

Egészségbiztosítási kártya. Ennek kiváltását mi is ajánljuk, mert sok helyen előnyt jelent (főleg Spanyolországban), de leszögezzük, hogy ez a kártya NEM UTASBIZTOSÍTÁS. Egészségügyi probléma esetén ellátják ugyan a beteget, de csak arra jó, hogy „nem hagyják meghalni”. A jobb színvonalú ellátásért fizetni kell, nem jogosít hazaszállításra komoly probléma esetén, valamint nem tartalmaz poggyászbiztosítást és balesetbiztosítást.

Ezen kívül görögországi utazásoknál keresztülutazunk Szerbián és Macedónián, amelyek nem uniós országok, valamint a Törökországba utazók sem uniós országban nyaralnak.

Irodánkban a Colonnade Biztosító utasbiztosításait áruljuk, jellemzően az 570 Ft/fő/napos Classic típusú biztosítást. Előnye ennek a biztosításnak, hogy az esetleges orvosi ellátásért a legtöbb helyen nem kell a helyszínen fizetni. Ettől eltérő esetben a helyszínen felvett orvosi jelentés, jegyzőkönyv, vagy számla alapján kárbejelentés után téríti az összeget a biztosító.

A biztosítás részleteiről irodánkban és weboldalunkon kaphatnak bővebb felvilágosítást. Kérjük Önöket, hogy a biztosítás kiválasztása előtt tájékozódjanak a feltételekről, mert például a Classic módozat nem téríti a motor- és quadbérletésből eredő balesetek után az orvosi ellátást.

Azon utasaink, akik on-line foglalnak, már a foglaláskor kiválaszthatják a nekik legkedvezőbb biztosítást. Ők a fizetés után on-line kapják meg tőlünk a kötvényeket, amelyeket kinyomtatva kell magukkal vinniük. **A Colonnade Biztosító éjjel-nappal hívható telefonszáma: 06-1-460-1500**

UTAZÁSKÉPTELENSÉG ESETÉRE SZÓLÓ BIZTOSÍTÁS (stornóbiztosítás)

A részvételi díj az útlemondási biztosítás díját nem tartalmazza. Ezt a biztosítást a jelentkezéssel és az első részlet befizetésével egy időben, az alábbi 2 módozatban lehet kötni:

- Fakultatív Útlemondási biztosítás**, a részvételi díj 5%-a ellenében köthető és orvosi igazolás mellett a részvételi díj 80%-át fizeti vissza a biztosító.
- Kombinált Útlemondási biztosítás**, melynek megkötésével betegség esetén a teljes részvételi díjat téríti a biztosító és utasbiztosítást is tartalmaz az utazás idejére. Ennek díja a részvételi díj arányában változik. Számításának módja:
– választott utasbiztosítás a kért napokra (pl. Classic 570 Ft/nap) + 1000 Ft felár, ha a részvételi díj 50 000 Ft alatt van.
100 000 Ft részvételi díjig 2000 Ft felár
150 000 Ft részvételi díjig 3000 Ft felár
200 000 Ft részvételi díjig 4000 Ft felár

A részletesebb leírásért kérem keresse fel a Colonnade Biztosító honlapját.

– **Útlemondási felár** a könnyített bánatpénz igénybevételéhez: irodánkban jelentkezéskor kérhető úgynevezett útlemondási felár, melynek összege a részvételi díj 10%-a.

Ennek fejében az utazás megkezdése előtt 7 napig 10% bánatpénz ellenében lemondható az utazás orvosi igazolás nélkül is, indulás előtt 6-0 nap között 50% lesz a bánatpénz. Ez jelentősen kedvezőbb feltétel, mint az Általános Utazási Feltételek 14. pontjában részletezett bánatpénzek.

ÚTI OKMÁNYOK

A Grand Tours által szervezett utazásokhoz Törökország kivételével (ahová csak útlevéllel lehet utazni) elegendő az érvényes személyi igazolvány. Magyar állampolgároknak egyik országban sem kell vízum. Nem magyar állampolgárok a saját nagykövetségükön tudnak tájékozódni, hogy nekik milyen okmányokra, illetve vízumra van szükségük az utazáshoz.

Jelentkezéskor kérjük, feltétlenül ellenőrizze, hogy érvényes-e az utazásához szükséges igazolványa vagy útlevelle!

Az okmányoknak a hazautazás időpontjához képest még 6 hónapig érvényesnek kell lennie!

Amennyiben az utas érvénytelen okmánnyal próbál elutazni (ideiglenes személyi igazolvánnyal, diákigazolvánnyal, vagy vezetői engedéllyel) és emiatt megíjírsul az utazása, az iroda felelősséget nem vállal! Ebben az esetben a részvételi díj nem adható vissza és nem tehető át az utazás másik időpontra külön díjazás nélkül. Amennyiben az utast az autóbusról leszállítják a határon az érvénytelen okmánya miatt, a határtól való hazautazás módja és költsége az utast terheli.

Az érvényes útiokmányokon kívül induláskor ellenőrizze, hogy Önnél van-e:

- a biztosítási kötvénye,
- jogosítványa (amennyiben valamilyen járművet szeretne bérelni a célországban),
- rendszeresen szedett gyógyszere.

SZÁLLÁSHELYEK BESOROLÁSA

Tájékoztatásul azt közöljük, hogy a kiválasztott szálláshely az adott ország hivatalos besorolása szerint mely kategóriába tartozik. Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a szállodák, ill. az apartmanok helyi besorolása országoként eltérő, nem minden esetben egyezik meg a nálunk megszokottal. A szállásaink nem felelnek meg mozgássérültek elszállásolására.

ELHELYEZÉS, SZÁLLÁSHELYEK FELSZERELTSÉGE

A nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a szobákat érkezéskor 14–18 óra között lehet elfoglalni, és elutazás napján 9 óráig kell átadni a takarításhoz. Az ettől eltérő szabályokat külön jelezzük.

Amennyiben az utas a lefoglalt szálláshelyet a bérleti időszak lejártá előtt elhagyja, a fel nem használt napok visszatérítésére nincs lehetőség.

Az apartmanok nem pótágyazhatók.

Egyes apartmanoknál a tulajdonosok kérik, hogy fizessen kulcsátvételkor az utas biztosítékot, kauciót a nyaralás ideje alatti, az apartmanokban történő károkozás fedezeteként. Amennyiben nem történik semmi, akkor a kulcs leadásakor visszaadják azt. A szálláshelyeken fizetendő kaució összegét az adott szálláshely részletes leírásánál tüntetjük fel. Az iskolás csoportoktól 300 €/csoport kauciót kérünk el, szálláshelytől függetlenül! Az esetlegesen okozott kárért minden utas anyagi felelősséggel tartozik.

WIFI (vezeték nélküli internetcsatlakozás) a technikai adottságoktól függően **nem biztos, hogy minden szobában fogható**, de van olyan pontja az apartmannak (pl. közös tér, udvar), ahol lehet internetezni. **Az internetes szolgáltatás folytonosságáért felelősséget nem vállalunk.**

Törülközőt csak turnusváltáskor adnak, hétközben nem cserélik azokat. A szobákban nincs paplan, csak pléd!

Csak egyszer, turnusváltáskor adnak WC-papírt és szemeteszákat, ezután a hét további napjaira erről önmaguknak kell gondoskodniuk. Mosogatószer és szivacs nincs!

Az apartmanokban saját elektromos készülék (pl. ventilátor, elektromos sütő stb.) használata TILOS!

Javasoljuk, hogy éjszakára ne hagyják nyitva a szobájuk erkélyajtáját. Sajnos, korábban volt rá példa, hogy több apartmanba a nyitott erkélyajtón keresztül jutottak be a betörők.

KLÍMAHASZNÁLAT

Többlégterű apartmanoknál a klíma ára bérleti egységenként számítandó! A klíma csak akkor legyen bekapcsolva, ha otthon tartózkodnak. TILOS bekapcsolva hagyni nyitott erkélyajtónál vagy nyitott ablaknál! Kérjük, spóroljanak az energiával!

SZOBAELOSZTÁS

Az apartmanos szobabeosztást irodánkban a jelentkezés alapján regisztráljuk, míg a szállodai szobabeosztást mindig a szállodák készítik. Erre vonatkozóan nekünk mint az utazás szervezőjének nincs befolyásunk. A vendégek kívánságait szívesen továbbítjuk

nére mégsem kapja meg a megrendelő a kért helyet, akkor duplán visszafizetjük az összeget. Jelentkezéskor kérjük megjelölni az ülőhelyet emeletes és nem emeletes busz esetén is, mert nem tudjuk előre, hogy milyen busz megy! A 4 fős asztalos ülőhely 2-3 főre nem foglalható, csak kizárólag 4 főre! A panoráma üléseket csak párosával lehet foglalni! Az emeletes buszon való helyfoglalás nem garantálja az emeletes buszon való utazást. A létszám határozza meg a busztípust, nem a fix ülőhely! A fix ülőhelyet a gyűjtőjáratokon nem tudjuk garantálni. Gyűjtőjáratnak minősül az észak-görög utaknál odafelé Szegedig és visszafelé a görög határig. Dél-görög és török utaknál odafelé Szegedig, visszafelé Szegedtől hazáig. A gyűjtőjáratokra nem készítünk ülésrendet, helyfoglalás felszállás szerint történik ezen a szakaszon.

Kérjük, figyeljenek, hol, mi számít gyűjtő- és fővonalnak. Az észak-görög visszánál a görög szakasz a gyűjtő, mert jobb még itt átültetni az utasokat leszállás szerint, mint Szegeden, hajnalban, több órát várakozva egymásra a határok miatt. Itt lehetséges ütközés, mert előfordulhat, hogy a zalaegerszegi vonalon együtt ül a Sartis és a Paraliás, Pargás, Nei Poris utas, aki ugyanazt foglalta. Ekkor sajnos csak találmra tudjuk kiválasztani, ki nem kapja meg a fix helyét, de neki duplán visszafizetjük a befizetett fix ülőhely díját.

Az utasoknak kötelessége a menetrend szerint megjelölt időpontban és helyen megjelenni. Késés esetén az autóbusz max. 5 perccel vár!

MIÉRT NINCS WIFI A BUSZON?

A jelenlegi útvonalainkon még nincs olyan sávszélességű folyamatos és korlátlan mobilinternet szolgáltatás, amit szét lehetne osztani egy 82 fős buszon és értelmezhető sávszélesség jutna a használóknak.

MIÉRT NEM LEHET HASZNÁLNI A WC-T A BUSZAINKON?

Az autóbuszainkon nincs wc, szándékosan nem kérjük a beépítését a gyártótól.

Az autóbuszok jellemzően olyan útvonalon haladnak, ahol nincs lehetőség arra, hogy a vegyszerral működő, korlátozott üzemidejű tartályokat ürítsük, így azok nagyon hamar használhatatlanná válnának. Ebben az esetben kérnünk kellene az utasokat, hogy ne használják, ez pedig szerintünk nagyobb probléma, mintha úgy indulnak az utazásra, hogy fel vannak készülve a wc hiányára. A wc használat ráadásul több valós problémát is felvetne – a takarításához nincs személyzet a buszon; bűdös van, ha nyílik az ajtó, amit a közelében ülő utasok nehezebben tolerálnak – csak hogy néhányat említsünk.

Az autóbuszoknak kb. 4 óránként kell szünetet beiktatniuk a gépkocsivezetők váltása miatt. Ekkor az utasok is elmehetnek wc-re, megmozgathatják egy kicsit magukat, kávézhatnak, cigizhetnek. Természetesen, ha valakinek szükséges hamarabbi megállás, azt egy pár perces pihenőre beiktatják a gépkocsivezetők.

Véleményünk szerint kisebb probléma az, ha az utasoknak alkalmazkodniuk kell a megállási időkhöz, mint megoldani a wc korrekt működtetését.

ÉLETMENTŐ AUTOMATA DEFIBRILLÁTOR

Biztonságuk érdekében autóbuszainkat automata defibrillátorokkal szereltük fel. Gépjárművezetőink és telepített idegvezetőink is elsajátították a használatához szükséges elsősegély-nyújtási technikákat.

POGGYÁSZ ÉS POGGYÁSZKÁR

Autóbuszaink poggyászterében csak korlátozott hely áll rendelkezésre, ezért korlátozzuk a csomagok számát, illetve súlyát. Ezt külön pontban részletezzük.

Gyakori panasz, hogy a bőröndöknek, táskáknak esetleg leszakad a füle, vagy kitörik a kereke. Ezek a sérülések legtöbbször abból adódnak, hogy túlpakolják az adott eszközt, vagy nagyon silány minőségű bőröndöt vásárolnak. Ezekért a sérülésekért felelősséget nem vállalunk. Csak az olyan sérülésekért fizetünk kártérítést, amit a károsult hitelt érdemlően, szemtanúval, a helyszínen, az esemény bekövetkeztekor tud igazolni. Törékeny dolgot tilos a csomagba tenni, az ebből származó sérülésekért a felelősséget nem vállaljuk! **Utólagos reklamációt a poggyászsérülésre nem tudunk elfogadni.**

Javasoljuk, hogy az **utastérbe** csak a legszükségesebb dolgokat (**max. 5 kg/fő**) vigyék fel, mert akadályozza Önöket a kényelmes utazásban. Az autóbusz közlekedőfolyosóján, lépcsőjén csomagot elhelyezni, aludni tilos és balesetveszélyes!

Hűtőtáskát az utastérbe felvinni tilos!

Nyers hús még hűtőtáskában sem vihető! Innivalóból csak az utazás időtartamának megfelelő mennyiséget vigyék, kérjük, a többletet ne rejtse a csomagokba se! Autóbuszainkon nem szállítható zsongorfóliás, rekeszes, valamint tálcás dobozos innivaló, (még a táskában sem) mivel ezek jelentősen elveszik a helyet a többi poggyásztól. A gépkocsivezetők csak a névvel, címmel, telefonszámmal ellátott csomagokat veszik át. Bőröndcímekét a helyszínen a gépkocsivezetőktől is kérhetnek.

Autóbuszainkon a dohányzás tilos!

Megérkezésüket követően, kérjük, ellenőrizték, hogy minden poggyászuk megvan-e. **Az autóbuszon felejtett tárgyakért felelősséget nem tudunk vállalni.**

CSOMAGKORLÁTOZÁS, SÚLYKORLÁTOZÁS

Korlátoznunk kell utasaink csomagjainak súlyát, mert jellemzően tele vannak a buszaink és nincs tartalékunk (súly és térfogat). A buszok karosszériája, motorja, fékrendszere egy bizonyos súlyra van tervezve. Ezt túlélve, ellenőrzés esetén – ez most már garantált, hiszen minden fix traffipax berendezés alá beépítettéka tengelysúlymérő rendszereket is (TSM) – hatalmas büntetést kell fizetni.

Ezért a következő szabályokat vezetjük be: személyenként 18 kg csomag szállítható a kézipoggyászon (5 kg) kívül, (családonként összevonható) mindegy milyen formában, bőrönd, sporttáska, napernyő, hűtőtáska stb.

A plusz súlyt külön díj ellenében sem tudjuk elszállítani.

Kérjük, indulás előtt itthon ellenőrizték a csomagok súlyát!

FAKULTATÍV PROGRAMOK

A katalógusunkban meghirdetett programokat kivétel nélkül a külföldi partnerirodánk szervezi és bonyolítja. Ezért ezen programok bonyolításáért semmilyen felelősséget nem vállalunk. Bármilyen probléma felmerülése esetén azonnal, helyben kell intézkedni a telepített idegvezető által. Mivel a programok létszámfüggőek, így a programonként változó minimumlétszám alatt nem indítják azokat.

SZÁLLÁSHELYEKEL KAPCSOLATOS PANASZOK, REKLAMÁCIÓK

Irodánk nagy gondot fordít arra, hogy a szálláshelyeken minden rendben legyen. Ha vendégeink valamivel elégedetlenek, kérjük, azonnal jelezzék az idegvezetőnél, partnerirodánál vagy a szállásadónál, hogy a hiba mielőbb kijavításra kerüljön. Reklamáció esetén szükség van a helyszínen leigazolt jegyzőkönyvre a későbbi kárigény benyújtásához, amennyiben a probléma a szálláshelyen nem orvosolható.

Jegyzőkönyv hiányában utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni.

Ha problémájuk azonnali intézkedést követel, és nem tudják elérni a helyi képviselőt, akkor **hívják az ügyeleti mobilszámunkat:**

(+36 30) 249-13-41

(Csak indokolt esetben hívható!)