

WAŻNE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH

PANEL KLIENTA

W celu ułatwienia Podróżnym bezpiecznego dostępu do dokumentów podróży Organizator udostępnia swoim klientom panel znajdujący się pod adresem <https://www.eccoholiday.com/p/panel-klienta> lub <https://www.eccotravel.eu/p/panel>.

Po zalogowaniu się do swojej rezerwacji Podróżny znajdzie w tym miejscu m.in. takie dokumenty jak: Dowód Rezerwacji/Voucher/Umowa, warunki uczestnictwa – umowa, warunki ubezpieczenia, karty pokładowe, informację wylotową. O sposobie bezpiecznego logowania Podróżny zostanie poinformowany na etapie zakładania rezerwacji. Za pośrednictwem panelu można również zamówić fakturę za zakupione usługi.

KOMUNIKATY MSZ

Informacje na temat przepisów obowiązujących w danym kraju, a także inne praktyczne porady, w tym dotyczące ochrony zdrowia, bezpieczeństwa, ważne informacje dotyczące zakazów i ograniczeń, ruchu samochodowego i inne dostępne są na stronie www.msz.gov.pl.

Przed podróżą zalecamy śledzenie komunikatów MSZ i zachęcamy do zainstalowania na urządzeniu mobilnym rekomendowanej przez MSZ bezpłatnej aplikacji *mObywatel*.

ROZPOCZĘCIE I ZAKOŃCZENIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Impreza turystyczna rozpoczyna się wylotem z kraju, a kończy się w dniu przylotu. Pierwszy i ostatni dzień wycieczki przeznaczone są na podróż. W przypadku imprez do krajów egzotycznych podróż trwa zazwyczaj jeden bądź dwa dni. Rozkład lotu może obejmować zbiórkę przed północą, a wylot po północy, gdzie za termin rozpoczęcia imprezy przyjmuje się godzinę zbiórki na lotnisku (dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem, a dla pozostałych 3 godziny przed wylotem - chyba, że Organizator wskaże inaczej). Niezależnie od woli Organizatora rozkład lotu może ulec zmianie. Należy sprawdzić aktualne godziny wylotu na dzień przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, a także godziny powrotu na dzień przed zakończeniem imprezy.

ZBIÓRKA

Podróżny zobowiązany jest bezwzględnie przestrzegać podanych godzin i miejsc zbiórki. Organizator nie jest zobligowany do oczekiwania na spóźnionego uczestnika wycieczki, jeśli zakłóca to realizację programu wynikającego z umowy. W sytuacji spóźnienia Podróżny ponosi koszt dołączenia do grupy lub późniejszego dojazdu do miejsca wypoczynku.

POSTĘPOWANIE NA LOTNISKU

Na lotnisku należy stawić się odpowiednio wcześniej, w zależności od miejsca docelowego podróży (dla wyjazdów lotniczych na terenie UE co najmniej 2 godziny przed wylotem, a dla pozostałych 3 godziny przed wylotem - chyba, że Organizator wskaże inaczej). Na terenie terminala znajdują się monitory systemu informacyjnego, na których wyświetlane są informacje wskazujące odpowiednie stanowisko odprawy biletowo-bagażowej (check-in), do którego powinien kierować się Podróżny. Przy stanowisku check-in odprawiany jest bagaż rejestrowany oraz sprawdzane są dokumenty: paszport (z wizą, jeśli jest taki wymóg) oraz bilet lub potwierdzenie rezerwacji.

W przypadku podróży tanimi liniami lotniczymi oraz niektórymi liniami rejsowymi odprawa odbywa się on-line. Organizator przekazuje przewoźnikowi dane Podróżnego i uzyskuje karty pokładowe. Karty pokładowe udostępnione zostają Podróżnemu w Panelu Klienta. Należy je wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Jeśli podróżujemy wyłącznie z bagażem podręcznym, można udać się bezpośrednio do stanowisk kontroli bezpieczeństwa. W tym miejscu lub przed wejściem na pokład samolotu może odbywać się kontrola limitu bagażu podręcznego. W przypadku bagażu rejestrowanego należy nadać go na stanowisku check-in i przedstawić wydrukowaną kartę pokładową.

Stanowiska check-in zaczynają odprawę na 2 godziny, a w przypadku lotów transatlantyckich na 3 godziny przed rozkładową godziną odlotu samolotu. Stanowiska check-in kończą odprawę na około 45 minut do 1 godziny przed planowaną godziną lotu. W przypadku spóźnienia na którykolwiek z segmentów lotu, należy natychmiast udać się do przedstawicielstwa linii lotniczej, zgłosić problem i poprosić o informację o przewidywanym następnym połączeniu na tej trasie. Jeśli spóźnienie nie będzie wynikało z winy linii lotniczej realizującej połączenia, a odprawa na pierwotne połączenie jest już zamknięta, linia lotnicza może zażądać dopłaty za zrealizowanie podróży w ramach następnego możliwego połączenia. W przypadku niestawienia się na lotnisku w wyznaczonym terminie lub spóźnienia się na samolot, Organizator nie ma obowiązku zapewnienia dodatkowego przelotu, a Podróżni mogą stracić prawo do dalszych świadczeń. Zaleca się, aby przy planowaniu podróży na lotnisko uwzględnić odpowiedni zapas czasowy. Planując dojazd z lotniska do miejsca zamieszkania pamiętać należy o możliwych opóźnieniach samolotu. Przed wylotem należy zapoznać się z przepisami dotyczącymi przewozu bagażu, a szczególnie dotyczącymi limitu i zawartości (patrz punkt BAGAŻ). Na lotnisku zaleca się zachowanie zgodnie z przyjętymi normami. Agresywne zachowanie, stan pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, czy pozostawienie bagażu bez opieki mogą mieć skutki uniemożliwiające dalszą podróż i utratę świadczeń. Po odprawie bagażowo – paszportowej Podróżni podlegają opiece linii lotniczych.

DOKUMENTY

Przy przekraczaniu granicy Podróżni zobowiązani są do posiadania wymaganych dokumentów potwierdzających ich tożsamość. W przypadku podróży do kraju Unii Europejskiej (oraz niektórych poza Unią) jest to dowód osobisty lub paszport, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu. Dzieci powinny posiadać własny paszport lub własny dowód osobisty. W przypadku podróży do kraju leżącego poza Unią Europejską konieczne jest posiadanie paszportu, który zachowuje ważność przez co najmniej 6 miesięcy od daty powrotu (w niektórych przypadkach 12 miesięcy), również w przypadku dzieci. W sytuacji kiedy podróżuje osoba/y dorosł/e, w z osobą niepełnoletnią, której nie jest/są prawnym opiekunem zalecane jest posiadanie pisemnego tłumaczonego na język angielski oraz notarialnie poświadczonego zezwolenia rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej, zawierającego zgodę na wylot z kraju pod opieką wskazanej w zezwoleniu osoby pełnoletniej. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się przy opisie poszczególnych kierunków na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>
Obywatele krajów innych niż Polska muszą posiadać odpowiednie dokumenty, zgodne z wymogami służb granicznych.

Uwaga! Na wszystkich dokumentach podróży, które wystawia dla Podróżnych Organizator konieczne jest wskazanie danych z tych dokumentów, na podstawie których Podróżny przekroczy granicę. Jeśli przekazane Organizatorowi dane nie będą poprawne, korekty dokumentów podróży (np. kart pokładowych) wiązać się z koniecznością pokrycia dodatkowych kosztów.

BILET (loty liniami rejsowymi)

Na podstawie danych osobowych podanych przez Podróżnego do Dowodu Rezerwacji/Vouchera/Umowy zostaje wystawiony bilet lotniczy, który udostępniany jest Podróżnemu za pośrednictwem Panelu Klienta nie później niż na 24 godziny przed wylotem. Wszystkie dokumenty udostępnione w Panelu Klienta należy wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Bilet otrzymany w Polsce zawiera odcinek na drogę powrotną do kraju. Podróżny zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych na bilecie i w przypadku niezgodności niezwłocznego zgłoszenia tego faktu Organizatorowi. Podróżny, który korzysta z linii rejsowych samodzielnie dokonuje odprawy on-line lub bezpośrednio na lotnisku przy odpowiednim stanowisku odprawy biletowo-bagażowej (check-in).

KARTA POKŁADOWA (loty tanimi liniami np. Wizz Air, Ryanair, Corendon Airlines i in.)

W przypadku podróży tanimi liniami lotniczymi Organizator dokonuje odprawy on-line (generuje karty pokładowe) na podstawie otrzymanych od Podróżnych danych. Podróżny przekazuje do odprawy dane z tych dokumentów, na podstawie których będzie przekraczał granicę. Karty pokładowe wystawiane są elektronicznie i dostarczane Podróżnemu poprzez udostępnienie w Panelu Klienta najwcześniej na 15 godzin przed wylotem. Jeśli rezerwacja została założona u agenta (pośredniczącego biura podróży), karty pokładowe przekazywane są agentowi, który odpowiedzialny jest za dostarczenie ich Podróżnemu. Obowiązkowo karty pokładowe należy wydrukować i zabrać ze sobą na lotnisko. Karty pokładowe na lot powrotny przekazywane są w następujący sposób:

- a) wraz z kartami na wylot, o ile jeśli Podróżny zakupił przed wylotem miejsca obok siebie w samolocie, lub
- b) za pośrednictwem Panelu Klienta lub agenta (pośredniczącego biura podróży), lub
- c) przez pilota na miejscu wycieczki (w przypadku uczestnictwa w niektórych programach objazdowych).

W sytuacjach b) i c) karty dostępne będą najwcześniej na 15 godzin przed lotem powrotnym. O sposobie przekazania kart Organizator powiadamia w *INFORMACJI WYLOTOWEJ*. Jeśli karty pokładowe na lot powrotny będą udostępniane przez Panel Klienta lub agenta wówczas należy wydrukować je we własnym zakresie i zabrać ze sobą na lotnisko. W każdym przypadku obowiązek posiadania wydrukowanych kart pokładowych spoczywa na Podróżnym. W przypadku ich braku Podróżny będzie zmuszony ponieść dodatkowe koszty na lotnisku i wyrobić ponownie dokument. Aby otrzymać karty pokładowe na lot powrotny jeszcze przed rozpoczęciem podróży polecamy dokupienie miejsc obok siebie w samolocie. Szczegóły dostępne u sprzedawców.

WIZA

Obywateli RP obowiązują wize wjazdowe do niektórych krajów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w opisie oferty oraz na stronie <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/informacje-dla-podrozujacych>. Obywateli RP zobowiązani są do zapoznania się z przepisami wizowymi swojego kraju i uzyskania wize we własnym zakresie.

Ecco Holiday pośredniczy w uzyskiwaniu wiz do wybranych krajów. W przypadku korzystania z **pośrednictwa wizowego** świadczonego przez Ecco Holiday Podróżni zobowiązani są do dokładnego zapoznania się z wytycznymi dotyczącymi wymaganych dokumentów oraz terminami ich przesyłania. Szczegóły podane są przy opisach ofert na www.eccotravel.pl. W przypadku niezastosowania się do nich, Organizator zastrzega możliwość odmowy pośrednictwa lub naliczenia dodatkowej opłaty za wizę ekspresową. Podróżni zobowiązują się do podawania prawdziwych informacji we wnioskach wizowych. Informacje o sposobie dostarczenia wize Organizator prześle w *INFORMACJI WYLOTOWEJ*.

Przy planowaniu wyjazdu należy zwrócić uwagę na termin oczekiwania na wizę, który wynosi od 7 dni do nawet 45 dni roboczych (w zależności od trybu pracy konsulatów poszczególnych krajów). Mimo posiadania przez Podróżnego wize i wymaganych dokumentów, służby graniczne danego kraju docelowego mogą odmówić Podróżnemu prawa wjazdu do tego kraju, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności. W takiej sytuacji Podróżny nie może domagać się zwrotu kosztów imprezy turystycznej, Organizator nalicza koszty anulacji uczestnictwa na zasadach wskazanych w warunkach uczestnictwa - umowie.

PRZELOT

PrzeLOT realizowany jest tanimi liniami lub liniami rejsowymi w klasach ekonomicznych.

Na większości lotów długodystansowych podróże odbywa się komfortowymi samolotami renomowanych linii lotniczych z serwisem pokładowym. Godziny przelotów ustalane są przez przewoźnika lotniczego w porozumieniu z danym portem lotniczym oraz Urzędem Lotnictwa Cywilnego. Przy specyfice siatki połączeń linii lotniczych nie można zagwarantować, że wyloty będą odbywały się w godzinach porannych, a przyloty w godzinach wieczornych. Zakres świadczeń na miejscu wakacyjnym (noclegi, wyżywienie) regulowany jest faktycznymi godzinami przelotów.

Rozkład lotu (z uwzględnieniem ewentualnych przesiadek) podany jest w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze/Umowie. Dodatkowo godziny zbiórek oraz informacje o ewentualnych przesiadkach przekazywane są drogą mailową w *INFORMACJI WYLOTOWEJ*. Należy zapoznać się rozkładem lotu i przestrzegać wskazanych godzin, zwłaszcza w przypadku przesiadki w innym porcie. Czasy oczekiwania na połączenia w portach lotniczych są dopasowane do realnych możliwości przesiadek i regulowane odrębnymi przepisami.

Niektóre loty realizowane są z międzylądowaniem technicznym związanym z koniecznością poboru paliwa. O takiej konieczności pasażerowie informowani są zazwyczaj na pokładzie samolotu.

Uwaga! Osoby wymagające pomocy: chore, z niepełnosprawnościami, kobiety w widocznej ciąży, dzieci podróżujące bez opieki dorosłych zobowiązane są posiadać dokumenty potwierdzające brak przeciwwskazań do odbycia podróży. Organizator nie gwarantuje, że osoby udające się na tę samą imprezę turystyczną będą podróżowały tym samym samolotem oraz, że podczas lotu Podróżnym towarzyszyć będzie przedstawiciel Ecco Holiday. Organizator nie ma możliwości zapewnienia Podróżnym opieki na lotnisku w strefie tranzytowej, dlatego Podróżny zobowiązany jest do samodzielnego przekroczenia punktów kontrolnych, tj. odprawy, czy zmiany terminali. W przypadku zagranicznych linii lotniczych obsługa samolotu nie zawsze posługuje się językiem polskim, ale zawsze można porozumieć się w języku angielskim.

BAGAŻ

Szczegóły na temat ilości, dopuszczalnego ciężaru i wielkości bagażu podane są w ofercie, znajdują się również w Dowodzie Rezerwacji/Voucherze/Umowie i kartach pokładowych. W zależności od wybranej oferty obowiązują różne limity przewożonego bagażu. W przypadku podróżowania tanimi liniami oraz niektórymi liniami rejsowymi mały bagaż podręczny wliczony jest w cenę, a dodatkowy bagaż podręczny lub bagaż rejestrowany podlega dodatkowej opłacie (chyba, że oferta stanowi inaczej). Pasażerom do 2 roku życia w ramach biletu nie przysługuje możliwość przewozu bagażu, jednak osoba z którą podróżuje może wziąć na pokład samolotu jedną dodatkową torbę z akcesoriami dla dziecka, nie cięższą niż 5 kg. Pasażerowie podróżujący z dziećmi mogą bezpłatnie przewieźć składany wózek dziecięcy (nie wliczany do limitu bagażu podręcznego). Przewóz sprzętu sportowego jest możliwy po wcześniejszym zgłoszeniu do Organizatora (należy podać wagę oraz wymiary) i zazwyczaj podlega dodatkowej opłacie. Ze względów bezpieczeństwa bagaż podręczny jest dokładnie sprawdzany przez służby lotniska w porcie wylotowym, dlatego też nie należy umieszczać w nim przedmiotów zabronionych wg regulaminu linii lotniczych, którymi będzie realizowany przelot. Zgodnie z ogólnymi zasadami przewozu takie przedmioty jak: lekarstwa, okulary, soczewki kontaktowe i klucze powinny być przewożone w bagażu podręcznym. Wszelkie płyny przewożone w bagażu podręcznym powinny znajdować się w pojemnikach o dopuszczalnej pojemności 100 ml każdy i winny być zapakowane w jedną przezroczystą plastikową i zamykaną torebkę. Zalecane jest zaopatrzenie się w taką torebkę we własnym zakresie. Łączna pojemność przewożonych płynów nie może przekraczać 1 l na osobę. Osobnej kontroli poddane zostaną także ubrania wierzchnie pasażerów, komputery przenośne i inne większe urządzenia elektroniczne zabierane na pokład samolotu. Pokarmy dla dzieci w większej ilości powinny być przewożone w bagażu rejestrowanym i zabezpieczone odpowiednio na wypadek ich uszkodzenia. Wniesienie wody, czy innych napojów spoza strefy odprawy jest zabronione, chyba, że ich pojemność nie przekracza 100 ml. Bagaż z reguły nadawany jest z portu początkowego do końcowego. W przypadku lotu z przesiadką należy jednak upewnić się przy odprawie

bagażowej na lotnisku, czy bagaż odprawiany będzie do ostatniego punktu przylotu, czy trzeba będzie go odebrać wcześniej i ponownie odprawić na kolejny odcinek podróży lotniczej. Uczestnicy wycieczek objazdowych, w trakcie których mają miejsce przeloty lokalne powinni zapoznać się z *INFORMACJĄ WYLOTOWĄ*, w której Organizator określi limity bagażu. Przewóz nadbagażu oraz nietypowego sprzętu akceptowany jest przez linię lotniczą tylko w przypadku wolnej pojemności bagażowej samolotu. Opłaty z tego tytułu uiszczane są przez pasażera na lotnisku bezpośrednio przed wylotem. Bagaż powinien być opisany i zawierać dane personalne oraz kontakt telefoniczny do właściciela. Bagaż, a zwłaszcza przedmioty wartościowe, jak sprzęt turystyczny czy elektroniczny, można dodatkowo ubezpieczyć wykupując ubezpieczenie podróżne w wariantcie uwzględniającym ochronę bagażu. Więcej informacji na temat przewozu bagażu znajduje się na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl. Odpowiedzialność linii lotniczych za uszkodzony, opóźniony bądź zagubiony bagaż reguluje Konwencja Montrealska z 1999 r. oraz Rozporządzenie (WE) 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady. W przypadku opóźnienia, zagubienia lub uszkodzenia bagażu linia lotnicza ponosi odpowiedzialność do 1 131 SDR (5 937,75 PLN po średnim kursie NBP z dnia 12.10.2015 r.). Należy pamiętać, że kwota stanowi górną granicę odpowiedzialności, nie jest ryczałtem dla poszkodowanego. Uszkodzenie bądź zagubienie bagażu przez linię lotniczą należy zgłosić na lotnisku w biurze rzeczy znalezionych i zagubionych wypełniając raport niezgodności bagażowej tzw. PIR (Property Irregularity Report). Pasażer zgłasza reklamacje do przewoźnika odpowiednio w następujących terminach:

1. zniszczenie lub uszkodzenie bagażu - w terminie 7 dni od zgłoszenia na lotnisku,
2. opóźnienie przewozu bagażu - w terminie 21 dni od otrzymania bagażu.

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej, korzystając z formularza skarg dostępnego na oficjalnej stronie przewoźnika bądź pocztą tradycyjną przesyłając kopie dokumentów na adres korespondencyjny linii lotniczej. Jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej, przewoźnik (jako przedsiębiorca) jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Zgodnie z Konwencją Montrealską pasażer jest zobligowany do udowodnienia poniesionej szkody, w związku z tym powinien przedstawić linii lotniczej rachunki za utracone rzeczy znajdujące się w zagubionym bagażu, jak i dowód zakupu samej walizki. W sytuacji odmowy wypłaty odszkodowania przez linie lotnicze zarejestrowane na terenie Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii, konsument może skierować sprawę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w swoim kraju (ECC-Net). Termin przedawnienia wynosi 2 lata. Pasażer powinien zachować oryginały dokumentów, linia lotnicza powinna otrzymać kopie. W przypadku opóźnionego bagażu pasażer ma prawo ubiegać się o zwrot kosztów za rzeczy, które zakupił w czasie oczekiwania na bagaż (odzież, obuwie, środki higieniczne) – ważne: należy zachować rachunki za zakupione przedmioty! W sytuacji opóźnienia bagażu przewoźnik powinien dostarczyć walizkę do wskazanego przez pasażera miejsca. W przypadku dojazdu na lotnisko po bagaż na własną rękę, pasażer może obciążyć przewoźnika kosztem za transport. Przed lotem warto zapoznać się z regulaminem przewoźnika, znajdują się tam zapisy dotyczące rzeczy oraz produktów, za które przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zgubienia bądź uszkodzenia bagażu.

SPÓŹNIONY LUB ODWOŁANY LOT, ODMOWA WPUSZCZENIA NA POKŁAD

Jeżeli lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono wejścia (z powodów leżących po stronie przewoźnika) na pokład Podróżnemu przysługuje od linii lotniczych prawo do opieki oraz prawo do odszkodowania. Szczegóły na temat zakresu świadczeń i wysokości odszkodowania oraz procedury postępowania w wyżej opisanych sytuacjach znaleźć można na stronie www.konsument.gov.pl. Warto zapoznać się z przysługującymi prawami przed wylotem. Gdy lot jest odwołany Podróżnemu przysługuje zwrot kosztu biletu bądź zaoferowanie innego połączenia z punktem docelowym. Opieka ze strony przewoźnika obejmuje posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe, zakwaterowanie w hotelu, gdy występuje konieczność dłuższego oczekiwania na lot zastępczy oraz transportu między lotniskiem a hotelem. Podróżnemu przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR w zależności od długości trasy lotu. Opóźnienie, po którym pasażerowie mogą się ubiegać prawa do opieki uzależnione jest od długości lotu:

Długość opóźnienia uprawniająca do opieki w czasie oczekiwania na lot	Długość trasy
od 2 godz.	loty do 1500 kilometrów
od 3 godz.	loty wewnątrz UE dłuższe niż 1500 kilometrów i wszystkie inne loty o długości pomiędzy 1500 a 3500 kilometrów
od 4 godz.	wszystkie inne loty

W przypadku opóźnienia wynoszącego ponad 5 godzin pasażer może zażądać zwrotu kosztów biletu oraz lotu powrotnego do miejsca rozpoczęcia podróży (lot łączony), bądź zmiany planu podróży. Zakwaterowanie w hotelu przysługuje, gdy występuje konieczność oczekiwania przez jedną lub więcej nocy na lot zastępczy oraz transport między lotniskiem a hotelem. W przypadku przybycia do miejsca docelowego z co najmniej 3 godzinnym opóźnieniem pasażerowie mogą domagać się wypłaty odszkodowania w wysokości od 250 do 600 EUR w zależności od długości trasy lotu. W przypadku odmowy przyjęcia pasażerów na pokład wbrew ich woli (z przyczyn leżących po stronie przewoźnika), pasażer ma możliwość ubiegania się do odszkodowania od 250 do 600 euro (w zależności od długości trasy), prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia, prawo do opieki (posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania, dwie rozmowy telefoniczne, dwa dalekopisy, dwie przesyłki faksowe lub e-mailowe). Przewoźnik lotniczy powinien najpierw wezwać ochotników do rezygnacji z ich rezerwacji w zamian za korzyści na warunkach uzgodnionych pomiędzy danym pasażerem, a przewoźnikiem lotniczym. Ponadto pasażerom przysługuje prawo do wyboru pomiędzy zwrotem kosztów biletu a podróżą do miejsca docelowego według zmienionego połączenia. Prawa pasażerów lotniczych gwarantuje Rozporządzenie (WE) 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady. W przypadku opóźnienia wylotu, odwołania lotu, nie przyjęcia na pokład samolotu czy spóźnienia na odprawę należy niezwłocznie poinformować Organizatora pod telefonem alarmowym wskazanym na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze/Umowie oraz w *INFORMACJI WYLOTOWEJ*. Dzięki temu możliwe będzie zapewnienie transferu, a w przypadku wycieczek objazdowych dołączenie do grupy w jak najszybszym czasie i kontynuowanie zwiedzania zgodnie z programem.

Reklamacje - Konsument powinien zgłosić opóźnienie lub odwołanie lotu u przewoźnika faktycznego (operującego opóźniony/odwołany lot). Reklamację należy złożyć w formie pisemnej (za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie, e-mailem bądź pocztą tradycyjną). Konsument powinien zachować dowód dostarczenia skargi do przedsiębiorcy. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W sytuacji gdy przewoźnik odmawia wypłaty odszkodowania, pasażer ma prawo złożyć skargę w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego właściwym dla kraju, w którym nastąpiło opóźnienie lub odwołanie lotu, w Polsce będzie to Komisja Ochrony Praw Pasażera (KOPP) działająca przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (ULC) w ramach sieci NEB- Net (National Enforcement Bodies). Decyzja wydana przez Urząd Lotnictwa Cywilnego ma charakter administracyjny. Jeżeli pomimo otrzymania pozytywnej decyzji przewoźnik nie wypłaci odszkodowania, pasażer w celu wyegzekwowania odszkodowania może wsząć postępowanie sądowe. Rozporządzenie (WE) 261/2004 nie wskazuje terminu, w jakim pasażerowie powinni domagać się wypłaty odszkodowania. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 (Rzym I) – art. 5, jeżeli w umowie przewozu osób nie dokonano wyboru prawa właściwego, stosuje się przepisy kraju, w którym podróżny ma miejsce zwykłego pobytu, o ile lot odbywa się "z" lub "do" tego kraju, w innym wypadku stosuje się przepisy kraju, oficjalnej siedziby przewoźnika lotniczego. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego (sygn. akt III CZP 111/16) do roszczeń z tytułu niniejszego rozporządzenia, stosuje się roczny termin

przedawnienia. Jeżeli jednak linia lotnicza w regulaminie dokonała wyboru prawa właściwego (najczęściej jest to kraj głównej siedziby firmy), wówczas pasażerom może przysługiwać nawet kilkuletni okres na dochodzenie roszczeń. Uwaga! Nadzwyczajne okoliczności (destabilizacja polityczna, warunki meteorologiczne, zagrożenia bezpieczeństwa lotu, strajki, nieoczekiwane wady samolotu) zwalniają przewoźnika z wypłaty odszkodowania. Należy zachować rachunki za zakupione w czasie oczekiwania na lot posiłki, napoje oraz hotel. Ich kopie powinny się znaleźć w reklamacji złożonej linii lotniczej. Przewoźnik ma prawo zmiany planu podróży do 14 dni przed lotem. Jeżeli w sytuacji dłuższego opóźnienia przewoźnik nie zaproponuje lotu liniami zastępczymi o podobnym standardzie, po wykupieniu biletu na własną rękę pasażer ma prawo żądania wyrównania strat. Odszkodowanie oraz prawo do opieki nie obowiązują jeżeli odmowa przyjęcia na pokład jest racjonalnie uzasadniona, w szczególności przyczynami związanymi ze zdrowiem pasażera, wymogami bezpieczeństwa lub niewłaściwymi dokumentami podróży.

INFORMACJA WYLOTOWA

Przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Podróżny otrzyma od Organizatora za pośrednictwem Panelu Klienta, bądź swojego agenta (jeśli rezerwacja została założona w pośredniczącym biurze podróży) najważniejsze informacje praktyczne dotyczące zbliżającego się wylotu na wycieczkę. W zależności od rodzaju zarezerwowanych świadczeń znajdują się tam: przypomnienie rozkładu lotu, godziny zbiórek, dane kontrahenta realizującego transfer lotnisko-hotel-lotnisko, kontakt do przedstawiciela Organizatora w miejscu wakacyjnym, nr alarmowy do Organizatora, sposób dostarczenia kart pokładowych na lot powrotny (o ile dotyczy) i inne przydatne informacje.

WYCIEZKI FAKULTATYWNE

Podróżny ma możliwość zakupienia wycieczek fakultatywnych, tj. krótkich wycieczek, które mogą wzbogacić wypoczynek o dodatkowe atrakcje nie zawarte w cenie imprezy turystycznej. W przypadku imprez objazdowych wycieczki fakultatywne można zakupić u pilota na destynacji (chyba, że umowa stanowi inaczej). W przypadku imprez wypoczynkowych zakupu wycieczek można dokonać w dowolnym momencie (przed podróżą, bądź w trakcie pobytu na destynacji), korzystając z linku zamieszczonego na stronie internetowej (w zakładce: wycieczki fakultatywne), który przekieruje Podróżnego do portalu *See Places*.

Organizatorem wycieczek fakultatywnych na platformie *See Places* są lokalne biura podróży w poszczególnych miejscach wakacyjnych. Dokonując rezerwacji i zakupu konkretnej wycieczki Podróżny zawiera umowę z jej organizatorem, który ponosi wszelką odpowiedzialność za realizację wycieczki fakultatywnej.

Przy rezerwacji niektórych imprez turystycznych z oferty Ecco Holiday istnieje możliwość dokonania zakupu wycieczek fakultatywnych dostępnych specjalnie dla naszych klientów. Szczegóły przedstawiane są wówczas w opisie danej oferty Ecco Holiday/ Ecco Travel. W niektórych przypadkach istnieje także możliwość wykupienia tych wycieczek fakultatywnych u przedstawiciela lokalnego kontrahenta, po przylocie na miejsce wakacji.

Zaznaczamy, że bez względu na sposób zakupu (przy rezerwacji imprezy przed wylotem, poprzez platformę *See Places*, czy u kontrahenta w miejscu wakacyjnym) wycieczki fakultatywne nie są świadczeniem wykonywanym przez Ecco Holiday/Ecco Travel, ewentualne uwagi dotyczące ich realizacji należy zgłaszać bezpośrednio organizatorowi (wskazanemu w dokumencie potwierdzającym zakup/rezerwację wycieczki fakultatywnej). Zwracamy uwagę, że niektóre wycieczki fakultatywne odbywają się pod warunkiem zebrania się minimalnej, określonej indywidualnie liczby uczestników, a ich realizacja uzależniona może być od warunków atmosferycznych oraz dostępności do poszczególnych atrakcji.

OPIEKA W MIEJSCU WAKACYJNYM

Na niektórych kierunkach wakacyjnych Ecco Holiday zapewnia polskojęzyczną obsługę, a na innych opiekę anglojęzyczną lub opiekę ograniczoną do kontaktu z infolinią alarmową w Polsce. Informacja o rodzaju obsługi znajduje się w opisie oferty. Obsługa polsko- lub anglojęzyczna na miejscu obejmuje zazwyczaj kontakt telefoniczny oraz spotkanie organizacyjne (na życzenie Podróżnych) i świadczą ją oddelegowani przedstawiciele lokalnego

kontrahenta. Mogą być to miejscowi piloci, przewodnicy, kierowcy autobusów, personel hoteli i linii lotniczych, firm transferowych oraz innych organizacji, z którymi Organizator współpracuje przy realizacji świadczeń w miejscu wakacyjnym. Obsługa na miejscu jest odpowiednio przygotowana do wykonywania powierzonych im zadań. Numery telefonów do przedstawicieli w miejscach wakacyjnych Podróżni otrzymują przed wylotem, w tzw. *INFORMACJI WYLOTOWEJ* (nie dotyczy to pilotów wycieczek objazdowych). Opieka nie obejmuje asysty podczas przelotu i transferu chyba, że umowa stanowi inaczej. Podróżny jest zobligowany do podporządkowania się zaleceniom obsługi imprezy.

W każdym przypadku możliwy jest kontakt z Organizatorem przez 24 godziny na dobę pod numerem telefonu alarmowego Ecco Holiday, wskazanym na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze/Umowie oraz w *INFORMACJI WYLOTOWEJ*. Organizator nie zwraca kosztów połączeń telefonicznych. Obowiązuje koszt połączenia wg stawki operatora.

OPIEKA PILOTA PODCZAS IMPREZ OBJAZDOWYCH

Podczas realizacji imprez objazdowych Ecco Holiday/ Ecco Travel zapewnia obecność pilota, który towarzyszy uczestnikom imprezy, sprawuje nad nimi opiekę i czuwa nad sposobem wykonywania na ich rzecz usług oraz przekazuje podstawowe informacje dotyczące odwiedzanego kraju i miejsca, wskazuje lokalne atrakcje, przyjmuje zgłoszenia dotyczące uchybień. Nie ma on zazwyczaj uprawnień do oprowadzania po obiektach muzealnych. Tym zajmują się przewodnicy lokalni (z reguły za dodatkową opłatą) posiadający odpowiednie uprawnienia. Pilot opiekuje się grupą w zakresie niezbędnym do realizacji wyjazdu i nie zawsze towarzyszy grupie podczas przelotu, czy transferu.

GRUPA POTWIERDZONA/ TERMIN POTWIERDZONY

Takie oznaczenie stosujemy przy prezentacji ofert, dla których w momencie wyświetlania się komunikatu zebrała się minimalna liczba chętnych wynikająca z warunków uczestnictwa - umowy Ecco Holiday.

Jeśli liczebność grupy nie zmniejszy się impreza zostanie zrealizowana, w przeciwnym wypadku Organizator ma prawo odwołać imprezę zgodnie z warunkami uczestnictwa – umową i na zasadach określonych w tym dokumencie.

SINGIEL W PODRÓŻY

Osoba podróżująca w pojedynkę jest zobowiązana do poniesienia dodatkowej opłaty za pokój pojedynczy i z reguły kwaterowana jest w pokoju dwuosobowym do pojedynczego wykorzystania. W wyjątkowych sytuacjach hotel może zaoferować pokój jednoosobowy, który jest zazwyczaj mniejszy od pokoju dwuosobowego.

Osobom podróżującym w pojedynkę na wycieczkach objazdowych oferowana jest możliwość wykupienia (tańszej od pokoju pojedynczego) opcji "podróżujący samotnie". Wykupując taką opcję Podróżny może być dokwaterowany do innej osoby tej samej płci przez cały okres pobytu lub jego część. Jeśli takie dokwaterowanie nastąpi, Organizator zwróci kwotę dopłaty do opcji "podróżujący samotnie" za okres dzielenia pokoju z drugą osobą.

PODRÓŻ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

W przypadku wyjazdu na imprezę osób o ograniczonej sprawności ruchowej wymagane jest sprawdzenie przez Organizatora dostępności usług. Ponadto na wniosek Podróżnego Organizator udzieli dokładnych informacji na temat możliwości dostosowania poszczególnych usług do jego potrzeb. Osoby posiadające stałą lub czasowo ograniczoną sprawność ruchową, kłopoty z widzeniem lub ze słuchem lub inną formę niepełnosprawności, mają prawo do specjalnej asysty na terenie lotniska i podczas podróży lotniczej. Port lotniczy i linie lotnicze mają obowiązek udzielania osobom z niepełnosprawnościami bezpłatnej pomocy oraz zapewnienia im odpowiednich udogodnień na podstawie przepisów unijnych. Usługa świadczona jest przez lotniska bezpłatnie. W zależności od potrzeb pasażerów, obsługa zapewnia asystę od punktu zgłoszenia, poprzez procedury odprawy i kontroli aż do momentu zajęcia fotela w samolocie. Zastrzegamy, że transfer na trasie lotnisko-hotel-lotnisko zapewniany w ramach oferty Ecco Holiday lub Ecco Travel może nie być dostępny dla osób z niepełnosprawnością ruchową

poruszających się na wózku inwalidzkim. Podstawą odmowy świadczenia takiego transportu jest art. 10 ust.1 lit b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, dalej jako Rozporządzenie 181/2011). Jednocześnie działając zgodnie z dyspozycją art. 10 ust.2 Rozporządzenia 181/2011 osoby z niepełnosprawnością ruchową poruszające się na wózku inwalidzkim mogą wedle swojego wyboru zorganizować taki transport samodzielnie na swój koszt bądź zlecić Organizatorowi zabezpieczenie takiego transportu (o ile jest to możliwe) za dodatkową opłatą. Wszelkie dodatkowe udogodnienia dostępne na zapytanie wymagają potwierdzenia ze strony Organizatora.

TRANSFER

Transfer wliczony jest w cenę pakietu i obejmuje dojazd z lotniska do hotelu oraz z hotelu na lotnisko chyba, że umowa stanowi inaczej. O miejscu, z którego będzie odbywał się transfer Podróżny zostaje poinformowany przed wylotem. Transfer odbywać się może autokarem, busem lub samochodem osobowym. Podczas transferu nie ma zapewnionej asysty polskiego przedstawiciela. Jeśli Podróżny nie stawi się na transfer w wyznaczonym miejscu i czasie, zobowiązany będzie pokryć koszty dodatkowego transferu. W takim przypadku każdorazowo należy skontaktować się z Organizatorem pod numerem telefonu alarmowego. W przypadku programów objazdowych po przylocie i odebraniu bagażu podróżnego należy udać się do wyjścia z lotniska, gdzie oczekiwać będzie przedstawiciel lokalnego agenta. Będzie on posiadał tabliczkę z logo Organizatora lub z imieniem i nazwiskiem Podróżnego i wskaże miejsce transferu do hotelu. Przy przelotach tanimi liniami Podróżni mogą być dowożeni do hoteli *shuttle busami*. Są to specjalne autobusy transferowe, z których korzysta kilka biur podróży jednocześnie. Organizator przesyła przed wylotem informację na temat lokalizacji stanowisk transferowych na lotniskach w poszczególnych destynacjach. Z uwagi na specyfikę transferów *shuttle busem* oczekiwanie na transfer z lotniska może być wydłużone, a transfer z hotelu na lotnisko może odbywać się z większym wyprzedzeniem. W przypadku niektórych hoteli transfer może zatrzymywać się w pobliżu obiektu i nie podjeżdżać bezpośrednio pod wejście do hotelu. Przy transferach typu *shuttle bus* nie ma oznaczeń autokaru logotypem Organizatora.

DOBA HOTELOWA

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 między godziną 14:00 a 16:00 w dniu przylotu, a kończy między godziną 10:00 a 12:00 w dniu wylotu. Jeśli godziny przylotu w dniu przyjazdu uniemożliwiają korzystanie z opłaconego posiłku, należy zgłosić ten fakt bezpośrednio po przylocie podczas meldunku w recepcji. Jeżeli godziny wylotu nie pozwalają na skorzystanie z opłaconego posiłku, należy poinformować o tym hotelową recepcję i zwrócić się z prośbą o przygotowanie wyżywienia „na wynos”. W dniu wyjazdu pokoje hotelowe powinny zostać opuszczone do wyznaczonej godziny. Z pokoju należy zabrać ze sobą także bagaż. Zasada ta obowiązuje także w przypadku, gdy rozpoczęcie podróży powrotnej do kraju jest zaplanowane na godziny wieczorne, a nawet po północy. Bagaż można zostawić w miejscu do tego wyznaczonym przez hotel. Klient może we własnym zakresie przedłużyć i opłacić kolejną dobę hotelową.

KATEGORIE HOTELI

Standard hotelu podany w katalogu/na stronie internetowej zgodny jest z kategorią nadaną wg norm obowiązujących w danym państwie. Każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe) lub w ogóle nie używa tego typu nomenklatury. W takich wypadkach standard obiektów określony jest przez Organizatora na podstawie dostępnych informacji i stanowi jego subiektywną ocenę. Na ocenę standardu hotelu wpływa na przykład metraż pokoi, powierzchnia znajdujących się w hotelu pomieszczeń, wielkość obiektu, jakość usług, wyposażenie, lokalizacja, dodatkowe udogodnienia. W związku z tym nie należy porównywać obiektów tej samej kategorii w różnych miejscach wakacyjnych. W niektórych krajach (np. arabskich i azjatyckich) pojęcie czystości i estetyki może odbiegać od europejskich standardów.

Dlatego sugerujemy, aby wybierając hotel zapoznać się z opiniami na jego temat na forach internetowych. Dzięki recenzjom wystawionym przez klientów można sprawdzić, czy rzeczywisty standard hotelu zaspokaja potrzeby gości. Wybierając hotel w centrum miasta należy pamiętać o tym, że w miejscowościach turystycznych życie nocne trwa zazwyczaj do wczesnych godzin rannych. Ruch uliczny oraz wiążący się z nim hałas mogą zakłócać wypoczynek. Większość resortów hotelowych składa się z budynku głównego i bungalowów (willi). Organizator nie ma wpływu na to, w której części hotelu i na którym piętrze będą zakwaterowani Podróżni chyba, że umowa stanowi inaczej. Organizator nie ma także wpływu na infrastrukturę poza hotelem oraz na działania osób trzecich nieuczestniczących w realizacji umowy. Niektóre hotele mogą zażądać kaucji (depozytu) przy zakwaterowaniu, która jest rozliczana podczas wykwaterowania. Kwota kaucji może zostać wykorzystana w hotelowym SPA, barze lub przy innych, płatnych świadczeniach (minibar).

RODZAJE POKOI

Większość ofert obejmuje zakwaterowanie w pokojach dwuosobowych typu standard. Pokoje mogą być położone w różnych częściach hotelu i różnić się od siebie. Większość hoteli za pokój dwuosobowy (DBL) uważa jeden pokój z dwoma pojedynczymi łóżkami lub jednym łóżkiem małżeńskim; za pokój trzyosobowy (DBL + AD lub DBL + CHD) uważa się jeden pokój dwuosobowy z dostawką; za pokój czteroosobowy uważa się pokój dwuosobowy z dwiema dostawkami lub jedną dwuosobową dostawką (DBL + 2 AD lub DBL + 2 CHD). Dostawką może być osobne łóżko rozkładane (polowe), łóżko piętrowe, sofa, rozkładany fotel, materac. W przypadku niektórych kierunków, pokój dwuosobowy z dostawką, może mieć na wyposażeniu dwa łóżka typu queen (dwuosobowe). Dostawka może zmniejszyć powierzchnię pokoju i wpłynąć na komfort wypoczynku pozostałych osób. W przypadku pokoju z dostawkami dodatkowe komplety pościeli i ręczników mogą być dostarczone dopiero na życzenie Podróżnych. Pokoje jednoosobowe (SGL) często bywają małe i wielu przypadkach nie posiadają balkonu lub tarasu. Jednym z rodzajów zakwaterowania są apartamenty. Składają się one 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. Zazwyczaj w wyposażeniu aneksu brakuje środków czystości.

Za pokój typu „sea view” uznaje się pokój z centralnym jak i bocznym widokiem na morze i jest to opcja zazwyczaj dodatkowo płatna. W ofercie Organizatora mogą znaleźć się w sprzedaży pokoje typu *promo/economy room*, które wyposażeniem nie różnią się od pokoi w standardowych, ale ich usytuowanie może być nieco inne, np. w przyziemiu, od strony ulicy, na obrzeżach kompleksu hotelowego, czy z dala od infrastruktury ogólnodostępnej hotelu. Typ pokoju każdorazowo wskazany jest w umowie. Organizator zastrzega, że zdjęcia i opisy na stronach internetowych, broszurach i katalogach Organizatora są przykładowe, a otrzymany pokój może wyglądać inaczej niż w prezentacji oferty. W zależności od standardu hotelu sprzątnięcie pokoi oraz wymiana pościeli odbywa się codziennie lub w terminach wyznaczonych przez hotel. Ręczniki są wymieniane jeśli rano zostaną położone na podłogę w łazience lub co drugi dzień (przeważnie w hotelach 5* i 4*). Wszelkie problemy związane z brakiem czystych ręczników czy pościeli należy zgłaszać rano w recepcji, a jeżeli to nie odniesie skutku bezpośrednio Organizatorowi. Uprzejmie przypominamy, że ze względu na oszczędność wody, hotele proszą o używanie ręczników przynajmniej przez 2-3 dni. Nie należy wnosić ręczników hotelowych na plażę, czy basen. Ręczniki powinny pozostawać w pokoju do użytku wewnętrznego. Idąc na plażę należy używać ręczników plażowych udostępnianych przez dany obiekt na podstawie karty ręcznikowej, tzw. „towel card” lub za dodatkową opłatą, w przeciwnym wypadku należy korzystać z własnego ręcznika.

POLITYKA WEWNĘTRZNA HOTELI

W większości hoteli zabronione jest wnoszenie własnych środków spożywczych i napojów, a także zabieranie posiłków i napojów poza teren przeznaczony do konsumpcji, np. z restauracji. Zgodnie z polityką hoteli w przypadku wczesnego wylotu lub późnego przylotu (przed/po zakończeniu pracy restauracji hotelowej) nie ma możliwości skorzystania z posiłku. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za godziny pracy restauracji hotelowych. Opcja

wyżywienia All Inclusive nie oznacza iż posiłki wydawane są przez cały dzień, a kuchnia czynna jest całą dobę. Niektóre obiekty w celu otwarcia pokoi hotelowych oferują elektroniczne karty zamiast tradycyjnych kluczy. Informujemy, iż mogą one ulec rozmagnesowaniu w przypadku przechowywania ich w pobliżu sprzętu elektronicznego (np. telefonów komórkowych). O ponowne zakodowanie karty należy zwrócić się do pracownika recepcji hotelowej. Woda w kranie może być podgrzewana za pomocą baterii słonecznych znajdujących się na dachu budynku hotelowego i w dni pochmurne może być letnia. Dostępność ciepłej wody zależy również od ilości osób korzystających w danej chwili. Informujemy, że zakwaterowanie kobiety z mężczyzną wyznania muzułmańskiego w jednym pokoju bez zalegalizowanego związku małżeńskiego może stanowić problem w przypadku niektórych krajów. Podczas wycieczek objazdowych Organizator nie gwarantuje zakwaterowania w konkretnym hotelu wskazanym z nazwy, a w obiekcie o określonej w umowie kategorii i standardzie.

DODATKOWE KOSZTY

Większość hoteli stosuje dodatkowe opłaty za korzystanie z wielu udogodnień, takich jak np. kort tenisowy, centrum gimnastyczne, sauna, jacuzzi, sejf, wynajem łódki, klimatyzacja, itp. Należy pamiętać o tym, że korzystanie z zawartości minibaru znajdującego się w pokoju jest odpłatne, a kosztem za spożyte artykuły hotel obciąża pod koniec pobytu. Połączenia z aparatu telefonicznego dostępnego w pokoju są bezpłatne, ale jedynie w obrębie hotelu. Za wszystkie połączenia zewnętrzne, oprócz normalnej taryfy, hotel dolicza dodatkowe opłaty. Często tytułem zabezpieczenia hotel prosi przy kwaterowaniu o podanie numeru karty kredytowej. Nie należy się obawiać takiej procedury. Służy ona jedynie zabezpieczeniu płatności za ewentualne dodatkowe usługi zamawiane w trakcie pobytu. Za ręczniki na basen często pobierany jest depozyt, zwracany wraz ze zwrotem ręczników.

RZECZY OSOBISTE

W trosce o bezpieczeństwo dokumentów, środków płatniczych, biżuterii i cennych sprzętów wniesionych do hotelu, zaleca się korzystanie z sejfów. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się przy opisie hoteli. Przed wyjazdem należy sprawdzić, czy w pokoju hotelowym nie pozostawiono żadnych rzeczy, ponieważ ich odzyskanie może być bardzo kosztowne. Ecco Holiday nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione rzeczy w częściach ogólnodostępnych podczas pobytu oraz w pokoju po wykwaterowaniu. Biuro nie pośredniczy w organizowaniu transportu rzeczy pozostawionych w miejscu wypoczynku.

WYŻYWIENIE

Podczas pobytu w hotelu Podróżni otrzymują wyżywienie zgodnie z umową. Rozróżniamy kilka typów wyżywienia: BB (tylko śniadania), HB (śniadania i obiadowe kolacje, napoje dodatkowo płatne), FB (śniadanie, obiad, kolacja, napoje dodatkowo płatne), All Inclusive, Ultra All Inclusive lub All Inclusive Light. Wybrana opcja wyżywienia nie obowiązuje podczas przelotów samolotem. Szczegółowe informacje dotyczące godzin i miejsca serwowania posiłków przekazuje recepcja hotelowa. W każdym kraju występują inne zwyczaje żywieniowe. Przez śniadanie kontynentalne należy rozumieć: porcję pieczywa, masło, dżem (czasem ser), kawę lub herbatę. W hotelowych restauracjach zazwyczaj wyżywienie zapewnione jest w formie bufetu (potrawy wystawione w ladach, na bieżąco uzupełniane, niektóre mogą być porcjowane przez kucharza) lub serwowane przez kelnera – menu z obsługą (gotowe danie bez możliwości jego dowolnego komponowania). Forma i rodzaj wyżywienia uzależnione są od standardu hotelu. W obiektach o niższej kategorii nie należy spodziewać się urozmaiconego menu. Posiłki przygotowywane są z dostępnych na danym rynku produktów i według lokalnych przepisów. Przychodząc na posiłki przed zamknięciem restauracji należy liczyć się z tym, że wybór dań może być ograniczony. Przy zakwaterowaniu w hotelach posiadających kilka restauracji warto ustalić, w której z nich przysługują posiłki w ramach wykupionej oferty, w których restauracjach należy zrobić wstępne rezerwacje, a w których serwuje się posiłki wyłącznie *a la carte* - dodatkowo płatne. Napoje do posiłków są zawsze płatne dodatkowo (nie dotyczy śniadań i opcji *All Inclusive*). Wersja *All Inclusive* nie obowiązuje na plaży, chyba że opis obiektu stanowi inaczej. W przypadku tej opcji wyżywienie w postaci przekąsek (o ile jest zawarte w opisie) serwowane jest w godzinach określonych przez obiekt.

Korzystanie z minibar przeważnie nie jest wliczone w *All Inclusive* i podlega dodatkowej opłacie. Jeśli minibary/lodówka w pokoju jest pusta należy zgłosić w recepcji prośbę o wyposażenie. Opłacie podlega tylko skonsumowana zawartość minibaru. Duża liczba gości korzystających w tym samym czasie z restauracji i barów w ramach *All Inclusive* może powodować powstawanie kolejek. Napoje przy basenach i na plaży mogą być serwowane w plastikowych kubkach lub szklankach wielokrotnego użytku. W niektórych hotelach możliwe jest zamówienie tzw. lunch boxów lub breakfast boxów do wykorzystania na wycieczce fakultatywnej lub przy wczesnym wykwaterowaniu z hotelu. Hotel ma prawo odmówić przygotowania lunch/ breakfast boxów ze względu na przepisy sanitarno-epidemiologiczne. W niektórych hotelach wymagany jest odpowiedni strój, a w większości nieakceptowane jest korzystanie z restauracji w stroju kąpielowym.

BASENY

Każdy obiekt wyznacza indywidualne godziny otwarcia basenów, zjeżdźalni czy Aquaparków. W wielu hotelach działają one pod nadzorem pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo. Zalecamy zapoznać się z regulaminem, który m.in. wskazuje minimalny wzrost uczestnika pozwalający na skorzystanie z atrakcji. Leżaki znajdują się przy basenach oraz przy plaży hotelowej, w ilości zazwyczaj mniejszej niż liczba hotelowych gości, dlatego w celu skorzystania z nich należy przyjść na plażę, czy basen z odpowiednim wyprzedzeniem.

PLAŻA

Hotele posiadające plażę prywatną mogą udostępniać korzystanie z niej również gościom spoza hotelu. Leżaki i parasole udostępniane są odpłatnie lub bezpłatnie, zgodnie z opisem w ofercie. Podane w opisach hoteli odległości od plaży są orientacyjne i mierzone z reguły w linii prostej. Organizator nie ma wpływu na naturalne zjawiska przyrodnicze takie jak: przyływy, odpływy, kwitnienie wodorostów, czy innych wodnych roślin oraz nie ponosi odpowiedzialności za czystość i wygląd plaż publicznych.

INTERNET

Bezpłatna usługa internetowa udostępniana przez hotel może posiadać ograniczenia połączeń, blokady niektórych portów, czy niektórych stron internetowych. W niektórych hotelach internet może być dodatkowo płatny w całym obiekcie lub pokojach. Ani Organizator, ani hotel nie odpowiadają za szybkość połączeń i jakość, jak i również za przerwy w dostawie tej usługi. Zwykle prędkość przesyłania danych jest ograniczona. Wszelkie problemy związane z internetem należy bezzwłocznie zgłaszać na recepcji. W niektórych hotelach funkcjonuje dodatkowo płatna kawiarenka internetowa.

KLIMATYZACJA/OGRZEWANIE

Informacje o wyposażeniu danego hotelu w klimatyzację lub centralne ogrzewanie zamieszczone są w opisie oferty. Ogrzewanie może być włączane okresowo, w chłodniejsze dni. W niektórych hotelach, w których nie ma ogrzewania, istnieje możliwość wypożyczenia grzejnika. W wielu obiektach klimatyzacja i ogrzewanie są sterowane centralnie i nie ma możliwości samodzielnej regulacji temperatury. W wielu hotelach klimatyzator umieszczony jest tylko w jednym pokoju bez względu na liczbę pomieszczeń.

ENERGIA ELEKTRYCZNA

Napięcie elektryczne w większości miejsc wakacyjnych wynosi 230 V. Podróżując do niektórych krajów warto, ze względu na odmienne napięcie elektryczne, zaopatrzyć się w specjalne adaptery. Z reguły recepcja hotelowa dysponuje takimi adapterami i można je wypożyczyć bezpłatnie lub 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.

HAŁAS

W hotelach usytuowanych w popularnych rejonach turystycznych, które tętnią życiem zarówno w dzień jak i w nocy, odgłosy spoza obiektu mogą być słyszalne w pokojach hotelowych. W niektórych miejscach 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 hotelu oraz odbywającym się w pobliżu remontom i przebudowom.

SZCZEPIENIA

Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są na stronach <https://www.gov.pl/web/gis/glowny-inspektorat-sanitarny> oraz www.szczepieniadlapodrozujacych.pl. Dodatkowo przy zakupie oferty sprzedawcy udzielą informacji dotyczących zalecanych szczepień ochronnych oraz warunków sanitarnych panujących w danym kraju. W celu zachowania pełnego bezpieczeństwa warto 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.

ZDROWIE

Wyjeżdżając do innych krajów mogą być Państwo narażeni na częste infekcje żołądkowo-jelitowe spowodowane odmienną florą bakteryjną. Warto zaopatrzyć się w leki przeciwwskurczowe, przeciwbiegunkowe i przeciwwymiotne. W przypadku nasilenia się objawów choroby konieczna jest konsultacja medyczna. Zalecamy unikanie picia wody bieżącej z kranów, hydrantów, czy mycia nią owoców do bezpośredniego spożycia. Najbezpieczniej korzystać z wody oryginalnie butelkowanej nawet do mycia zębów, a także do obierania owoców i warzyw przed ich spożyciem. Warto często myć dłonie. W różnych krajach spotkać można różnego rodzaju insekty (komary, muchy, pająki i inne), dlatego warto pomyśleć o odpowiednich środkach chemicznych. Zabrania się trzymania w pokojach produktów spożywczych, ponieważ sprzyja to pojawianiu się mrówek, karaluchów oraz innych owadów. Polecamy zapoznać się z aktualnymi informacjami dotyczącymi zagrożeń chorobowych oraz wymaganych szczepień ochronnych na stronie internetowej Głównego Inspektoratu Sanitarnego <https://www.gov.pl/web/gis/glowny-inspektorat-sanitarny>

W przypadku konieczności skorzystania z pomocy medycznej Podróżny powinien niezwłocznie skontaktować się z ubezpieczycielem. Numer telefonu znajduje się na Dowodzie Rezerwacji/Voucherze/Umowie. W trakcie rozmowy należy przedstawić problem i ustalić dalsze postępowanie, np. uzgodnić do której placówki medycznej należy się udać. Kwestie zwrotu za leczenie uregulowane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróżnego dla klientów Ecco Holiday dostępnego na www.eccoholiday.com i www.eccotravel.eu

Ostatnia edycja 27.10.2023 r.