

Publicat 18.10.2019

INFORMEAZA-TE INAINTE DE REZERVARE...

INFORMATII GENERALE

Verificati din timp (chiar inainte de a face rezervare) daca aveti pasaport valabil **minim 6 luni de la data cand doriti sa iesiti din tara sau pentru tari din UE carte de identitate valabila.**

Verificati pe www.mae.ro daca aveti nevoie de viza.

Agentia de turism nu poate fi raspunzatoare daca unui calator nu i s-a acordat dreptul de a intra / parasii o tara, oricare ar fi motivele respingerii.

Documente necesare minorilor:

- imputernicire notariala de accept pentru parasirea tarii, din partea parintilor care nu il insotesc
- cazier judiciar al celui care insoteste minorul fara parinti

Numar minim persoane necesar ptr. efectuarea programului: **75%** din capacitatea mijlocului de transport.

Exista posibilitatea modificarii orarelor si/sau comasarii unor zboruri (escale); caz in care agentia are obligatia sa comunice calatorului, cu cel putin **2 zile calendaristice inainte de data plecarii**, urmatoarele informatii:

- orele **programate (finale)** de plecare/intoarcere,
- escale si legaturi,
- date de contact.

Data limita de anuntare a calatorului privind **anularea calatoriei**:

- **20 de zile inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor **> de 6 zile**;
- **7 zile inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza intre **2- 6 zile**;
- **48 de ore inainte** de inceperea executarii pachetului, in cazul calatoriilor care dureaza **<2 zile**;

Informatiile generale pe fiecare destinatie sunt afisate pe <https://www.kusadasi.ro/informations>

Pachetele turistice sunt concepute avand in vedere nr. de nopti de cazare si NU de zile!

Prima si ultima zi de cazare sunt destinate transportului si transferurilor.

Ofertele speciale (de tip Early-Booking) precum si tarifele standard pot suferi modificari in orice moment (in sensul majorarii sau micșorarii acestora), indiferent de perioada de valabilitate comunicata initial si sunt decise de unitatile de cazare (hotelieri); motiv pentru care recomandam ca la momentul rezervarii, sa reverificati valabilitatea ofertei si a tarifului.

Ofertele sunt valabile in limita locurilor disponibile la momentul rezervarii ferme si a incasarii unui avans.

Agentia de turism Kusadasi face eforturi permanente pentru a pastra acuratetea informatiilor din cadrul descrierilor unitatilor de cazare. Rareori acestea pot contine inadvertente: fotografiile au caracter informativ si sunt preluate de pe site-urile oficiale ale hotelurilor, unele specificatii sau preturi pot fi modificate de catre hotelier fara preaviz sau pot contine erori de operare - **va rugam ca pentru buna dumneavoastra informare sa accesati site-urile oficiale ale unitatilor de cazare, mentionate in cadrul ofertelor.**

TRANSPORT

Cu avionul:

- prezentarea la aeroport se face cu minim 2 ore înainte de plecare. Checkin-ul se inchide de regula cu max 45 min. înainte de decolare.
- Checkin-ul se face de catre firma de Handling. Prealocarea de locuri se face contra cost si in limita disponibilitatilor.
- Pe aeroport de regula este un reprezentant al agentiei Kusadasi care va poate ajuta cand intampinati probleme. El va fi prezent la ghiseul de check-in.
- Bagajele sunt manipulate de firmele de handling si personalul aeroportului, compania aeriana neavand nici o implicare in acest proces.
- In avion sunteti obligati sa respectati indicatiile personalului de bord.

Cu autocarul:

- Prezentarea la locul de imbarcare se va face cu minim ½ ora înainte de plecare
- Intotdeauna va exista un insotitor de drum.
- Asezarea in autocar de regula se face in ordinea inscrierilor.
- Atentie la sumele pe care trebuie sa le platiti pe timpul transportului (feryboat, vama etc.)

BAGAJE

Intentia de transport a bagajelor voluminoase (biciclete, surf etc) si al altor echipamente sau obiecte trebuie comunicata Agentiei Kusadasi inca de la inscriere.

Transportul acestora se va realiza contra cost, in functie de disponibilitatea spatiului in mijlocul de transport.

Limita maxima admisa (gratuit) este de 20 kg/persoana. Pentru fiecare kg in plus, se plateste o taxa suplimentara care difera de la o companie aeriana la alta.

Agentia nu este raspunzatoare pentru pierderea sau furtul bagajelor, a actelor sau a obiectelor personale; in cazul in care aceste situatii nedorite apar, turistul are obligatia de a depune personal plangere la organele competente.

De retinut ca pentru destinatiile din Egipt este obligatorie infolierea bagajelor inainte de a face check-in pe aeroporturile de plecare din aceasta tara (Hurghada, Sharm El Sheikh sau Cairo).

- **Conditii bagaje**, click aici:
<https://www.kusadasi.ro/informations/view/137>
- **Proceduri bagaje pierdute / deteriorate**, click aici:
<https://www.kusadasi.ro/informations/view/141>
- **Proceduri persoane cu mobilitate redusa**, click aici:
<https://www.kusadasi.ro/informations/view/31>

TRANSFER aeroport - hotel - aeroport

Dupa aterizare, formalitatile de vama si preluarea bagajelor - va rugam sa va indreptati direct catre iesirea din aeroport, unde veti fi intampinati de ghizii agentii partenere. Pentru a putea sa ii identificati usor acestia vor avea pancarde cu logo Kusadasi. Ghizii nu au voie sa va astepte in interiorul aeroportului.

Intrucat in pachet aveti transfer de grup, inseamna ca intr-un autocar vor fi mai multe persoane, care vor fi lasate la hoteluri diferite. Pentru ca un transfer de grup dureaza mai mult, va rugam sa va interesati inainte de a face rezervare de durata acestuia.

Va rugam sa nu intarziati la autocar - in cazul neprezentarii pentru imbarcare acesta nu poate astepta mai mult de **15 min.**

Daca nu mai doriti sa luati transferul de grup, va rugam sa anuntati ghizii pentru a nu va cauta si astepta.

Daca aveti probleme in aeroport (de exemplu sa faceti reclamatie ptr. pierdere bagaj) si nu puteti ajunge la transfer repede, va rugam sa sunati pe nr. de pe voucher sau una din persoanele cu care calatoriti sa iasa si sa anunte ghizii (care totodata va pot ajuta)

Calatorii care doresc transfer privat pot solicita acest serviciu contra cost, iar confirmarea se va face in masura disponibilitatilor de la momentul rezervarii ferme.

CLASIFICAREA HOTELURILOR

Clasificarea hotelurilor este efectuata in functie de normele tarii in care se calatoreste.

Tariful pentru cazare intodeauna va poate fi un ghid foarte bun in alegerea serviciilor si conditiilor unui hotel. Cu cat pretul este mai mare cu atat creste calitatea si oferta serviciilor.

Hotelul isi rezerva dreptul de a solicita fiecarui turist o suma cash sau o copie a cartii de credit personale, ca garantie pentru cheltuielile suplimentare care urmeaza a fi facute pe parcursul sederii.

Pentru anumite facilitati din hotel sau din camera, unitatea de cazare poate solicita taxe suplimentare.

La momentul sosirii la hotel (check in) solicitati receptionerului sa va informeze cu exactitate asupra lor.

In situatia in care se solicita servicii speciale, ca de exemplu: camere alaturate, o anumita localizare, meniu special etc. - acestea vor fi cu titlul de solicitare catre prestatori, dar nu vor fi considerate confirmate decat in masura posibilitatilor / disponibilitatii de la fata locului.

CAMERELE

Repartizarea camerelor revine in sarcina exclusiva a hotelierilor, acest proces neputand fi influentat de Agentia Kusadasi.

Contractele Agentiei Kusadasi se incheie pentru anumite tipuri de camere (standard, deluxe, family etc), dar in nici un caz nu se stipuleaza locatia camerei in hotel* (la parter, etaj, langa lift, sau numere de camere fixe).

***Atentie!!! camerele cu orientare sea view (vedere catre mare), pot fi alocate si la etajele inferioare ale hotelului (etaj 1 / 2, deasupra restaurantului etc.), iar panorama acestora poate fi obturata uneori de vegetatie.**

Orice problema legata de amplasarea sau aspectul camerei se rezolva la receptia hotelului si/sau cu ajutorul reprezentantului local al Agentiei Kusadasi.

In cazuri exceptionale, trebuie intocmita reclamatie **care sa poarte semnatura receptionerului sau a reprezentantului local** si care va fi prezentata Agentiei Kusadasi la revenirea din excursie; in timp util – conform capitolului referitor la reclamatii din conditiile generale de vanzare ale pachetului de servicii turistice - cf. contract.

Camera dubla ptr. minim 2 adulti poate avea pat dublu sau 2 paturi separate (twin)

Camera tripla (cu 3 paturi) inseamna, de obicei, camera cu doua paturi/pat dublu, in care se introduce **un pat normal sau pat pliant sau sofa sau canapea**. Daca acesta e un punct important pentru dumneavoastra, va rugam sa va interesati exact ce fel de pat suplimentar are hotelul.

Pentru **camerele single** se plateste un supliment, diferit de la un hotel la altul. Unele hoteluri ofera camera dubla in regim single, deoarece nu dispun de camere cu un singur pat. Acest lucru nu inseamna ca suplimentul de single nu trebuie platit.

Camerele economic de regula au suprafata mai mica, nu au balcon sau un balcon mai mic si/sau amplasate in locuri defavorabile.

Aducem la cunostinta ca este interzisa introducerea alimentelor si bauturilor in hoteluri.

Acest lucru este permis doar la hotelurile care au camere cu chicina (bucatarie) sau la vile-apartamente.

In conformitate cu normele internationale, camerele **se elibereaza pana la ora 12:00**

Pentru late check-out va rugam sa va adresati receptiei din timp pentru disponibilitate.

Prelungirea orei de eliberare a camerei (late check out) se face intotdeauna contra cost

In general in ziua sosirii cazarea (check-in) se face **cel mai devreme la ora 14:00**.

Sosirea mai devreme sau plecarea mai tarziu nu va indreptateste sa folositi camera dupa ora 12 din ziua plecarii.

REDIRECTIONARI (Overbooking)

In urma semnarii contractului de servicii turistice, veti fi cazat la hotelul pentru care ati primit confirmarea si pentru care ati platit.

Din pacate, oricat de mult ne-am stradui, se intampla uneori sa nu reusim sa confirmam hotelul ales chiar daca plata a fost efectuata. In plin sezon proprietarii unitatilor de cazare vand locuri peste capacitatea hotelului (Overbooking). In aceste cazuri:

- **daca excursia nu a inceput**, Agentia Kusadasi va va propune o varianta alternativa de cazare.
- **daca excursia a inceput**, se va asigura cazare compensatoare (redirectionare); la un hotel de aceeasi categorie si cu aceleasi facilitati ca si cel rezervat initial.

PROGRAMELE DE MASA

Programele cu demipensiune, incep in general cu cina din ziua sosirii si se incheie cu micul dejun din ziua plecarii.

Uneori masa se pierde datorita sosirii tarzii sau plecarii la ore matinale (va rugam sa verificati orele de zbor click aici: <https://www.kusadasi.ro/homes/flight>; pentru a va elucida cu privire la posibilitatile de servire a mesei).

De obicei preparatele apartin bucatariei internationale, insa exista si sortimente din bucataria locala. Tipul de servire a mesei (menu sau buffet) este specificat in descrierea fiecarui hotel.

Micul dejun continental include de obicei cafea sau ceai, produse de patiserie, unt, gem sau cascaval. Mezelurile sau ouale nu sunt servite intotdeauna.

Micul dejun in regim de bufet suedez inseamna ca in functie de categoria hotelului si de obiceiurile locale, se servesc diverse preparate, la alegere. De obicei, exista produse de patiserie, cafea, ceai, sucuri, diferite prajituri, fructe, oua, gemuri, cascaval, mezeluri. Cu cat categoria hotelului este mai mare, cu atat sortimentele sunt mai diversificate.

Demipensiune inseamna 2 mese de regula Mic dejun + Pranz sau Cina.

Diversificarea meniului este in functie de categoria hotelului: cu cat hotelul este mai scump, cu atat lista este mai variata.

Bauturile nu sunt incluse in tarif.

Pensiune Completa inseamna Mic dejun + Pranz + Cina fara bauturi incluse si **NU** inseamna **All Inclusive!!!**

Regim "**all inclusive**" – Sunt incluse toate mesele + snack-uri + **bauturi locale alcoolice si non-alcoolice care sunt servite, la pahare sticla sau plastic** (cele de import se platesc).

Va rugam ca pentru buna dumneavoastra informare sa vizualizati pe www.kusadasi.ro / sau direct pe

adresa de site a hotelului, programul de All Inclusive al acestuia. Acestea sunt in limba engleza.

SEZON - EXTRA-SEZON

In extra-sezon se poate intampla, ca din lipsa de clienti, hotelurile sa limiteze sau sa suspende functionarea anumitor facilitati, sa modifice orele de deschidere/inchidere a anumitor facilitati.

Este posibil ca paleta de optiuni pentru petrecerea timpului liber sa nu fie la fel de variata ca in sezonul de varf.

In schimb, exista mai mult spatiu, mai multa liniste, personalul hotelier are mai mult timp sa se ocupe de turisti.

De asemenea, este posibil ca si companiile de transport (aeriane sau tereste) sa comaseze mai multe curse sau sa efectueze escale.

EXCURSIILE OPTIONALE

In toate destinatiile pe care vi le punem la dispozitie va asteapta o gama variata de excursii optionale.

Acestea sunt organizate de agentile turistice locale si daca aveti reclamatii cu privire la organizarea si desfasurarea programelor, trebuie sa le rezolvati la fata locului.

Atentie!!! Ca regula generala, excursiile achizitionate nu pot fi anulate cu 24 de ore inainte de plecare si nu vi se restituie contravaloarea lor, intrucat se platesc toate serviciile necesare executarii excursiei.

Sumele aferente acestor excursii nu se incaseaza in numele si pentru agentia Kusadasi.

Agenția Kusadasi nu va primi si nu va solutiona nici o reclamatie privind excursiile.

Acelasi lucru este valabil si pentru inchirieri de masini.

Este posibil ca excursiile optionale organizate de partenerii locali, sa nu presupuna prezenta unui ghid sau insotitor roman; in aceasta situatie, limba de comunicare va fi engleza.

RECLAMATII

Reclamatii privind overbookinguri-le, alocarea unui tip de camera necorespunzator cu cel din voucher, efectuarea transportului sau a transferului, comportamentul ghizilor etc. se fac la Agenția de turism Kusadasi respectiv la agentile partenere ale acesteia, sau ghizilor, pe cat posibil imediat pentru a putea fi solutionate cat mai repede.

Pentru reclamatii privind serviciile de curatenie in camera, pe plaja, servirea meselor, calitatea mancarii sau a apei de baut, piscine, aparate defecte etc., se vor face intai la receptie, iar daca acestea nu se solutioneaza va rugam sa sunati, sa trimitiet email sau mesaj la Protectia consumatorului din tara respectiva. Toate datele de contact le gasiti in contractul cu turistul incheiat sau pe site la

<https://www.kusadasi.ro/informations/view/173>

TRANSPORTUL ANIMALELOR

Animalele nu se transporta in cabina avionului.

Transportul lor este posibil in spatiul destinat bagajelor, in compartimente special destinate acestui scop. Marea majoritate a unitatilor de cazare NU accepta animale de companie.

APA, TENSIUNEA CURENTULUI ELECTRIC

De regula nu se foloseste apa de la robinet pentru baut. Apa de la robinet poate fi folosita pentru igiena dentara. Pentru baut, se recomanda apa imbuteliata.

De asemenea majoritatea hotelurilor au program de functionare a aerului conditionat si a toboganelor cu apa.

Uneori, poate avea loc o cadere a curentului electric pentru o perioada scurta, ceea ce duce la oprirea sistemului de climatizare.

ACTE, BIJUTERII - SEIF

Nu recomandam ca in concediu sa aveti asupra dvs. bijuterii scumpe sau acte importante.

Depuneti intotdeauna documentele, banii, cecurile, cartile de credit si toate obiectele de valoare in seif.

Daca in camera nu exista seif, acesta poate fi inchiriat de la receptie contra cost.

PLAJELE SI PROTECTIA CONTRA RAZELOR SOLARE

La plajele publice are acces si populatia locala, iar saltelele de plaja sau umbrelele de soare sunt contra cost.

Distantele de la hotel pana la plaja sunt descrise orientativ in catalog, pentru fiecare destinatie.

Este indicata folosirea cremelor si uleiurilor cu factor ridicat de protectie.

INSECTELE

De exotismul tarilor calde apartin si insectele.

Este recomandat, de exemplu, sa aveti mijloace de protectie impotriva tantarilor.

INFORMARI DE CALATORIE

Turcia, click aici: <https://www.kusadasi.ro/informations/view/169>

Tunisia, click aici: <https://www.kusadasi.ro/informations/view/170>

Egipt, click aici: <https://www.kusadasi.ro/informations/view/171>

EAU - Dubai, click aici: <https://www.kusadasi.ro/informations/view/166>