



## Informacje praktyczne

### Hotele, pokoje hotelowe, doba hotelowa

Wszystkie hotele i apartamenty prezentowane w katalogu PLUS WAKACJE zostały starannie wyselekcjonowane. Kategoryzacje obiektów różnią się w zależności od kraju, dlatego Biuro Podróży Plus Wakacje wprowadziło swoje oznakowania ich standardu („plusy”).

+ hotele, apartamenty, skromnie wyposażone

++ hotele, apartamenty z podstawowym wyposażeniem

+++ hotele, apartamenty z dobrym wyposażeniem, najczęściej posiadające basen i klimatyzowane pokoje.

++++ hotele oferujące szeroki wachlarz udogodnień. Zazwyczaj posiadają więcej niż jeden basen. Pokoje są przestronne i klimatyzowane.

+++++ luksusowe hotele z bogatą infrastrukturą (baseny, restauracje, bary, kluby). Pokoje przestronne i klimatyzowane o wysokim standardzie wykończenia.

Niektóre hotele znajdują się w centrum miast. Wybierając obiekt w takiej lokalizacji należy mieć na uwadze, że w sezonie turystycznym życie nocne trwa do późnych godzin nocnych. Wiąże się to z hałasem, który może być uciążliwy dla niektórych klientów.

Biuro Podróży PLUS Wakacje nie ma wpływu na przydział pokoi dla poszczególnych klientów. Leży to w gestii hotelu i uwarunkowane jest aktualną dostępnością pokoi.

Termin pokój jednoosobowy zazwyczaj rozumie się jako pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania. Tego typu pokój jest droższy od standardowego dwuosobowego. Biuro Podróży Plus Wakacje nie oferuje możliwości dokwaterowania. W znaczącej większości hoteli pokój trzyosobowy rozumiany jest jako dwuosobowy z dostawką. Takie rozwiązanie wiąże się ze zmniejszeniem powierzchni pokoju. Dodatkowe łóżko w pokoju jest zazwyczaj mniejsze i może różnić się standardem od pozostałych. Często jest to składane łóżko polowe lub rozkładana sofa. Pokój rodzinny przeznaczony jest zazwyczaj dla minimum dwóch osób dorosłych oraz dwójki dzieci do dwunastego roku życia. Apartamenty i studia przeznaczone są zazwyczaj dla więcej niż 3 osób. Minimalna i maksymalna liczba osób, która może zostać zakwaterowana w apartamentach i studiach określona jest w opisie każdego obiektu.

W dokumentach podróży stosuje się następujące skróty: SGL- pokój jednoosobowy; DBL- pokój dwuosobowy; DB1- pokój trzyosobowy ( dwuosobowy z dostawką); FAM- pokój rodzinny ; ST- studio (składa się z 1 pomieszczenia); APT- apartament (składa się z więcej niż 1 pomieszczenia)

Doba hotelowa zazwyczaj rozpoczyna się o godzinie 14.00, a kończy o godzinie 10.00, nie trwa zatem 24 godziny. Poszczególne obiekty mogą wprowadzać swoje godziny zakwaterowania i wykwaterowania. Przebywanie w pokoju przed rozpoczęciem doby hotelowej lub po jej zakończeniu w dniu przyjazdu lub wyjazdu, wiąże się zazwyczaj z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty u rezydenta, bądź bezpośrednio w recepcji hotelowej. Nie zawsze istnieje możliwość zakwaterowania przed lub wykwaterowania po ustalonej przez hotel godzinie.



## Wyżywienie

W zależności od oferty, klienci Biura Podróży Plus Wakacje mają do wyboru kilka typów wyżywienia lub oferty pozbawione tego świadczenia. Są to: 3 posiłki (FB), brak wyżywienia (O), śniadania (BB), śniadania i obiadokolacje (HB) lub All Inclusive (All). Posiłki mogą być serwowane lub podawane w formie bufetu. Szczegółowe opisy poszczególnych form wyżywienia przedstawione są w opisach hoteli.

Klienci Biura Podróży Plus Wakacje informowani są o godzinach i miejscach posiłków przez rezydentów, bądź pilotów. Śniadania zazwyczaj odbywają się w miejscu zakwaterowania, natomiast obiadokolacje, w zależności od oferty, w hotelu, bądź w pobliskiej restauracji.

Napoje do śniadań zwyczajowo są wliczone w cenę, jednak nie jest to regułą. Do obiadokolacji i lunchu zazwyczaj są dodatkowo płatne, chyba że oferta precyzuje inaczej. W opcji All Inclusive napoje są zawarte w cenie. Świadczenia zawarte w opcji All Inclusive różnią się w zależności od wybranego hotelu.

Wynoszenie jedzenia z restauracji nie jest mile widziane. Często traktowane jest jak kradzież! Dotyczy to przede wszystkim wyżywienia w formie bufetu.

## Piloci, Przewodnicy, Rezydenci, Animatorzy

Pilot jest osobą towarzyszącą w imieniu organizatora imprezy turystycznej 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. Pilot Biura Podróży Plus Wakacje nie towarzyszy klientom w trakcie tzw. przejazdów antenowych, jednak zawsze obecny jest podczas przejazdu na trasie głównej tj. z Katowic do miejsca docelowego i z powrotem.

Przewodnik to osoba posiadająca wyspecjalizowaną wiedzę na temat odwiedzanego przez turystów miejsca. Ukończył wymagane przez prawo danego kraju szkolenia i posiada potwierdzające ten fakt dokumenty. W sytuacji, gdy Przewodnik nie posługuje się językiem polskim, za tłumaczenie odpowiedzialny jest Pilot, bądź inna osoba wynajęta do tego celu przez Biuro Podróży Plus Wakacje.

Rezydent to przedstawiciel biura, który znajduje się w miejscu pobytu turystów, zazwyczaj przez cały sezon i zajmuje się techniczną organizacją pobytu turystów. Do jego zadań należy czuwanie nad prawidłowym przebiegiem zakwaterowania, prowadzenie spotkania informacyjnego, oraz pośrednictwo w sprzedaży wycieczek lokalnych, wynajmu samochodów, rowerów, skuterów. Dyżury rezydentów odbywają się codziennie w rodzinnych hotelach klubowych Plus Wakacje. W pozostałych obiektach min. 2 razy w tygodniu. Ponadto do dyspozycji wszystkich gości pozostają numery telefonów Centrum Pomocy Plus Wakacje dostępne 24h na dobę. Animatorzy to osoby odpowiedzialne za realizację programu rozrywkowego w hotelach. Do ich obowiązków należy także pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów gości, w sytuacji gdy rezydent jest niedostępny.

## Wycieczki lokalne, wynajem pojazdów

Wycieczki lokalne to dodatkowe atrakcje przygotowane dla turystów. Organizowane są przez sprawdzone lokalne agencje, z którymi współpracuje Biuro Podróży Plus Wakacje. Rezydenci, bądź Piloci pośredniczą w zawieraniu umów z faktycznym organizatorem wycieczek. Zazwyczaj wycieczki lokalne sprzedawane są w miejscu wypoczynku, jednak



występują oferty, w myśl których mogą być one zakupione już w Polsce. Opis oferowanych wycieczek znajduje się w katalogu przy opisie poszczególnych destynacji. Ceny wycieczek mogą ulegać zmianie w trakcie trwania sezonu turystycznego. Ceny podane w katalogu, nie należy traktować jako bezwzględnie obowiązujące. Mają one jedynie charakter orientacyjny. Lokalne agencje wprowadzają zazwyczaj minimalną liczbę uczestników wycieczki. Ostateczne daty zapisu, a także zasady rezygnacji z poszczególnych imprez podaje sprzedający (Rezydent, Pilot).

Rezydenci i Piloci pośredniczą również w wynajmie samochodów, rowerów, skuterów, sprzętu do uprawiania sportów wodnych i innych, jeśli Biuro Podróży Plus współpracuje z firmami oferującymi te usługi. Aktualne ceny poszczególnych usług podawane są w miejscu wypoczynku. Osoba wynajmująca środek transportu zobowiązana jest do bezwzględnego zapoznania się z aktualnie obowiązującymi przepisami, w szczególności zaś wymaganymi uprawnieniami.

### **Czas trwania imprezy**

Podawana w katalogu ilość dni imprezy obejmuje czas potrzebny na dojazd oraz czas realnego pobytu w miejscu docelowym. Pierwsza i ostatnia doba przeznaczona jest na transport. Dokładna godzina rozpoczęcia imprezy podawana jest do wiadomości turystów trzy dni przed wyjazdem, chyba że klient zakupił imprezę później niż na trzy dni przed jej rozpoczęciem. Wówczas taka informacja przekazywana jest niezwłocznie. Godzina powrotu z imprez opartych o transport lądowy uzależniona jest od natężenia ruchu drogowego, a także tempa odpraw granicznych.

### **Transport autokarowy**

Biuro Podróży Plus Wakacje współpracuje z profesjonalnymi firmami transportowymi oferującymi autokary wysokiej klasy. Każdy z nich posiada za przednią szybą tablicę z logo Biura Podróży Plus Wakacje lub inną, która umożliwia turystom zlokalizowanie właściwego autokaru.

Ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych każdy uczestnik przejazdu ma prawo do bezpłatnego przewozu następującej ilości bagażu: podręcznego - jedna sztuka do 5 kg na osobę, - zasadniczego - jedna sztuka do 20 kg na osobę w wymiarach oscylujących w granicach zwyczajowych norm (80 x 60 x 30cm). Turyści, podróżujący razem mogą zabrać jeden wspólny większy bagaż dla 2 osób.

Godzinę i miejsce zbiórki, potwierdzamy na 3 dni przed wyjazdem mailowo.

Miejsca w autokarze przydzielane są ogólnie przez Organizatora. Za główne kryterium przyjmuje się kolejność zgłoszeń. W przypadku zarezerwowania wyjazdu na dwóch różnych rezerwacjach, nie gwarantujemy, że osoby z tych zgłoszeń będą miały miejsca obok siebie w autokarze. W miarę możliwości Biuro Podróży Plus Wakacje umożliwia wybranie najbardziej komfortowego miejsca osobom uprzywilejowanym tj. inwalidom, kobietom w ciąży oraz cierpiącym na chorobę lokomocyjną (za okazaniem zaświadczenia lekarskiego). Wymienione osoby powinny zgłaszać chęć zajęcia konkretnego miejsca najpóźniej tydzień przed wyjazdem.

Wyjazd główny odbywa się z Katowic i nie wiąże się z dodatkowymi opłatami.

Tzw. „Przejazdy antenowe”, rozumiane jako transport do właściwego miejsca rozpoczęcia imprezy (Katowice), są organizowane jeżeli zbierze się minimum 20 osób chętnych, mogą odbywać się różnymi środkami lokomocji (autokar turystyczny, minibus, pociąg, samochód osobowy). Godzina przyjazdu na miejsce zbiórki z połączenia antenowego





może być różna od godziny odjazdu. Podobnie w przypadku drogi powrotnej. Osoby korzystające z połączeń antenowych na trasie przejazdu zajmują miejsca, wybierając pierwsze wolne.

„Przejazdy antenowe” płatne są dodatkowo zgodnie z cennikiem dostępnym na [www.pluswakacje.pl](http://www.pluswakacje.pl)

Autokary, z których korzysta Biuro Podróży Plus Wakacje wyposażone są w toalety. Korzystanie z toalety może zostać ograniczone ze względu na przepiętnienie zbiorników.

Dla komfortu podróżujących organizowane są postoje, zazwyczaj co 3- 4 godziny. O długości trwania przerwy informuje pilot, bądź kierowca. Nie wszystkie toalety w miejscach postojów są bezpłatne.

W przypadku zatrzymania autokaru i braku jasnego komunikatu o przerwie ze strony pilota lub kierowcy, należy pozostać na swoim miejscu. W autokarach obowiązuje całkowity zakaz palenia.

W trakcie podróży nie należy poruszać się po autokarze. Gwałtowne hamowanie może doprowadzić do poważnych urazów ciała nie tylko osoby przemieszczającej się, ale również innych uczestników podróży. Przy wysiadaniu z autokaru należy zachować każdorazowo ostrożność, szczególnie w sytuacjach, gdy autokar zatrzymuje się na jezdni.

Palenie tytoniu, nadużywanie alkoholu i innych środków odurzających w autokarze jest zabronione. Osobom, u których zachodzi podejrzenie spożywania w/w substancji Organizator ma prawo odmówienia dalszego przewozu, jeżeli ich zachowanie będzie zagrażać lub zakłócać spokój pozostałych pasażerów.

### **Dojazd własny**

Klienci korzystający z opcji dojazd własny powinni zgłosić się do miejsca zakwaterowania w pierwszym dniu trwania imprezy (zgodnie z umową) nie wcześniej niż o godz. 14:00. W przypadku wcześniejszego przybycia do miejsca zakwaterowania, możliwe jest rozpoczęcie pobytu wcześniej, jednak zazwyczaj wiąże się to dodatkowymi opłatami.

### **Transport lotniczy**

Biuro Podróży Plus, oferuje imprezy z transportem lotniczym, godziny wylotu potwierdzamy na 3 dni przed wylotem, w przypadku zmian klienci informowani są na bieżąco za pomocą e-mail, wiadomości sms, połączenia telefonicznego.

Każdemu klientowi przysługuje prawo bezpłatnego przewozu jednej sztuki bagażu podręcznego o określonej wadze i wymiarach (szczegóły dostępne na [www.pluswakacje.pl](http://www.pluswakacje.pl)). W zależności od oferty bagaż rejestrowany jest płatny dodatkowo lub bezpłatny. Aktualne cenniki bagażu rejestrowanego dostępne są na [www.pluswakacje.pl](http://www.pluswakacje.pl)

Miejsca w samolocie przydzielane są ogólnie przez przewoźnika.

### **Sezon turystyczny, specyfika kurortów wakacyjnych**

Tzw. wysoki sezon turystyczny pokrywa się w dużej mierze z wakacjami szkolnymi. Należy być świadomym, że przed lub po tym okresie część udogodnień i atrakcji może być niedostępna.



W trakcie całego sezonu turystycznego możliwość korzystania z pełnej infrastruktury hotelowej również okresowo ograniczona ze względu na warunki pogodowe.

### **Paszporty, dowody osobiste, wizy**

Obywatele polscy podróżujący do Grecji i Bułgarii zwolnienie są z konieczności posiadania paszportu. Można przekraczać granicę na podstawie dowodu osobistego. Zarówno paszport, jak i dowód osobisty powinny być ważne minimum 6 miesięcy od daty powrotu.

Obywatele innych krajów, podróżujące z Biurem Podróży Plus Wakacje, powinni we własnym zakresie zapoznać się z obowiązującymi ich przepisami wizowymi i celnymi. W sytuacji odmowy przekroczenia granicy, Biuro Podróży Plus Wakacje nie organizuje powrotu do kraju, ani nie zwraca kosztów utraconych świadczeń.

### **Zagubienie paszportu/ dowodu osobistego**

W przypadku kradzieży, bądź zagubienia dokumentu upoważniającego do przekroczenia granicy, turysta powinien niezwłocznie poinformować rezydenta, pilota, lub innego przedstawiciela biura, który udzieli mu niezbędnej pomocy. Turysta zobligowany jest do zgłoszenia się do najbliższego konsulatu, bądź ambasady RP w celu uzyskania tymczasowego dokumentu. Gdy w najbliższej okolicy nie znajduje się polska placówka dyplomatyczna należy zgłosić się do placówki któregośkolwiek państwa UE. Przedstawiciele Biura Podróży Plus Wakacje mogą towarzyszyć turystyce w podróży do konsulatu/ ambasady, tylko wtedy, gdy wyjazd ten nie koliduje z innymi obowiązkami tej osoby. Koszty podróży własnej, jak również przedstawiciela biura, pokrywa turysta.

### **Zdrowie**

Biuro Podróży Plus Wakacje organizuje wyjazdy do krajów pozbawionych konieczności posiadania jakichkolwiek szczepień ochronnych i profilaktycznych. Zawsze jednak należy pamiętać o zachowaniu podstawowych zasad higieny tj. mycie rąk przed posiłkami, mycie warzyw i owoców, picie tylko butelkowanej wody. W związku z dużą ilością godzin słonecznych i wysokim promieniowaniem w kurortach turystycznych należy wystrzegać się zbyt długiego przebywania na słońcu. Nie wolno również zapominać o spożywaniu odpowiedniej ilości napojów.

### **Cena imprezy**

Na całkowitą cenę imprez organizowanych przez Biuro Podróży Plus Wakacje składa się cena podstawa (w PLN), składka na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny ( w PLN) oraz ewentualne obligatoryjne dopłaty tj. opłata administracyjna (w Euro) i inne wyszczególnione w ofercie. Opłata administracyjna przyjmowana jest w gotówce w dniu rozpoczęcia imprezy przez pilota bądź rezydenta.

### **Ubezpieczenie**

Klienci Biura Podróży Plus Wakacje ubezpieczeni są w Towarzystwie Ubezpieczeń Europa S.A. Każdy klient zobowiązany jest do zapoznania się ze szczegółowymi warunkami ubezpieczeń, które dostępne są na stronie internetowej [www.pluswakacje.pl](http://www.pluswakacje.pl), oraz w placówkach partnerskich sprzedających ofertę biura. Ubezpieczenie ma



charakter podstawowy, dlatego też w razie potrzeby klient powinien zakupić dodatkowe opcje (np. ubezpieczenie od chorób przewlekłych).

Podstawowa opcja ubezpieczenia obejmuje: KL (koszty leczenia): 15 000 Euro, KR (koszty ratownictwa): 5 000 Euro, NNW (następstwa nieszczęśliwych wypadków): 3 000 Euro, BP (bagaż podróżnego): 300 Euro

