

VŠEOBECNÉ INFORMACE

Jednou z mnoha výhod Neckermann cestovní kanceláře je vysoká kvalita nabízených služeb a poskytovaných informací, které Vám pomáhají při výběru Vaší dovolené. Přečtěte si proto pečlivě informace o nabízených službách. Ohledně Vaší rezervace a Vámi vybraných služeb se neváhejte obrátit na Vašeho prodejce nebo na naši servisní linku 800 700 770.

Spokojenost klientů je naší prioritou!

Služby delegáta v destinaci V místě dovolené Vás, po opuštění bezpečnostní zóny, bude očekávat delegát Neckermann Service. Zabezpečí pro Vás transfer do Vašeho ubytovacího zařízení a zodpoví všechny Vaše dotazy. Z důvodu vysokého počtu hotelů v jednotlivých destinacích není technicky možné, aby delegát provázal transfery ke každému hotelu. Autobus zpravidla zajíždí postupně k několika hotelům v blízkém okolí. Ve Vašem ubytovacím zařízení zjistíte z připravené informační složky nebo informační tabule označené jako Neckermann Česká republika kromě užitečných, důležitých a aktuálních informací o místě Vaší dovolené i podrobnosti týkající se uvítacího setkání, které je pro Vás organizováno. Váš delegát Vás při něm osobně přivítá. Srdečně Vás na toto setkání zveme, neboť budete podrobně informováni o zemi, lidech zde žijících a bližším okolí. Počítejte s tím, že uvítací setkání nemusí proběhnout ihned po Vašem přiletu, ale může se konat až další den. Jak při uvítacím setkání, tak i v průběhu dovolené, si můžete u delegáta rezervovat výlety a aktivity, stejně jako třeba pronajmout automobil. Delegát pravidelně navštěvuje ubytovací zařízení, aby Vám byl k dispozici a poskytl Vám tipy a rady, jak strávit dovolenou podle Vašich představ. Údaje o termínech návštěvy delegáta naleznete rovněž v informační složce, resp. na informační tabuli Neckermann. U vybraných hotelů jsou služby česky mluvícího delegáta pouze telefonicky. Ve větších turistických centrech jsou Vám zaměstnanci Neckermann Service k dispozici každý den ve speciálně zřízených Servisních centrech. Bližší informace obdržíte od svého delegáta. Rádi bychom Vás upozornili na skutečnost, že v destinacích Tenerife (TFS) a Gran Canaria (LPA) není přítomen česky mluvící delegát, ale pouze německy nebo anglicky mluvící delegát. Pokud odlétáte na dovolenou z Německa, Rakouska nebo Polska, budete na letišti v cílové destinaci uvítáni německým nebo polským delegátem.

Reklama na místě

Pochopitelně jsme zde pro Vás i tehdy, když se objeví nečekané nepříjemnosti. V těchto případech se, prosím, neprodleně obraťte na svého delegáta, který Vám bude okamžitě nápomocen. V nouzových situacích je Vám náš tým delegátů k dispozici v jakoukoli denní či noční hodinu, a to prostřednictvím SOS telefonu, jehož číslo naleznete v informační složce. O zpáteční cestě, času odletu a času odjezdu z hotelu, popř. o změnách týkajících se Vaší zpáteční cesty, se dozvíte včas z informační tabule či složky. O těchto časech se, prosím, informujte s dostatečným časovým předstihem!

PŘÍJEZD/ODJEZD

Při dřívějším příjezdu do hotelu se může stát, že úklid Vašeho pokoje ještě není dokončen. Mějte, prosím, trochu strpení, jestliže se nebudete moci v pokoji ihned ubytovat. Možnost nastěhování v den příjezdu je podle mezinárodních pravidel po 14. hod. Pokud by byl Váš odjezd naplánován až na odpoledne/večer, pokoj je zpravidla nutné opustit do 12 hod., aby bylo možné provést řádný úklid pro nově příjíždějící hosty. Tím také končí nárok na objednané stravování (zpravidla po snídani). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. Cykly příjezdů a odjezdů se řídí podle časů letů. Vezměte, prosím, v úvahu, že ne každý hotel může být nabízen exklusivně pro společnost Neckermann. Po opuštění pokoje se můžete i nadále zdržovat v hotelu, pokud je Váš transfer naplánován až na odpolední nebo večerní hodinu. Pokud si budete chtít nechat zavazadla v hotelu a vydat se na pláž, hotel Vám rád vyjde vstříc. Na vyžádání a za poplatek Vám může hotel v den Vašeho odjezdu dát k dispozici tzv. „pokoj pro denní užití“ (pozn. dle momentální obsazenosti hotelu). Informujte se prosím u delegáta. Majitel hotelu může volně disponovat lůžky, která nejsou smluvně vyhrazena pro naši společnost. Nemůžeme ovlivnit, kdo tuto kapacitu obsadí. První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě, nikoli k vlastní dovolené. Let může také z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. Počítejte s tím, že zpáteční transfery na letiště jsou organizovány s časovým předstihem, abyste v případě nepředvídatelných okolností nezmeškali Váš let domů.

UBYTOVÁNÍ

U popisu každého hotelu naleznete detailní informace ohledně vybavení jednotlivých pokojů. Klasifikace pokojů vychází z místních standardů a našich dlouholetých zkušeností. Ubytování se může v jednotlivých hotelech lišit. Máte-li speciální požadavky na umístění nebo vybavení pokoje, které nelze zarezervovat, rádi je předáme dále do hotelu jako nezávazné přání klienta. Je jenom na hoteliérovi, zda Vám vyjde vstříc. V takovém případě nelze poskytnout písemné potvrzení Vašeho požadavku.

Jednolůžkové pokoje

Jednolůžkové pokoje se svou velikostí, vybavením a polohou ve většině případů liší od dvoulůžkových pokojů. U mnoha hotelů je možné rezervovat dvoulůžkový pokoj pro užití jednou osobou.

Joker pokoje

Pokud jste se při rezervaci Vašeho pokoje rozhodli využít našeho cenově výhodného žolíka, tak necháváte výběr kategorie a polohy Vašeho pokoje na nás. Bungalovy, studia a apartmány Studia se skládají z jedné obývací místnosti/ložnice. Apartmány a bungalovy mají jednu nebo 2 oddělené ložnice. Pokoje jsou zpravidla odděleny dveřmi, mohou se ale vyskytnout odlišnosti, např. otevřený průchod, závěs nebo posuvné dveře atd. Kuchyně, kuchyňské kouty nebo kuchyňky ve Vašem apartmánu nebo bungalovu jsou zařízeny účelně a podle potřeb Vaší dovolené. Nelze je srovnávat s vybavením Vaší kuchyně doma.

Třílůžkové pokoje

Jedná se zpravidla o dvoulůžkové pokoje s přistýlkou. Při tom se může jednat o pohovku na spaní nebo rozkládací lůžko/křeslo. Přistýlka může být menší a užší, než je standardní lůžko. Přidáním přistýlky do pokoje se většinou také zmenší prostor v místnosti. Některé hotely proto neumožňují rezervaci dítěte na přistýlce, pokud je v pokoji dětská postýlka.

Úklid a výměna prádla

Úklid během pobytu, závěrečný úklid, výměna prádla a ručníků jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Četnost výměny prádla a ručníků se ovšem liší.

Poloha pokoje

Strana k moři - pokoje mají v tomto případě polohu směrem k moři. Strana k moři neznamená, že má klient výhled na moře.

Boční výhled na moře - přímý výhled na moře nemusí být bezpodmínečně zaručen. Závisí na tom, jak je pokoj situován a může být kvůli architektonické situaci a/nebo přírodnímu porostu omezený. Nárok na přímý výhled na moře nemůžeme garantovat.

Bazény, lehátka a slunečníky

Hotelové bazény potřebují pravidelnou údržbu a čištění, proto je nutné počítat s tím, že bazén může být určitou dobu mimo provoz. Bazén je možné užívat pouze během provozní doby, která je na místě uvedena. V závislosti na počtu hostů v hotelovém/apartmánovém zařízení nelze každému kdykoli poskytnout slunečník/lehátko, i když jsou v popisu hotelu uvedeny. „Rezervování“ lehátek se ve všech zařízeních nepovažuje za žádoucí.

Klimatizace

Klimatizace je k dispozici pouze v ubytovacích kapacitách, u kterých je to uvedeno přímo v popisu. Mnohdy je klimatizace ovládána centrálně, tedy její provoz záleží zcela na rozhodnutí vedení ubytovacího zařízení. Často je klimatizace v provozu jen v hlavní sezóně či několik hodin denně. Spuštěná klimatizace může být někdy v průběhu provozu hlučnější. Z důvodu energetických potíží v jednotlivých destinacích může během dne dojít k dočasnému odstavení klimatizace na několik hodin. Berte, prosím, na vědomí, že ve společných prostorách, jako jsou uvítací haly, restaurace nebo autobusy bývá v jižních zemích klimatizace nastavena na nižší teploty a proto tam může být podstatně chladněji. Proto doporučujeme v horkých letních měsících, abyste si přibalili svetr a chránili se tak před nepříjemným nachlazením z klimatizace.

Stravování

Odpovídá objednanému typu stravování. Měli byste se připravit na místní, popř. mezinárodní, kuchyni. Doporučuje se být v prvních dnech poněkud zdrženlivý, co se týká alkoholu a nápojů chlazených ledem, abyste žaludku usnadnili aklimatizaci. V mnoha našich zařízeních se ráno servíruje snídaně formou bufetových stolů. Vynášení pokrmů je považováno za nevhodné. V hotelech vyšší kategorie je kladen důraz na společenské oblečení v časech podávání jídel. U mužů je vyžadován vstup do hotelové restaurace v dlouhých kalhotách. Polopenze se zpravidla skládá ze snídaně a večeře a běžně začíná večeří v den příjezdu. Cestovní kancelář bohužel nemůže garantovat, že klienti dostanou pokrmy i mimo standardní otevírací časy hotelových stravovacích zařízení (restaurace, a-la-carte restaurace, snack bary).

Vaše stravování začíná zpravidla večeří v den příletu a končí snídaní v den odletu. Pokrm v letadle je součástí objednaného stravování. V případě pozdního příletu do destinace nemůžeme zaručit, že Vám hotel zabezpečí pozdní večeří a stejně tak při brzkém odletu není hotel povinen poskytnout snídani nebo balíček na cestu. O těchto možnostech se informujte na recepci Vašeho hotelu.

All inclusive

Dovolená v hotelu s all inclusive znamená, že můžete strávit dovolenou prakticky bez dalších výdajů. U těchto ubytovacích zařízení jsou v ceně zájezdu např. nápoje k pokrmům, během dne malé občerstvení, káva atd. nebo také sportovní aktivity. Prostudujte si, prosím, popisy hotelů pozorně. Upozorňujeme klienty, že nabídka a pestrost výběru pokrmů odpovídá kategorii hotelu. V převážné většině zařízení s programem all inclusive je povinné nosit během celého pobytu plastický náramek nebo podobný identifikační znak. Nabízíme i takové hotely, kde si můžete sami rozhodnout, zda se budete stravovat individuálně nebo si raději objednáte all inclusive. Zpravidla končí služba all inclusive v den odjezdu ve 12 hod.

Sport a zábava

Tyto služby nabízí řada ubytovacích zařízení. Často jsou sportovní aktivity nebo zábavní programy zahrnuty již v ceně. Může se tedy stát, že kvůli silné poptávce nebude k dispozici dostatečné množství sportovního náčiní. Rovněž je možné, že termíny, četnost nebo provozní doba nebude vždy odpovídat Vaším představám. V takových případech Vás prosíme o pochopení a flexibilitu. Mnoho zařízení nabízí zábavní programy, ve většině případů v několika jazycích, popř. se animátoři řídí podle národnostního složení hostů. Řada večerních programů se koná venku a probíhá až do cca 24 hod., proto může dojít ke zvýšené hlučnosti.

KLUB HAPPY EVENTS

Ve vybraných hotelech v několika destinacích jsme pro Vás připravili doprovodné programy v podobě klubu Happy Events s česky hovořícími animátory. Účast na programech je dobrovolná. Celkový plán lze změnit nebo přizpůsobit požadavkům a potřebám klientů, vždy však v souladu s možnostmi ubytovacího zařízení, animátora a všech účastníků. Dětský program je určen dětem od 6 let. Programu pro dospělé se mohou účastnit osoby starší 15 let. U osob ve věku 15 až 18 let je nutný souhlas zákonného zástupce. Každý účastník, resp. zákonný zástupce, je povinen oznámit všechna zdravotní omezení, popř. sdělit informace o užívaných lécích či zdravotních pomůckách. Veškerá rizika spojená se svým zdravotním stavem nese výhradně účastník (bez ohledu na to, zda splnil svou povinnost informovat animátora o svém zdravotním stavu) a je ponecháno na jeho rozhodnutí a odpovědnosti, zda se za daných podmínek programu zúčastní. K účasti je nutné vhodné sportovní oblečení (obuv, oděv, pokrývka hlavy), ale i běžné preventivní zdravotní prostředky (opalovací krém, pitná voda). Každý účastník je v rámci programu povinen dbát pokynů animátora. Klienti se programu účastní na vlastní riziko; provozovatel neodpovídá za škody na zdraví (i finanční výdaje spojené s lékařským ošetřením, hospitalizací ve zdravotnickém zařízení či následnou léčbou) a majetku (ztráta, poškození, nebo odcizení věcí), případně jiné majetkové či nemajetkové újmy vzniklé účastníkovi programu. Kluby jsou v provozu během letních prázdnin. Provoz během června a září záleží na obsazenosti hotelů. Změna v programu vyhrazena.

BLUE VOYAGE

Pokud s námi absolvujete plavbu na lodi, zde je pár tipů a rad na cestu od kapitána. Je praktičtější nalodit se s cestovní taškou nežli s kufrem. Na palubu doporučuje kapitán boty s měkkou podrážkou. Protože večery na lodi bývají chladné, nepameneňte si vzít teplé oblečení. Přibalte si pevné boty, pokud budete podnikat výlety na pevnině. Vezměte si malou cestovní lékárničku, repelent proti hmyzu a krém na opalování. Sluneční záření je na vodě intenzivnější nežli na souši. Elektrická energie na palubě je 12 Voltů. Vezměte si ručníky a osušky. Upozorňujeme Vás, kteří si zakoupíte plavbu Blue Voyage, že na lodi není přítomen česky mluvící delegát. K dispozici je Vám posádka, která hovoří pouze anglicky nebo německy. Loď není vyhrazena pouze pro české klienty. Vyplutí lodě je podmíněno minimálním počtem účastníků. Pokud není dosaženo minimálního počtu osob, může cestovní kancelář nejpozději 14 dní před odletem Vaši cestu přerušit nebo stornovat.

VODA, ELEKTŘINA A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

V některých zemích velkým nedostatkem. Kvůli dlouhým obdobím sucha a vysoké spotřebě může docházet k výpadkům v zásobování vodou a/nebo elektrickým proudem. Náhradní zdroje jsou často nedostatkovým zbožím, kvalifikovaný personál také není vždy k dispozici, opravy proto mohou trvat o něco déle, než jste zvyklí. Opravy technického vybavení vyžadují jistou trpělivost. Z nařízení vlády jsou majitelé hotelů často nuceni provádět úsporná opatření. Zásobování teplou vodou je ve většině malých ubytovacích zařízení realizováno pomocí ekologické solární energie. Proto se může stát, že voda bude mimo hlavní sezónu pouze vlažná. Z důvodů úspory energie se klimatizace nebo topení používá až v určité době nebo od určité teploty. Veškerá ubytovací zařízení nabízená v katalogu jsou v příslušné zemi schválená k ubytování osob. Rádi bychom Vás upozornili, že ve všech středomořských destinacích se doporučuje nepít vodu z kohoutku. Zásuvky mají napětí 220V, ale používají se ploché zástrčky. Berete-li si tedy vlastní elektropřístroje, doporučujeme vzít si s sebou i adaptér.

TREZORY/CENNOSTI

Doporučujeme nebrat si s sebou na dovolenou větší cennosti, šperky a velký obnos peněz v hotovosti. Ve většině ubytovacích zařízení je možné využívat trezor (převážně za poplatek). Doporučujeme uložit si do něj veškeré cenné věci (cestovní doklady, peníze, platební karty atd.).

OSTATNÍ

Kláštéry/kostely

Kláštéry a kostely je v zásadě možné navštívit. Je ovšem nutné mít vhodné oblečení, jinak Vám může být vstup odepřen: muži dlouhé kalhoty a ženy sukně, které zakrývají kolena. Mnoho kostelů/ klášterů nabízí ženám u vstupu dlouhé sukně pro zahalení nohou. Ženám se rovněž doporučuje použít šátek. Fotografování a filmování v interiérech je povoleno výhradně se souhlasem příslušné osoby.

Stavební úpravy/opravy

Většina hotelových a apartmánových zařízení má o něco horší zvukovou izolaci a kvůli velice frekventovanému užívání, právě ve velmi oblíbených destinacích, jsou i náchylnější k opravám. Proto se může stát, že během sezóny budou probíhat renovační práce nebo opravy, které se ne vždy obejdou bez hluku. Rovněž je možné, že se náhle začne pracovat na pozastavené stavbě.

Předsezóna a posezóna

Předsezóna a posezóna Vám zpravidla nabízí o něco klidnější dovolenou. Je možné, že turistická infrastruktura ještě nebude kompletně k dispozici, tj. zařízení jako snack bary, diskotéky, restaurace nebo bary budou částečně zavřené. Rovněž je možné, že nebudou nabízeny sportovní a animační programy. Může dojít i k situaci, kdy hotely kvůli nedostatečné obsazenosti neotevřou nebo zavřou v dřívějším termínu.

Přeprava

Na všech letištích Vás po celním odbavení bude očekávat delegát Neckermann Service, který Vás nasměruje do Vašeho autobusu. Doprovod delegáta až do hotelu není vždy možný, protože v den příjezdu klientů jsou všichni delegáti na letišti. Autobus zpravidla zajíždí k více hotelům, které leží na jedné trase. V závislosti na situaci na silnicích je nutné počítat s tím, že doba transferu může být delší, než je uvedeno v katalogu. Nelze zaručit, že bude autobusem z letiště do hotelu, resp. z hotelu na letiště, umožněna přeprava jízdních kol. Proto eventuelně doporučujeme přepravu vozem taxi nebo automobilem z půjčovny.

Pronájem aut

Převzetí vozu probíhá zpravidla přímo v autopůjčovně, ale je také možné požádat o přistavení vozu k hotelu. Minimální věk řidiče je 21 let a řidičské oprávnění musí být vydané alespoň 24 měsíců před příletem do destinace. V některých destinacích (např. Turecko a Bulharsko) je vyžadován mezinárodní řidičský průkaz. Počítejte také s tím, že většina autopůjčoven vyžaduje uhradit depozit embosovanou platební kartou. Vždy je nutné respektovat místní pravidla silničního provozu.

PLÁŽE

Chtěli bychom Vás požádat, abyste odpadky vyhazovali do nejbližší popelnice. Mnoho pláží je přírodních, popř. o ně pečují příslušné obce. Řada hotelů si pronajímá pláže ve své blízkosti, aby se o ně starala a udržovala je. Pláže jsou často písečné, s hrubým pískem, oblázky nebo také skalami, proto nezapomeňte na plážovou obuv a vhodnou obuv do vody. Slunečníky a lehátka si lze vypůjčit téměř všude. V hlavní sezóně ovšem může dojít k situaci, že nebudou k dispozici v dostatečném počtu. Kvůli globálnímu oteplování dochází v Řecku v posledních letech k zužování pláží. Upozorňujeme klienty, že v době přílivu nebo odlivu může být přístup k moři nebo na pláž omezený.

A NA ZÁVĚR

Těšte se na zajímavé zážitky, nové horizonty a berte s nadhledem, pokud je způsob života ve Vámi zvolené destinaci odlišný od toho, na který jste zvyklí.