

# Kaj morate vedeti pred odhodom

## Spoštovani,

zahvaljujemo se vam, ker ste zaupali vaše počitnice Kompasu in se odločili za aranžma iz kataloga Mediteran 2010. Kot vedno, se bomo tudi tokrat potrudili, da bodo vaše počitnice take, kakršne ste si želeli. Ker pa se zavedamo, da se pričakovanja vsakega od nas lahko močno razlikujejo, vas prosimo, da naslednje nasvete in napotke pazljivo preberete.

## POČITNIŠKA DEŽELA

Pozanimajte se o deželi, v katero potujete (potovalni dokumenti, vizum, cepljenja, varnostne razmere,...) in upoštevajte versko in kulturno tradicijo, šege in običaje ter zakone in predpise dežele gostiteljice. Pomislite na rastlinski in živalski svet in morebitne nevarnosti, ki jih lahko preprečite. Zaradi podnebja lahko pride do pojavnosti insektov, tudi v samem hotelu oz. namestitvenem objektu. V kolikor opazite insekte, vas prosimo, da o tem nemudoma obvestite zaposlene v hotelu, da lahko ustrezno ukrepajo. Sredstva proti insektom se seveda uporabljajo, vendar (tudi v interesu vašega zdravja) v omejenih količinah. Priporočamo, da sredstva proti insektom ali električne vtičnice vzamete s seboj na potovanje. V številnih deželah boste naleteli na drugo mentaliteto in drugačen življenjski ritem. Tudi čistoča in točnost se pojmuje drugače, kot ste navajeni.

**Ramadan v muslimanskih deželah:** Ramadan je muslimanski mesec posta in vsi, ki se boste odločili preživeti vaše počitnice v arabskih deželah se boste tudi letos srečali s postnim časom in sicer bo trajal predvidoma od 11. avgusta do 9. septembra. Vljudno vas naprošamo za strpnost, ker v tem času lahko prihaja do omejene ponudbe storitev, prav tako se lahko skrajšajo obratovalni časi.

## LETALSKI PREVOZI

**Časi letov in s tem povezane spremembe:** vsi navedeni dnevi in časi letov so informativni in določeni najmanj 10 mesecev vnaprej pred vašim odhodom na dopust (v času tiska kataloga). Tako lahko zaradi tehničnih ali organizacijskih razlogov pride do spremembe časa leta, vrste letala, letalskih družb, letalskih linij in prog (npr. trikotni leti, dodatna vmesna pristajanja, menjava letališča). Letalske družbe in organizatorji potovanja si pridržujejo pravico do navedenih sprememb. Točni časi letov in ostale informacije boste prejeli najkasneje 5 dni pred odhodom na naslov, ki ga boste ob prijavi navedli. **Zamude letov:** iz različnih razlogov (višje sile), kot so npr. stavke, slabe vremenske razmere, nujna vzdrževalna dela ali popravila, obremenitve zračnega prostora ipd., lahko pride do zamud, za katere organizator nima vpliva. Za dodatne stroške ali neizkoriščeno storitev ter drugo škodo, ki nastane zaradi zamude, žal ne sprejemamo odgovornosti.

**Prihod na letališče:** prosimo vas da upoštevate uro zbirališča na letališču, ki je navedena v obvestilu o potovanju. Povračilo stroškov za zamujen let ni možno. Naš predstavnik v pisarni na letališču vam bo predal letalske vozovnice in vam pomagal pri prijavi na let. Obveščamo vas, da zaradi zakonskih določil prisotnost in asistenca predstavnika na letališčih ni možna v območju, kamor vstopite po opravljenih mejnih formalnostih ob odhodu, oz. pred prestopom meje ob prihodu na letališče. Samo let (flight-only): gosti, ki so rezervirali in plačali samo letalski prevoz, morajo obvezno dan pred predvidenim povratkom, pri Kompasovem predstavniku v kraju letovanja preveriti točno uro povratka. Ime in telefonska številka predstavnika sta navedena v obvestilu o potovanju. Pri nakupu letalskih vozovnic transferji niso v ceni.

**Prtljaga:** prtljaga mora biti primerna za prevoz z letalom in ustrezno zaprta. Za prevoz živali je potrebna predhodna najava. V kolikor želite vzeti s seboj športno opremo (npr. kolo, jadrnalna deska, golf oprema, ipd...) na to opozorite že ob rezervaciji, saj letalski prevoznik za take predmete zahteva doplačilo (glej cenik - prevoz športne opreme). V primeru zasedenosti kapacitet, ki so na voljo za tako opremo na letalu, lahko letalski prevoznik le-to zavrne. Poškodbe prtljage/izgubljena prtljaga: v tem primeru se nemudoma obrnite na predstavnika letalske družbe ali na letališko osebje (Lost & Found) in zahtevajte ustrezno potrdilo (Damage oz. Property Irregularity Report).

## PREVOZI Z LETALIŠČA DO HOTELA IN NAZAJ (TRANSFERJI)

Na letališču vsake destinacije iz kataloga vas pričakajo Kompasovi predstavniki, ki vas bodo usmerili do ustreznega avtobusa. Pri prevozu manjšega števila potnikov, se transferji lahko izvajajo tudi z mini busi, kombiji ali osebnimi vozili. Večino transferjev spremljajo Kompasovi predstavniki. Zaradi lege posameznih hotelov ali prometne ureditve transfer do hotelskega vhoda ni zmeraj možen, zato je potrebno s prtljago prehoditi krajšo pot. Upoštevajte, da za svojo prtljago odgovarjate sami in se prepričajte, da je le-ta na vašem avtobusu. O točni uri transferja na dan odhoda, boste pravočasno obveščeni s strani našega predstavnika in/ali pa bo le-ta navedena v informativni mapi, ki se nahaja v vsakem hotelu.

## KOMPASOVI PREDSTAVNIKI

Na vseh destinacijah v katalogu vas pričakujejo Kompasovi predstavniki. Spoznali jih boste že ob prihodu, pričakali vas bodo na letališču. V kraju bivanja vam bodo na voljo za informacije in kakršnokoli pomoč. V času informativnih ur bodo srečanja v vašem hotelu, tam pa vam bodo predstavili lokalne zanimivosti, koristne informacije in odgovorili na vsa morebitna vprašanja. Seveda se boste srečanj udeležili po lastni želji. Dobro pa je vedeti, da vas na vsaki počitniški destinaciji spremlja Kompasov predstavnik, na katerega se lahko vedno obrnete.

## IZLETI

Da dopust ni le lenarjenje na plaži, se zaveda že vsak izmed nas. Spomin na počitnice bo še globlji in prijetnejši, če ga bomo zapečatili z novimi spoznanji. Na vsaki destinaciji iz tega kataloga smo izbrali najbolj zanimive in priljubljene izlete, na katere se prijavite na sami destinaciji pri našem predstavniku. V primeru zadostnega števila prijavljenih potnikov bo izlet voden s strani našega predstavnika.

## INFORMATIVNE MAPE

V vsakem hotelu najdete Kompasovo informativno mapo s številnimi koristnimi in zanimivimi informacijami o deželi, ki ste jo izbrali za svoje počitnice. Poleg tega v njej najdete informacije o obiskih predstavnika v vašem hotelu, o fakultativnih izletih in še kaj, kar vam bo pomagalo k čim lepšim počitnicam.

## HOTEL

**Hišni red - prijava/odjava (check-in, check-out):** splošno pravilo je, da se v sobo lahko vselite po 14. uri na dan prihoda, zapustite pa jo na dan odhoda do 10. ure ne glede na uro poleta. V kolikor boste želeli obdržati sobo do odhoda na letališče, boste morali preveriti razpoložljivost na recepciji in doplačati podaljšano bivanje (20 - 60 EUR na sobo, odvisno od posameznega hotela). V večini hotelov imajo prostor, kjer do odhoda lahko shranite prtljago, se osvežite in preoblečete. Velja si zapomniti, da hotelska uprava ne odgovarja za denar in dragocenosti, ki jih imate v hotelski sobi. V izogib neprijetnostim priporočamo najem sefa v sobi ali recepciji.

**Želje strank:** vaše posebne želje, ki nam jih boste posredovali ob prijavi bomo seveda sprejeli vendar bi radi dodatno opozorili, da je izpolnitev vaših želja odvisna od hotelirja in zanje ne prevzemamo odgovornosti, oz. je le-ta neobvezujoča. Nastanitev za tri ali več oseb: v kolikor v opisu sobe ni drugače navedeno, gre največkrat za standardne sobe z možnostjo dodatnega ležišča, kar pa lahko privede do prostorske stiske. Dodatna ležišča v večini primerov niso enakovredna normalnim hotelskim posteljam (pogosto zložljiva postelja ali zofa) in so lahko krajša ali ožja. Vse to smo že upoštevali pri oblikovanju cen.

**Enoposteljne sobe:** v številnih hotelih so v omejenem številu in so na vprašanje, pri čemer velikost, opremljenost in lega ni vedno identična s standardno sobo.

**Klimatske naprave:** v opisu hotela je navedeno, ali le-ta razpolaga s klimatsko napravo in kdaj obratuje. Centralno vodene klimatske naprave redno prilagajajo trenutnim temperaturam. Na osnovi hotelskih določb lahko pride do izklopa ali vklopa ob določenih urah. Pri izpadih oz. nihanjih električne energije se obratovanje ohranja z agregati, ki pa ne zagotavljajo optimalnega delovanja klimatskih naprav. V številnih hotelih so v zadnjih letih klimatske naprave posodobili, tako da delujejo le pri zaprtih vratih in oknih oz. ob uporabi ključa. Klimatska naprava se ob odhodu iz sobe oz. odprtju oken ali vrat avtomatsko izklopi. Žal je obratovanje klimatskih naprav povezano s hrupom.

**Oskrba z vodo/električno energijo:** zaradi dolgotrajne suše ali vročine lahko občasno pride do pomanjkanja vode ali prekinjene oskrbe z električno energijo, na kar hotelir nima vpliva. V številnih deželah pridobivajo toplo vodo s sončno energijo. Pri slabem vremenu oz. istočasni uporabi več hotelskih prh lahko pride do kratkotrajnih omejitev.

**Nočni mir:** upoštevajte, da je lahko v hotelih in klubih tudi po 22. uri zelo hrupno. Večina sredozemskih dežel oživi šele po sončnem zahodu in se umiri šele zjutraj. Prav v počitniških krajih se pogosto v neposredni okolici hotelskih naselij nahajajo bari, diskoteke in druge možnosti zabave, ki imajo uradna dovoljenja, zato na hrup ni mogoče vplivati. Običajno, iz

higienskih razlogov in visokih dnevni temperatur, odvažajo smeti v zgodnjih jutranjih urah, da se tako prepreči nastajanje neprijetnega vonja. Upoštevajte, da odvoz ne poteka vedno brez hrupa, a je nujen. Večina prihodov potnikov na počitniške destinacije je povezana z letalskim prevozom, kar ima za posledico gost letalski promet in s tem povezan hrup. Približna oddaljenost hotelskega objekta od letališča je navedena v opisu hotelov v katalogu.

**Hrana in pijača:** počitniške dežele nudijo v številnih hotelih med drugim tudi svoje tipične jedi, pogosto pripravljene s posebnimi začimbami in sestavinami ter jih ne strežejo vedno vroče. Upoštevajte, da telo pogosto potrebuje več dni, da se privadi na toplo podnebje in drugačno prehrano. Te okoliščine in uživanje hlajenih pijač z ledom lahko privedejo do želodčnih težav in obolenj (potovalna diareja). Najnovejše raziskave so pokazale, da se tovrstna obolenja pojavljajo tudi pri ljudeh, ki večkrat bivajo v južnih deželah in so posledica navedenih, spremenjenih življenjskih pogojev. Torej do teh obolenj ne pride zaradi pomanjkljive kakovosti predelanih živil ali slabih higienskih pogojev.

V večini dežel voda iz pipe ni pitna. Priporočamo, da se pred potovanjem posvetujete s svojim zdravnikom oz. farmacevtom in se oskrbite z ustreznimi zdravili. Pri pol penzionu se storitev načeloma začne vedno z večerjo in konča z zajtrkom na dan odhoda (neodvisno od časov letov). Ob poznih prihodih oz. zgodnjih odhodih iz hotela, hotelirji niso dolžni postreči večerje oz. zajtrka. Obroke, ki jih med poletom prejmete na letalu, se upoštevajo kot del rezervirane storitve. Ob določenih urah lahko v restavracijah in barih pride do manjših čakalnih dob. V kolikor se v kraju samem odločite za izlet (ponavadi zaradi zgodnjih časov odhoda še ni zajtrka), se v hotelu pozanimajte o možnosti lunch-paketa. Živil in pijač, kupljenih izven hotelskega sklopa, zaradi hišnih pravil ni dovoljeno prinašati v hotel.

**All inclusive (vse vključeno):** natančen obseg v ceno vključenih storitev je naveden v opisu hotela in je odvisen od njegove kategorije. Ustekleničeno vodo je potrebno plačati. All inclusive storitev je možno koristiti do odjave iz hotela (check-out). Neizkoriščene storitve se ne izplačajo. V večini hotelov, ki imajo poleg standardnih storitev tudi All Inclusive ponudbo, boste ob prijavi prejeli plastično zapestnico, ki jo je potrebno nositi ves čas bivanja v hotelu, saj velja kot dokazilo o plačani storitvi.

**Oblačila:** v večini hotelov (predvsem višje kategorije) veljajo v restavracijah posebna pravila oblačenja, zato pri večerji za moške priporočamo dolge hlače.

**Šport, animacija, aktivnosti:** ponujene aktivnosti se lahko koristijo glede na razpoložljivost in vremenske razmere. Določene storitve je možno koristiti po predhodni rezervaciji, informacije o teh storitvah prejmete od našega predstavnika oz. hotelskega sodelavca. Upoštevajte, da športni rekviziti ter igrišča ne ustrezajo vedno našim standardom in so lahko glede na pogosto uporabo v slabšem stanju. Uporaba športnih naprav ter udeležba pri športnih, animacijskih in drugih aktivnostih je na lastno odgovornost. Starši odgovarjajo za svoje otroke, vodstvo hotela ne odgovarja za morebitne poškodbe, ki nastanejo pri teh aktivnostih. Športne naprave in vozila pred izposajo oz. uporabo dobro pregledajte. Pri poškodbah opreme se plača odškodnina v kraju samem. Otroška animacija oz. otroški klub ni otroški vrtec. V mednarodnih klubih in hotelskih sklopih zabavišni program ter animacija poteka v različnih jezikih.

**Ležalniki, senčniki in plaža:** v opisih hotelov je navedeno, ali so na razpolago senčniki in ležalniki in v večini primerov, ali je potrebno doplačilo. Upoštevajte, da zaradi prostorskih razlogov ni na voljo toliko ležalnikov in senčnikov, kakršna je kapaciteta hotelskih gostov, zato so le v omejenem številu. Posebno v visoki sezoni jih ni vedno dovolj. Rezerviranje več ležalnikov istočasno na različnih mestih in ob zgodnjih jutranjih urah je prepovedano. Plaža in razdalje do plaže, ki so navedene ob posameznih hotelih, so zgolj informativne in predstavljajo približno oceno ali zračno razdaljo. Zato je pešpot ali vožnja lahko daljša. Plaže pred hotelskimi sklopi so večinoma javna last, čiščenje plaže je zato v pristojnosti lokalne uprave.

Načeloma pa določena področja na plaži pred hotelskim sklopom oskrbuje hotelir (ležalniki, senčniki, bari,...). Vsekakor se tudi hotelir trudi, da je ta del plaže čist. Istočasno vas pozivamo, da se tudi sami kot gostje tega zavedate in smeti primerno odstranite. Podnebne razmere, veter in tokovi lahko privedejo do naplavin npr. morske trave, meduz ipd. Zaradi tega lahko pride do omejitev ali sprememb pri kopanju ali uporabi plaže, na kar pa žal nimamo vpliva. Upoštevajte navodila v hotelu oz. na plaži glede kopanja, bodite pozorni na tokove in vremenske razmere ter na plimo in oseko.

**Hotelski bazeni:** iz higienskih razlogov je nujno dodajanje kemikalij v bazensko vodo, zato priporočamo gostom z občutljivo kožo, da se o tem pogovorijo s svojim zdravnikom. Voda v bazenih se redno menjava in v tem času bazena ni možno uporabljati. V obratovalnem času je uporaba bazena dovoljena ob upoštevanju pravil in na lastno odgovornost, starši odgovarjajo za svoje otroke.

**Vzdrževalna/gradbena dela:** posamezna turistična področja so še vedno v gradnji, se ne prestano širijo in izboljšujejo obstoječo infrastrukturo, zaradi česar lahko pride izven hotelskega sklopa do gradbenih del, na katere nimamo vpliva oz. jih ne moremo preprečiti.

**Varnost:** dragocene predmete, gotovino in dokumente primerno spravite vedno v sef (v sobi ali na recepciji). Če vas kljub temu med vašim bivanjem okradejo, obvezno prijavite krajo na policiji. V tem primeru in v drugih nujnih primerih se nemudoma obrnite na naše predstavnike, ki vam bodo pomagali po svojih močeh. Za večje vsote gotovine ter predmete višjih vrednosti, ki niso nujno potrebni (npr. drage tehnične naprave, specialna oprema in športne naprave, dragoceni predmeti, nakit, itd.), naše podjetje in tudi hotelir ne prevzema nikakršne odgovornosti.

**Prebukacije (overbooking):** žal lahko pride v posameznih primerih tudi do takšnih situacij. Trudimo se, da vas in vašo turistično agencijo pravočasno obvestimo o morebitnih prebukacijah ter razpoložljivih alternativnih možnostih namestitve. V primeru, da tudi mi nismo obveščeni o prebukaciji, se bo naš lokalni agent potrudil najti enakovredno ali boljše namestitve.

**Pred/posezona:** v pred-in po-sezoni lahko pride do omejitev hotelskih storitev (klimatska naprava, animacija, športna ponudba) in le-teh ni v polnem obsegu. Seveda smo to okoliščino upoštevali že pri oblikovanju cen.

## PODATKI V KATALOGU

**Kategorizacija:** Pri izbiri objektov smo poskušali zaobjeti želje, pričakovanja in možnosti vsakogar izmed vas. Kakovost namestitve je odvisna od normativov, ki so v veljavi v posamezni državi, ki pa se lahko razlikujejo od naših normativov. Razlike med objekti iste kategorije so ponavadi vidne iz cene aranžmaja. Kataloške fotografije: katalogi so natisnjeni približno 10 mesecev pred nastopom vašega potovanja, zato v tem času lahko pride do sprememb npr. dograditev, adaptacij ipd. zato se fotografije v katalogu (v redkih primerih) ne ujemajo z dejansko situacijo.

## POSREDOVANJE POMANJKLJIVOSTI IN REKLAMACIJE

Iskreno nam je žal, če vaše počitnice kljub vsemu ne bodo takšne kot ste pričakovali, zato vas prosimo, da se, v kolikor med bivanjem pride do kakršnihkoli neprijetnosti ali pomanjkljivosti, nemudoma obrnete na našega predstavnika. Naši izkušeni predstavniki lahko veliko težav - v kolikor jih o tem pravočasno obvestite - rešijo na kraju samem oz. se potrudijo, da vam ponudijo ustrezno pomoč. V primeru, da bi bila po vsebini sodeč reklamacija lahko rešena na kraju samem (na primer pomanjkljiva čistoča sobe, oprema, lega sobe ipd.) potnik pa ni grajal napake na kraju samem in o nepravilnosti ni obvestil predstavnika, se šteje, da se je potnik strinjal s tako pomanjkljivo opravljenimi storitvijo in je s tem izgubil pravico do vlaganja kasnejših reklamacij z zahtevno po znižanju cene storitve oz. plačilu škode. Ob nastopu težav priporočamo, da zahtevate pisno potrditev, ki jo izstavi naš predstavnik na za to predvidenem obrazcu. Ni pa v predstavniki moči, da vam na kraju samem prizna kakršnekoli zahtevke ali povračila.

## SPREMEMBE REZERVACIJ, PODALJŠANJE BIVANJA

V vseh primerih se obrnite na našega predstavnika. Če se v kraju samem odločite za menjavo hotela ali podaljšanje bivanja, se bo naš predstavnik potrudil in vam pri tem pomagal, vsekakor pa je vse odvisno od letalskih in hotelskih razpoložljivosti. Upoštevajte, da lahko pride do znatnih dodatnih stroškov (stroški transferja, stroški stornacije v prvotno rezerviranem hotelu, doplačila za drug hotel, stroški sprememb itd.). Dodatne stroške je potrebno poravnati pri predstavniku na kraju samem pred spremembo storitve oz. selitvijo. V kolikor na lastno željo predčasno prekinete bivanje in želite stornirati preostanek dopusta, povrnitev neizkoriščenih storitev ni možna.

## POSEBNI PROGRAMI (POTOVANJA, FLY & DRIVE, POČITNICE S SAFARIJEM)

Za vse, ki si poleg klasičnega dopusta želijo nekaj več, smo pripravili nekaj posebnih programov, kjer se vam ponuja možnost spoznati deželo in ljudi. Prosimo vas, da upoštevate, da so na potovanjih pogosto na voljo preprostejši namestitveni objekti oz. restavracije, ki vedno ne ustrezajo standardom v turističnih središčih. Ob manjšem številu udeležencev je pogosto prevozno sredstvo manjši avtobus oz. kombi. Pridržujemo si pravico do spremembe programa potovanja iz organizacijskih razlogov ali vremenskih razmer.

## POTOVALNI DOKUMENTI, VIZUMI

Prosimo vas, da pravočasno preverite veljavnost potovalnih dokumentov. V kolikor je za potovanje v izbrano državo potreben vstopni vizum, so pogoji in postopek pridobitve navedeni v splošnih informacijah o posamezni državi, ki se nahajajo v sklopu cenika. Cena pridobitve vizuma pa je navedena v ceniku pri posamezni državi.