakran eltér a standard kétágyas szobákétól.

Légkondicionálás: A légkondicionáló berendezés meglétére és működési idejére vonatkozó információ az adott szálláshely leírásában olvasható. Megtörténhet, hogy a klímaberendezést központilag és csak időszakosan, az uralkodó hőmérséklethez igazodva működteti a szálloda vezetése. Az esetleges áramkimaradás vagy feszültségingadozás okozta problémákat a szálláshelyek általában helyi áramfejlesztővel orvosolják, amelynek teljesítménye a klímaberendezések működtetéséhez rendszerint már nem elegendő. Ezen túlmenően több létesítményben úgy alakították át a légkondicionáló berendezéseket, hogy csak zárt ajtók és ablakok mellett és a szobakulcs használatával működjenek. A berendezés tehát nyitott ajtó/ablak mellett ill. a szoba elhagyásakor automatikusan kikapcsol. Sajnos nem zárható ki, hogy a klímaberendezések működés közben zajt adnak. Több légteresszobák esetében nem minden esetben van légkondicionálás mindegyik légterben. Amennyiben

légtudatosság leképezése igényelhető, kérjük, vegye figyelembe, hogy ez függ a szállodában rendelkezésre álló készülékek számától, így a helyszínen derül ki, hogy tudják-e biztosítani.

Pótágy: A szálláshelyek többnyire standard kétágyas szobákat pótágyaznak, kivéve, ha a szoba leírásában egyértelműen három-, vagy négyágyas szoba szerepel. A kétágyas szobák a pótágyazás következményeként túlsúlyosítottak és kényelmetlenebbekké válhatnak. A pótágyak többnyire nem normál méretű szállodai ágyak, hanem kihúzható- vagy összecsukszható fekhelyek, és a megszokottnál keskenyebbek vagy rövidebbek is lehetnek.

Apartmanok/Nyarlalók: Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az apartmanok/nyarlalók konyhájának felszereltsége nem biztos, hogy megegyezik az Ön konyhájának felszereltségével. A konyhasorok minimális felszereltsége: mosogató, hűtőszekrény és legalább egy főzési lehetőség. A további eszközök, mint pl. mikrohullámú sütő, kávéfőző (amennyiben rendelkezésre állnak) az adott szálloda leírásánál olvashatók.

Hitelkártyák: Kérjük vegye figyelembe, hogy egyes szállodák biztonsági okokból kauciót kérnek (készpénzt) az esetleges extra fogyasztások fedezésére, amennyiben nem tud hitelkártyát felmutatni.

A szobák elfoglalása és elhagyása (check-in/check-out): A nemzetközi szokásoknak megfelelően az elutazó vendégek többnyire délig tartózkodhatnak szobáikban. Az érkező új vendégek emiatt csak a takarítás után, 15 óra tájban költözhetnek be. A szállásadók természetesen igyekeznek az újonnan érkezők szobáit mihamarabb rendelkezésre bocsátani, ha azt a szálloda töltése megengedi. Sok szálláshely csomagszobát vagy külön erre a célra kijelölt helyet biztosít az útipoggyász tárolására a szoba elfoglalásáig, ill. a szálloda elhagyásának időpontjáig. A csomagtárolásért a szálláshely nem vállal felelősséget. Ezúton is felhívjuk a figyelmét arra, hogy az utazás első és utolsó napja nem a pihenést, hanem az utazást szolgálja.

Szoba mérete: A leírásban megadott méret az összes lakóegységet tartalmazza, beleértve a közlekedőt, fürdőszobát is.

Műholdas TV: majdnem minden TUI szállodában fogható műholdas adások. Légköri zavarok miatt elő-

fordulhat, hogy bizonyos adók nem foghatóak tökéletesen. A magyar adók nem foghatóak.

Víz- és áramszolgáltatás: Hosszú ideig tartó szárazság, hőség esetén előfordulhat, hogy problémák adódnak a víz- és áramszolgáltatásban. A szálláshely ilyen esetekre sajnos nincs befolyással. Sok országban a meleg vizet napenergia segítségével állítják elő.

Minimális utaslétszám: Egyes ajánlatok esetében meghatározzuk a minimális utaslétszámot. Amennyiben nem lenne elegendő jelentkező a programra, abban az esetben megpróbálunk alternatívát találni, de előfordulhat, hogy az utat le kell mondanunk. Ilyen esetben Önt erről az indulás előtt legkésőbb 5 héttel értesítjük.

Ellátás: A választott szálloda leírásánál olvashatja, hogy az adott szállodában milyen ellátás foglalkoztató. Az egy szobában lakók ellátásának meg kell egyeznie. Amennyiben késő este érkeznek a legtöbb szálloda esetében snacket kínálnak, ami nem mindig felel meg egy teljes értékű vacsorának. Amennyiben korán kell elhagynia a szállodát kérjük jelezze a recepción és külön igényeljen előrehozott reggelit. Általánosságban a félpanziós ellátás első este a vacsorával kezdődik és az elutazás napján a reggelivel ér véget.

All inclusive csomag: Az adott szálloda leírásában található azon szolgáltatások felsorolása, amelyeket a csomagár tartalmaz. Kérjük, figyelmesen olvassa el a leírásokat. A legtöbb all inclusive ellátást nyújtó szállodában műanyag karszalag viselete kötelező.

Borralaló: A borralalót mindenki szívesen fogadja, a buszsofőrök, idegenvezetők és a szálloda személyzete is. Szokásos mértéke a bárokban és éttermekben a számla végösszegének 10-15%-a.

Sport: Az egyes szállodáknál felsorolt sportlétesítmények az időjárás függvényében és a rendelkezésre álló készlet erejéig vehetők igénybe. Különösen nagy érdeklődés esetén is igyekeznek a szervezők minden vendég igényét azonos mértékben kielégíteni. Egyes esetekben előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatásokra hosszabb-rövidebb ideig várakozni kell, amiért szíves megértésüket kérjük.

Szórakozás: Kérjük, vegye figyelembe, hogy a nemzetközi klubok és szállodalétesítmények szórakoztató

programjai és az animáció több nyelven (többnyire angolul, németül, és az adott ország nyelvén) folynak.

Strand/medence: A szálloda előtti strandok többnyire nyilvánosak, bár alkalmanként a szállásadó üzemelteti (nyugágy, napernyő, bár, stb.), de nemcsak a hotel vendégei használják. Emiatt a strand tisztán tartása a helyi önkormányzatok feladata és felelőssége, de természetesen a szálloda üzemeltetői is törekednek a tisztaság fenntartására. Önt is kérjük, ügyeljen a strand tisztaságára és ne hagyjon hátra szemetet távozaskor.

A klímaváltozások, a széljárás és az erős hullámváz hatására a strandon moszatok, algák, medúzák jelenhetnek meg, de a víz munkája is nagymértékben befolyásolhatja a strand állapotát (a területe pl. lecsökkenhet vagy feltöltődhet, stb.). Ezekre a körülményekre sem a szállásadó, sem az utazásszervező nincs befolyással. Kérjük, figyelje a fürdési lehetőségekre vonatkozó figyelmeztetéseket a strandon vagy a szállodában, és figyeljen az erős hullámvázra és az időjárás változásaira is.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy bizonyos időszakokban a megfelelő vízminőség fenntartása érdekében a medencék vizét lecserélik, ill. a medencét tisztítják, így ebben az időszakban a medence nem áll az utasok rendelkezésére. Napozóágyak, napernyők a kapacitás függvényében vehetők igénybe.

Gyermekek: Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a legkisebbek is jól érezzék magukat, ezért sok szálloda animációs programokat szervez a gyermekeknek (általában német ill. angol nyelven). A gyermekek számára szervezett animációs programok és a gyermekklub szolgáltatásai nem azonosak az óvodában megszokottakkal és nem 24 órás felügyeletet jelentenek. A gyermekek akaratuk ellenére nem kényszeríthetők a részvételre. A csecsemők (0-2 éves) elhelyezése a szálláshelyeken a szülővel egy ágyon történik, illetve ahol lehetőség van rá, korlátozott számban rácsos kiságyak állnak rendelkezésükre, alkalmanként felár ellenében. Javasoljuk, hogy már a foglalás időpontjában jelezzék erre vonatkozó igényüket. A legtöbb szállodában a rácsos kiságy ingyenes, ezen felül minden extra kérést a foglaláskor le kell jelenteni. Bizonyos szállodák a csecsemők étkezésére felárat kérnek, mely a helyszínen fizetendő.

Építkezések: Még gondos odafigyelés és rendeltetésszerű használat ellenére

is előfordulhat, hogy bizonyos berendezések és a létesítmény egyes részei folyamatos karbantartást, javítást igényelnek. Az ilyen jellegű munkálatokból eredő kellemetlenségek miatt szíves elnézését és megértését kérjük.

Éjszakai nyugalom: A déli országokban az élet csak este kezdődik és akár a kora reggeli órákig is tarthat. A szállodák környékén – különösen a nyaralóhelyeken – bárók, diszkók és más szórakozóhelyek is vannak, amelyek a helyi hatóságok által kiadott engedélyk alapján tartanak nyitva. Kérjük, legyen arra is tekintettel, hogy a szálloda üzemeltetésével is járhat zajhatás (pl. teherautók, aggregátorok, stb.).

Elő- és utószezon: A szállodai szolgáltatásokban bizonyos korlátozások figyelhetők meg az elő- és utószezonban. Ezt a körülményt a részvételi díj kalkulációjánál már tekintetbe vettük.

Hazautazás: A transzfer időpontja, a repülőgép menetrendje a szállodákban elhelyezett információs táblán, vagy az információs mappában olvasható.

Szuvenír és természetvédelem: A washingtoni természetvédelmi megállapodás (CITES) a kihalóban lévő állatokat és növényeket védi, amelynek értelmében azok ki- és behozatala az országba szigorúan tilos. Aki vét a fenti megállapodás ellen, azt pénzbüntetéssel, súlyosabb esetekben szabadságvesztéssel büntetik. Amit semmiképpen ne vegyen magának, vagy ajándékba: Orchidea, egyes kaktusz fajták, aloenövények Pillangók, bizonyos rovar fajták Ajándékok korallból, kagylókból, csigákból (pl. láncok). Élő vagy kitömött madarak (pl. papagáj) Állati bőrből, szőrmék (pl. vadmacska, medve, gazella, antilop) Élő vagy kitömött majmok, teknősök, kígyók, krokodilok, kajmánok, varánuszok, vagy ezekből készített tárgyak (cipő, karkötő, táskák) Elefántcsontból és elefánt bőrből készült tárgyak További információkat a www.artenschutz-online.de, a www.bfn.de és a www.bmf.gv.at weboldalakon olvashat.

