

ZANIM WYJEDZIESZ NA WAKACJE

By tegoroczne wakacje były jeszcze lepsze od poprzednich warto zapoznać się z zasadami dotyczącymi podróżowania. O udany urlop naszych Klientów, na każdym jego etapie, dba grupa profesjonalnie przygotowanych pracowników Sunshine Holiday.

Dokumenty podróży

Przed podpisaniem umowy na zakup wybranej oferty turystycznej należy sprawdzić ważność dokumentów wszystkich uczestników podróży. Do Bułgarii Chorwacji i na Kretę wystarczy legitymować się dowodem osobistym, do pozostałych krajów w ofercie Sunshine Holiday: Tunezja, Turcja i Egipt podróżuje się na podstawie paszportu. Paszport musi zachować ważność jeszcze przez 6 miesięcy od daty powrotu z wakacji. Należy też zadbać o dokumenty podróży dla najmłodszych (tymczasowy dowód osobisty lub paszport). Jeśli dziecko posiada wyrobiony wcześniej dokument tożsamości, trzeba koniecznie sprawdzić aktualność zdjęcia (szczególnie ważne w przypadku dokumentów małych dzieci). Turyści powinni zapoznać się także z aktualnymi przepisami wizowymi, wjazdowymi i wyjazdowymi wybranego kraju podróży.

Zdrowie

W krajach, do których oferujemy wyjazdy, nie występują zagrożenia sanitarno-epidemiologiczne, jednak w każdym miejscu panuje inna flora bakteryjna. Aby uniknąć dolegliwości przewodu pokarmowego, należy zachować podstawowe zasady higieny oraz unikać picia wody z kranu. Nasze wakacyjne destylacje słyną z pięknej pogody i idealnych warunków do zażywania kąpeli morskich i słonecznych. Ze względu na duże natężenie promieni słonecznych i panujące (szczególnie w okresie letnim) wysokie temperatury powietrza, warto ograniczyć czas przebywania na słońcu, szczególnie w pierwszych dniach pobytu, stosować kremy z wysokim filtrem i nie zapominać o nakryciu głowy. W przypadku konieczności skonsultowania się z lekarzem zalecamy kontakt z Centrum Alarmowym towarzystwa ubezpieczeniowego (numer telefonu podany jest w Instrukcji dla podróżujących) oraz z naszym przedstawicielem w kraju wakacyjnego pobytu.

Bezpieczeństwo

Jak wszędzie, turyści mogą być narażeni na przejawy przestępczości pospolitej. Dlatego warto zachować ostrożność w zatłoczonych miejscach, a pieniądze oraz rzeczy wartościowe przechowywać w sejfie hotelowym.

Bagaż

W zależności od linii lotniczej, która będzie realizowała przelot do wybranego kraju wypoczynku wakacyjnego, dopuszczalna waga bagażu głównego oraz podręcznego może się zmieniać. Informacji dotyczących przysługującego uczestnikom podróży bagażu udziela nasze call center oraz agencyjne biura podróży. Względny bezpieczeństwa nie pozwalają na przewożenie ostrych narzędzi (syczoryk, nożyczki, pilniczek do paznokci, itp.) sprayów oraz płynów o pojemności większej niż 100 ml w bagażu podręcznym, dlatego przedmioty te należy zapakować do walizki / bagażu głównego nadawanego w trakcie odprawy paszportowo-bagażowej. Nie należy natomiast pakować do bagażu głównego cennej biżuterii i sprzętu (fotograficznego, komputerów, tabletek itp.) z uwagi na możliwość ich uszkodzenia. W przypadku uszkodzenia bagażu przez linię lotniczą fakt ten należy niezwłocznie zgłosić odpowiednim służbom jeszcze na lotnisku w którym miało miejsce zdarzenie. Tylko potwierdzona reklamacja będzie rozpatrywana przez przewoźnika.

Przelot

Przeloty realizowane są renomowanymi liniami lotniczymi. Przewoźnicy ustalają godziny przelotów, które potwierdzają ostatecznie na ok. 24 godziny przed wylotem. Sunshine Holiday na bieżąco informuje agencyjne biura podróży, w których Klienci dokonali zakupu wczasów, o aktualnej godzinie wylotu. Prosimy o potwierdzenie godzin przelotu na 24 godziny przed rozpoczęciem

podróży. Czasami, w sytuacjach nie przewidzianych wcześniej, godziny przelotów mogą ulec zmianie, na co Sunshine Holiday nie ma wpływu. Ze względu na taką możliwość lepiej nie organizować na dzień wylotu lub powrotu z wakacji ważnych spotkań lub podróży. Prowadzone przez nas odprawy są bezbiletowe tzn., że nie muszą Państwo już czekać w kolejce po odbiór dokumentów u naszego przedstawiciela. Odprawa paszportowo-bagażowa odbywa się już bez okazywania papierowych biletów. Ze względu na wzmożone kontrole na lotniskach, zalecamy punktualne stawienie się do odprawy paszportowo-bagażowej. Warto pamiętać, że osoby pod wpływem alkoholu oraz zachowujące się niezgodnie z przyjętymi normami obyczajowymi (np. agresywne), mogą nie zostać wpuszczone na pokład.

Transfer

Na lotnisku przylotowym na Klientów Sunshine Holiday oczekuje nasz przedstawiciel (nazywany również transferman). To on kieruje ich dalej do busów, autobusów lub taksówek, którymi realizowany jest transfer do hotelu. Rezydent nie zawsze towarzyszy w podróży do lub z hotelu, zawsze organizuje jednak spotkanie informacyjne, na którym prezentuje kraj w którym wypoczywają turyści, opowiada o lokalnych atrakcjach, odpowiada na pytania turystów i rezerwuje dla nich wycieczki fakultatywne.

Rezydent

Rezydent to przedstawiciel Sunshine Holiday, który pozostaje do dyspozycji naszych Klientów przez cały czas ich urlopu. Poza momentem powitania na lotnisku i spotkaniem informacyjnym, można się z nim spotkać w czasie dyżurów hotelowych. W razie potrzeby można skontaktować się z nim telefonicznie. Dni i godziny dyżurów w hotelu oraz nr telefonu w celu kontaktu telefonicznego podane są na tablicy informacyjnej lub w segregatorze - informatorze Sunshine Holiday, które znajdują się w pobliżu recepcji hotelowej.

Hotel

Oferowane przez Sunshine Holiday hotele zostały sprawdzone pod kątem jakości i atrakcyjności świadczonych usług. W katalogu znajdują się obiekty różnej klasy, począwszy od luksusowych, przez komfortowe, średniej klasy i turystyczne /2*/. Standard hoteli może różnić się w zależności od kraju pobytu, a ilość gwiazdek nie zawsze oznacza tę samą jakość usług. Decydując się na ofertę, należy skonsultować się z centrum rezerwacyjnym Sunshine Holiday lub z autoryzowanym przez Sunshine Holiday biurem agencyjnym, by wybrać obiekt odpowiadający standardowi, oczekiwaniom i cenie.

Zakwaterowanie

Większość pokoi hotelowych to typowe pokoje dwuosobowe, dlatego decydując się na zakwaterowanie w takim pokoju w 3 lub 4 osoby należy liczyć się z koniecznością wstawienia dodatkowych łóżek – dostawek. Jako dostawka może służyć łóżko polowe, piętrowe lub sofa. Wstawienie dodatkowego łóżka powoduje zmniejszenie ilości wolnego miejsca w pomieszczeniu. W naszej ofercie znajdują się różne typy pokoi: pokoje standardowe przeznaczone dla dwóch osób (ew. z możliwością jednej lub dwóch dostawek), większe pokoje rodzinne, studio (pomieszczenie mieszkalno-sypialne z aneksem kuchennym), apartamenty (jedno lub więcej pomieszczeń mieszkalno-sypialnych, często także z aneksem kuchennym). W zależności od typu pokoju jego wielkość oraz standard wyposażenia mogą się różnić. Przy niektórych hotelach znaleźć można pokoje typu Economy, jest to wersja oszczędnościowa dla Klientów, którzy bardzo chcieliby się wybrać do danego hotelu, ale budżet im na to nie pozwala. Pokoje te są w nieco innym standardzie niż pokoje standardowe czy rodzinne. Czasami takie pokoje mogą nie mieć balkonu ani tarasu, mogą być mniejsze lub ze starszym wyposażeniem. Czasami przy zakwaterowaniu 2 osób dorosłych i 2 dzieci hotele zgadzają się na pobyt tych osób w pokojach standardowych jednak dając do dyspozycji np. 1 dostawkę lub 1 łóżko dla 2 dzieci. Dlatego też, tym z Państwa, którym zależy na komforcie wypoczynku, a nie na cenie, sugerujemy wybór pokoju typu Family, który będzie większy niż pokój 2-osobowy, ale także będzie droższy.

Przepisy hotelowe

Zasady korzystania z udogodnień hotelowych ustanawiane są indywidualnie przez hotele. Należą do nich np. godziny spożywania posiłków, dostęp do basenów, leżaków, itp., jak również pobieranie dodatkowych opłat za świadczenia nieuwzględnione w cenie zakwaterowania. Przedstawione w katalogach i innych materiałach informacje są w miarę możliwości na bieżąco aktualizowane. Pragniemy jednak podkreślić, że obiekty hotelowe mogą zmieniać wyposażenie lub oferowane atrakcje w zależności np. od pory roku, przez co nie wszystkie opcje są zawsze dostępne na terenie hotelu. Przy niektórych hotelach podana jest informacja, że dysponuje on podgrzewanym basenem. Należy pamiętać, że okres ogrzewania i temperatura zależą tylko i wyłącznie od dyirekcji obiektu. Te same zasady obowiązują w przypadku centralnie sterowanej klimatyzacji. Godziny działania ustalone są przez hotel i dostosowane do temperatury zewnętrznej.

Posiłki

Posiłki mogą być serwowane na dwa sposoby: podawane bezpośrednio do stolika lub oferowane w formie bufetu szwedzkiego. Forma podania posiłku zależy od hotelu, a jego różnorodność i styl uzależnione są od standardu. Napoje do obiadów (lunch), kolacji lub obiadokolacji (poza opcją All Inclusive) nie są wliczone w cenę pobytu, chyba że zaznaczono inaczej. Wnoszenie posiłków z restauracji jest zabronione. Goście korzystający z opcji All Inclusive, Ultra All Inclusive, Royal All Inclusive, Deluxe All Inclusive zobowiązani są do noszenia bransoletki na ręce, która upoważnia ich do korzystania z usług zawartych w wykupionej ofercie. Za zgubienie bransoletki hotel ma prawo pobrać opłatę. Przy każdym hotelu podano godziny obowiązywania opcji All Inclusive. Godziny serwowania napojów alkoholowych uzależnione są od godzin otwarcia barów oraz przepisów hotelowych. W ofercie All Inclusive zazwyczaj uwzględnione są trzy posiłki, przekąski, napoje i lokalne napoje alkoholowe.

Oferta dla dzieci

Korzystanie z atrakcji dla najmłodszych powinno zawsze odbywać się pod nadzorem rodziców (opiekunów) i za ich zezwoleniem. Zgodnie z międzynarodowymi przepisami hotelowymi, dziecko może przebywać w mini klubie bez opiekuna po ukończeniu 4 lat. Poniżej tego wieku, w miarę możliwości, korzysta ono z przygotowanych atrakcji, ale wyłącznie pod nadzorem swojego opiekuna. Zaleca się aby rodzice, także ze względów bezpieczeństwa, nadzorowali zabawy dzieci w klubach dziecięcych. Dzieci poniżej 16 roku życia nie mogą zazwyczaj korzystać z siłowni, sauny, jacuzzi, łaźni parowej i masaży, itp.

Napiwek

W krajach arabskich, ale nie tylko, przyjęte jest zwyczajowo dodatkowe wynagrodzenie obsługującego nas personelu. Warto nagrodzić osoby, które dbają o komfort pobytu turystów (np. bagażowy, pokojowa), wręczając im drobny, symboliczny napiwek. Jego wartość jest uznaniowa i zależy od standardu hotelu, zazwyczaj wynosi równowartość 1 \$ lub 1 € w miejscowej walucie. Ten drobny datek można zostawić w widocznym miejscu w pokoju hotelowym, np. na poduszce. Przyjmuje się, że w restauracjach, barach, itp. napiwek może wynieść 10% wartości rachunku. Napiwki te zależą tylko od dobrej woli Klienta.

Hałas

Niektóre z prezentowanych hoteli są położone w strefach turystycznych lub w samym centrum miasta. Ich lokalizacja może być przyczyną hałasu, szczególnie w miesiącach letnich, kiedy do późna czynne są dyskoteki, restauracje i bary. Osobom poszukującym spokojnego wypoczynku sugerujemy wybór hotelu położonego z dala od miejsc rozrywki.

Doba hotelowa

W większości krajów doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14:00 lub 15:00, a kończy o godzinie 12:00. Nawet w przypadku późnego wylotu pokoje należy opuścić do godziny 12:00. Hotele zazwyczaj oferują możliwość pozostawienia bagażu w specjalnie do tego celu wyznaczonym miejscu. W miarę dostępności

miejsc, można opłacić dodatkowo w recepcji hotelu przedłużenie pobytu do momentu transferu na lotnisko (koszt należy uzgodnić z recepcją hotelową). Po zakończeniu doby hotelowej, nawet jeśli Klienci przebywają na terenie obiektu, nie są uprawnieni do bezpłatnego korzystania z restauracji, barów i innych udogodnień.

Wycieczki fakultatywne

W czasie pobytu Klienci mogą skorzystać z naszej bogatej oferty wycieczek fakultatywnych. Wszystkie organizowane są przez sprawdzonych partnerów i prowadzone przez polskojęzycznego przewodnika (chyba, że w ofercie zaznaczono inaczej). W czasie wycieczki organizowanej na zlecenie Sunshine Holiday Klienci są ubezpieczeni. Często zdarza się, że lokalne biura podróży oferują wycieczki po niższych cenach. Przestrzegamy przed korzystaniem z takiej oferty z uwagi na przytrafiające się przypadki oferowania usług przez nieuczciwych sprzedawców.

Ubezpieczenie

Na czas przelotu oraz pobytu nasi Klienci ubezpieczeni są w Europäische Reiseversicherung AG oddział w Polsce w wariantcie podstawowym, obejmującym ubezpieczenie kosztów leczenia (KL), następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW), kosztów ratownictwa (KR) oraz utraty bagażu. Dodatkowo nasi Klienci objęci są ubezpieczeniem od następstw chorób przewlekłych (szczegółowe informacje w sekcji Dokumenty / Dokumenty Ubezpieczeniowe ERV na stronie internetowej www.sunshineholiday.eu). Sporty takie jak windsurfing, czy rafting uznawane są za sporty wysokiego ryzyka, a podstawowy wariant ubezpieczenia nie obejmuje pokrycia kosztów związanych ze szkodami spowodowanymi podczas uprawiania tych sportów. Zalecamy więc dokupienie dodatkowej opcji ubezpieczeniowej, która zabezpiecza osoby uprawiające sporty ekstremalne. Polecamy także rozważyć podniesienie sumy gwarancyjnej ubezpieczenia zdrowotnego oraz ewentualne zawarcie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży.

Kultura i zwyczaje w destynacji

Przed wyjazdem warto zapoznać się z podstawowymi kwestiami dotyczącymi kultury i religii odwiedzanego kraju. W krajach muzułmańskich razić może zbyt odważny strój, w czasie ramadanu nie należy w ostentacyjny sposób spożywać posiłków i napojów w miejscach publicznych. Nie wszystkie miejsca można fotografować lub filmować. Zakazy dotyczą w szczególności obiektów wojskowych, państwowych, religijnych. Nie należy robić fotografii mieszkańcom bez uzyskania ich zgody. W niektórych muzeach i innych obiektach turystycznych za możliwość fotografowania i filmowania należy uiścić dodatkową opłatę.

Ogólne Warunki Uczestnictwa

Zasady podróżowania z Sunshine Holiday S.A. zostały szczegółowo opisane w Ogólnych Warunkach Uczestnictwa w imprezach turystycznych, z którymi należy się zapoznać przed zarezerwowaniem wycieczki.

Zwierzęta

Większość współpracujących z Sunshine Holiday hoteli nie akceptuje zwierząt, stąd jeśli chcielibyście Państwo podróżować ze swoim kotem czy psem, należy to zgłosić i oczekiwać na zgodę hotelu. Linie lotnicze także muszą wyrazić zgodę na przewóz zwierząt na pokładzie samolotu.

Przedstawione w katalogu opisy zostały wykonane z największą starannością na podstawie informacji uzyskanych podczas wizyt pracowników Sunshine Holiday w odwiedzanych krajach i poszczególnych hotelach. O ewentualnych zmianach mających dotyczyć świadczonych usług, będziemy informować na bieżąco za pośrednictwem naszej strony internetowej oraz komunikatów wysyłanych do współpracujących.