

Informacje Praktyczne

Standard hoteli

W opisie prezentowanych hoteli stosujemy kategoryzację obowiązującą w danym kraju. Informujemy, że każdy kraj stosuje własne kryterium przyznawania określonej kategorii (gwiazdki, klucze, kategorie literowe). Jednocześnie informujemy, że zarówno na stronie www.santiagotours.pl, jak i na dokumentach podróży podajemy naszą subiektywną ocenę standardu hotelu; jaśniejsza gwiazdka oznacza kategorię zawyżoną lub zaniżoną w stosunku do oficjalnej kategorii, o której także informujemy w opisie hotelu zawartym w katalogu stanowiącym integralną część umowy.

Doba hotelowa

Doba hotelowa, a co za tym idzie świadczenia hotelowe (np. wyżywienie), w hotelach i w apartamentach kończy się o godz. 09.00, a rozpoczyna się po godz. 16.00. W przypadku lotów powrotnych do kraju następujących po zakończeniu ostatniej doby hotelowej, należy opuścić pokoje do godz. 09.00 w dniu wykwaterowania. Goście najczęściej otrzymują pokój do składowania bagażu. W przypadku nocnych przylotów do kraju docelowego, następujących dzień po dacie rozpoczęcia świadczeń hotelowych, podanej na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”, Goście kwaterowani są po przybyciu do hotelu – co oznacza, że doba hotelowa liczona jest po godz. 16.00 dnia podanego na dokumencie podróży w pozycji „TERMIN”. Rozpoczęcie świadczeń następuje po zameldowaniu w hotelu, pod warunkiem, że trwa już pierwsza doba hotelowa, a kończy się z momentem wykwaterowania, jednak nie później niż koniec ostatniej doby hotelowej. W przypadku rejsów statkiem, zaokrętowanie rozpoczyna się od godz. 13:00 w dniu rozpoczęcia rejsu. Kabinę należy opuścić do godz. 09:00 w dniu zakończenia rejsu.

Opieka pilota

Uczestnicy grup autokarowych są objęci opieką pilota podczas wycieczki objazdowej oraz opieką rezydenta podczas pobytu (wczasy i rejsy). Nie zawsze pilot/rezydent będzie mieszkał z uczestnikami w jednym hotelu. Podczas rejsu rezydent znajduje się na tym samym statku co uczestnicy rejsu. Pilot/rezydent jest kompetentnym przedstawicielem **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** Przy przyjeździe grupy rezydent informuje o godzinach i miejscu dyżurów, do jego zadań należy pomoc przy przylocie, wylocie, podczas pobytu, zaokrętowaniu na statku i przyjmowanie zapisów na wycieczki lokalne.

Wycieczki lokalne

Turyści mają możliwość wzięcia udziału w fakultatywnych wycieczkach lokalnych, płatnych na miejscu. Wycieczki do interesujących miejsc turystycznych, często niedalekich od miejsca pobytu są przyjemnym urozmaicheniem wczasów. Klienci uczestniczący w wycieczkach fakultatywnych nie otrzymują zwrotu za niewykorzystany w tym czasie pokój hotelowy, kabinę na statku i posiłki. Wycieczki lokalne organizowane są przez lokalne agencje turystyczne na warunkach przez nie określonych. Istnieje możliwość niezorganizowania wycieczki z powodu zbyt małej liczby chętnych.

Wizy

Każdy z uczestników wyjeżdżających poza UE musi posiadać ważny paszport (minimum 6 miesięcy od daty powrotu do Polski). **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** nie ponosi odpowiedzialności za osoby, które nie zostaną przepuszczone przez granicę z przyczyn niezależnych od biura. Obcokrajowcy załatwiają formalności wizowe we własnym zakresie. W przypadku wyjazdu do kraju, gdzie wymagane są wizy, Klienci są zobowiązani do dostarczenia dokumentów w oryginale do **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** w terminie umożliwiającym otrzymanie wizy. Przy wyjeździe do krajów UE wymagany jest dowód osobisty lub paszport.

Klimatyzacja

Hotel jest wyposażony w klimatyzację tylko w przypadku, gdy wyraźnie jest to podane w opisie hotelu i pokoju, analogicznie w przypadku rejsów statkiem. W wielu przypadkach urządzenia te są obsługiwane centralnie i wówczas okresowe ich włączanie bądź wyłączanie zależy od decyzji właściciela hotelu lub posiadacza statku. Indywidualnie sterowana klimatyzacja działa wtedy, gdy Klient przebywa w pokoju i uruchomi ją odpowiednią kartą magnetyczną. Karta dostępna jest w recepcji i wydawana podczas kwaterowania. W pokojach rodzinnych klimatyzacja jest w jednym pomieszczeniu.

Bagaż

W przypadku imprez samolotowych, klient może zabrać bagaż podręczny oraz 1 sztukę bagażu głównego, tzw. rejestrowanego o wymiarach i wadze obowiązujących u danego przewoźnika, tj. linii lotniczych. W przypadku rejsów statkiem, klient może zabrać bagaż rejestrowany i bagaż podręczny o wymiarach i wadze obowiązujących u danego armatora. Każdy nadbagaż podlega opłacie dodatkowej zgodnie z taryfą obowiązującą u danego przewoźnika, dostępną u sprzedawcy. Dotyczy to np. sprzętu do surfing, windsurfing, kitesurfing, złożonego roweru, sprzętu do golfu lub sprzętu do nurkowania – butle muszą być puste. Przewóz tego typu sprzętu podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko może także wiązać się z dodatkową opłatą, ponieważ często wymaga zastosowania specjalnego środka transportu. Przewóz dodatkowego sprzętu klient musi zgłosić pocztą elektroniczną najpóźniej na 3 dni robocze przed wylotem na adres: santiagotours@santiagotours.pl wraz z numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem klienta i wagą sprzętu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie przewozu sprzętu podczas transferu w destynacji. W przypadku imprez o charakterze typowo narciarskim przewóz sprzętu narciarsko-snowboardowego (para nart i butów lub deska snowboardowa na osobę, koniecznie w pokrowcu) do 10 kg/os. na rejsach czarterowych jest bezpłatny. Istnieje możliwość kumulowania bagażu narciarskiego (po kilka sztuk sprzętu do jednego pokrowca). W przypadku imprez autokarowych ilość bagażu na osobę ograniczona jest do jednej walizki lub torby podróży (maks. 15 kg) oraz niedużego bagażu podręcznego. W autokarze nie ma możliwości dopłat za nadbagaż – w takim wypadku kierowca odmówi zabrania dodatkowej walizki czy torby. Zaleca się, aby bagaże oddawane do luku autokaru były opisane oraz oznaczone w sposób umożliwiający właścicielom ich identyfikację.

Podróż osób niepełnosprawnych

Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich przewożone są samolotem bez dodatkowych opłat (za wózek również). Wózki inwalidzkie przewożone są jako bagaż rejestrowany i mogą być oddane obsłudze naziemnej dopiero przed wejściem do samolotu. Baterie z wózków akumulatorowych muszą być odłączone na czas lotu. Ze względów bezpieczeństwa linie lotnicze muszą zostać poinformowane o podróży osób niepełnosprawnych (poruszających się na wózku, niewidomych, głuchoniemych) na 3 dni robocze przed datą wylotu. Podróż takiej osoby należy zgłosić swojemu sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl wraz ze swoim numerem rezerwacji oraz imieniem i nazwiskiem. Przewóz osób poruszających się na wózku inwalidzkim podczas transferu lotnisko – hotel – lotnisko z reguły wymaga zastosowania specjalnego środka transportu i może wiązać się z dodatkową opłatą, dlatego klient podróżujący na wózku inwalidzkim, chcący skorzystać z transferu musi zgłosić ten fakt sprzedawcy lub na adres santiagotours@santiagotours.pl i najpóźniej na 3 dni robocze przed datą wylotu. Wówczas też klient zostanie poinformowany o ewentualnym koszcie takiego transferu.

Uwagi (dotyczą całej oferty)

1. Podane w katalogu ceny nie obejmują biletów wstępu do zwiedzanych obiektów, napojów do obiadokolacji, ubezpieczenia bagażu. Cenę zniżkową dla dzieci stosuje się, gdy są one zakwaterowane z co najmniej dwiema osobami dorosłymi.
2. **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** dołoży wszelkich starań, aby kolejność realizacji programu, o ile jest przewidziana, nie uległa zmianie, jednak ewentualne zmiany mogą zostać spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi, niemożliwymi do przewidzenia lub uniknięcia, względnie uzasadnionymi obawami o bezpieczeństwo uczestników.
3. **Santiago Tours & Travel Sp. z o.o.** nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane okolicznościami nadzwyczajnymi o charakterze siły wyższej lub zachowaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu umowy, których nie dało się przewidzieć, ani uniknąć.
4. Podane w ofercie godziny serwowania posiłków oraz funkcjonowania poszczególnych elementów infrastruktury hotelowej lub na statku mogą ulegać nieznacznym zmianom ze względu na sezonowość, warunki pogodowe, prośby Gości lub siły wyższe, na które hotelarz lub właściciel statku nie będzie miał wpływu.
5. Podczas części wycieczek Klienci korzystają z systemu Tour Guide. Jest to system ułatwiający zwiedzanie, wykorzystujący połączenia bezprzewodowe. Uczestnicy otrzymują indywidualne odbiorniki, natomiast przewodnicy i piloci przekazują informacje za pomocą mikrofonu podłączonego do nadajnika. Szczegółowe informacje na temat użytkowania odbiornika przekazuje pilot w pierwszym dniu wycieczki. Uczestnik jest zobowiązany do zaopatrzenia się we własnym zakresie, w słuchawki do systemu Tour Guide.

