

invia
care



Před odletem

? Co mám dělat, když se mi nedaří provést před odletem **online odbavení**?

Pokud letíte s některou z těchto leteckých společností: **Eurowings, Easyjet, Ryanair, Wizzair či SunExpress**, musíte se **odbavit online** na jejich webu v rozmezí 72–3 hodiny před odletem. Odbavení na letišti je u výše uvedených společností zpoplatněno. Výše poplatku záleží na konkrétní letecké společnosti. Poplatek za odbavení se pohybuje přibližně od 130 Kč do 1500 Kč / osoba / let. Pokud by se vám stalo, že online odbavení nefunguje, zkuste jiný webový prohlížeč. Zkontrolujte, zda postupujete správně dle zaslaného návodu. Pokud se Vám online odbavení stále nedaří provést, kontaktujte danou leteckou společnost například přes chat s žádostí o pomoc. V případě, že i přesto nebude online odbavení možné – ponechte si důkaz o nefunkčním online odbavení a odbavte se přímo na letišti.

i Pokud cestujete s jinou leteckou společností, odbaví vás **na letišti zdarma** – jedná se např. o **Smartwings, Tailwind, Vueling, Emirates, Qatar Airways, Turkish Airlines a další**.

? Co mám dělat, když si před odletem všimnu **chyby v cestovních dokumentech**? (např. chybného jména či jiné nesrovnalosti)

Situace se řeší dle toho, jak dlouho před odletem toto zjistíte. Většina leteckých společností toleruje překlep až do 3. písmen. Pokud chybu zjistíte těsně před vaším odletem, nebo v den odletu na dovolenou, kontaktujte SOS linku Invia. V případě, že je Váš odlet za více než 24 h, obraťte se prosím na svého prodejce nebo na naše operátory na lince 00420 226 000 260.

? Co mám dělat, když letecká společnost **zruší/změní/zpozdí let**?

V tomto případě je nutné se okamžitě obrátit na danou leteckou společnost a v případě zrušení letu, požadovat po letecké společnosti náhradní let.

Změny ohledně letů jsou vždy v kompetenci letecké společnosti. Ohledně zachování transferu a hotelu kontaktujte místní zastoupení pořádající CK (kontakty jsou uvedeny v cestovních pokynech) nebo naši SOS linku.

? Co mám dělat, když na přepážce na letišti nemají v počítači moje jméno, nebo mají špatně uvedené jméno a **nechtějí mě odbavit**?

Kontaktujte pořádající CK (nouzové kontakty v cestovních pokynech). Na stánku odbavení či stánku letecké společnosti, se kterou letíte, žádejte letenky na nový let. Poté informujte místní zastoupení v destinaci na kontakty uvedené v pokynech ohledně zajištění transferu a zachování hotelu. Pokud se nedovoláte, kontaktujte naši SOS linku.

? Co mám dělat, když mám problém s vyplněním **příjezdového online formuláře**?

Příjezdový online formulář je součástí povinných vstupních formalit k příjezdu do některých destinací, za které si zodpovídají klienti sami. Některé informace potřebné k vyplnění příjezdového formuláře (např. číslo nebo čas letu) najdete v cestovních pokynech. V případě technických problémů na webu často pomůže použití anonymního okna nebo jiného webového prohlížeče.

Doporučujeme použít odkazy v pokynech nebo ze stránek Ministerstva Zahraničních Věcí. **Za cestovní doklady, dokumenty a příjezdové formuláře si klienti zodpovídají sami.**

? Co mám dělat, když **přijdu pozdě na letiště/uletí mi letadlo**?

Pokud vám uletí letadlo vlastním zaviněním či přijdete pozdě na letiště, máte dvě možnosti:

→ **Na letišti si musíte zakoupit na vlastní náklady nové letenky do cílové destinace.** Následně prosím kontaktujte místní zastoupení v destinaci (kontakty jsou uvedené v pokynech), kde nahlásíte nový čas příletu a číslo letu, aby zůstal zajištěn pobyt v hotelu a zpáteční transfer. **Dále je nutné ověřit u pořádající CK zachování zpáteční letenky.** Původní, objednaný transfer do hotelu zaniká a klienti se v tomto případě dopravují do hotelu (např. taxíkem) na vlastní náklady.

→ V případě, že zmeškáte letadlo vlastním přičiněním a nechcete si na vlastní náklady zakoupit nové letenky, zájezd tímto, bohužel, zaniká.

V destinaci

? Co mám dělat, když jsem přiletěl do destinace a nečeká mě tam žádný delegát?

U vašeho zájezdu nečekají delegáti v příletové hale. **Po příletu do destinace vyhledejte stánek pořadající CK nebo místní agentury, jejíž kontaktní údaje najdete ve Vašich cestovních pokynech.** Důkladně si přečtěte název místní agentury, která pro Vás bude transfer zajišťovat. V případě, že tato cestovní kancelář/agentura svůj stánek na letišti nemá, je třeba ji neprodleně kontaktovat telefonicky.

? Co mám dělat, když mě v hotelu nechtějí ubytovat, nemají tam moje jméno?

V první řadě se musíte obrátit na místní zastoupení v destinaci, které Vám bude v tomto případě k dispozici. Pokud nebude místní zastoupení schopné situaci vyřešit, prosím informujte SOS linku Invia, které bude informovat pořadající CK k dalšímu postupu.

? Co mám dělat, když nejsem spokojený s poskytnutým ubytováním nebo službami hotelu?

Vyskytnou-li se problémy či závady související s ubytováním a se zaplacenými službami, je vždy **nutné obrátit se na místního zástupce CK** nebo transferovou společnost (kontakt je uveden v pokynech), kteří by měli sjednat nápravu. Doporučujeme **tuto komunikaci zdokumentovat** a nechat si ji podepsat na místní reklamační formulář. Pokud se vyskytnou jakékoliv problémy tohoto charakteru, které **nebudou řešeny na místě** a nahlášeny na pořadající CK, je možné, že **na případné pozdější reklamace nebude brán zřetel.**

! Pokud máte pokoje typu economy, spar, joker, jedná se o nejlevnější variantu pokojů. Tyto pokoje mohou být menší, mít starší vybavení, horší výhled atd.

Naše **SOS linka** Vám může pomoci s nahlášením problému na pořadající CK, ale nemůže ovlivnit postup a řešení místního zastoupení či pořadající CK.

? V hotelu mě nenavštívil delegát CK a potřebuji více informací, případně si chci zakoupit fakultativní výlet

Kontakt na delegáta, pokud je v místě pobytu k dispozici, většinou dostanete v informačním letáčku, který jste obdrželi po příletu. Popřípadě tento kontakt najdete na informační nástěnce či v šanonu umístěných v prostorách recepce nebo v cestovních pokynech. Schůzka s delegátem probíhá většinou 2. den po příjezdu. **U některých zájezdů je delegát pouze na telefonu a osobně klienty v hotelu nenavštěvuje.** V těchto případech kontaktujte místní zastoupení na telefonních číslech uvedených v cestovních pokynech.

i Nabídku fakultativních výletů dostanete od delegáta či místního zastoupení. V případě, že pořadající CK ani recepce nemají k dispozici nabídku výletů, můžete si vybrat z nabídky našeho partnera: <https://r.invia.cz/outdoortrip/>

? Co mám dělat, když nemohu najít transfer z letiště do hotelu?

Informaci o transferu vám sdělí zástupce pořadající CK či místní agentury. Její název najdete v cestovních pokynech. Případně zavolejte na telefonní číslo uvedené v cestovních pokynech v části Transfer voucher. Pokud se nedovoláte, kontaktujte SOS linku Invia. Pokud by se stalo, že si v transferu zapomenete osobní věci, kontaktujte danou transferovou společnost, která s Vámi vzniklou situaci dořeší.



Cesta zpět

? Co mám dělat, když **transfer k hotelu nepřijede**, popř. se **zpozdí**?

Pokud transfer nepřijede k vašemu hotelu v čase, o kterém jste byli informováni, **kontaktuje ihned místní transferovou agenturu**. Pokud se nedovoláte, doporučujeme uchovat si důkaz o kontaktování a co nejdříve se dopravit na letiště na vlastní náklady, aby nedošlo ke zmeškání letu. Vzniklé náklady vyřešíme po vašem návratu do ČR v reklamačním řízení a zasláním Vašeho požadavku na pořádající CK. Je ale opravdu potřeba, zkusit vždy v tomto případě nejprve kontaktovat místní transferovou agenturu, jinak by nemusel být na případnou reklamaci brán zřetel.

? Co mám dělat, když **neznám čas odjezdu transferu z hotelu na letiště**?

Informaci o času odjezdu z hotelu obdržíte na recepci hotelu nejdříve 24 hodin, nejpozději však po 18.00 hod. večer den před odjezdem zpět z hotelu na letiště. Popřípadě v letáčku, pod QR kódem/odkazem, který jste obdrželi po Vašem přiletu. Pokud tuto informaci nedostanete, kontaktujte místní zastoupení na telefonním čísle, které najdete ve Vašich cestovních pokynech.

? Co mám dělat, když se před zpátečním odletem na letišti dozvím, že se **let neuskuteční**, nebo **výrazně opozdí**?

Je nutné obrátit se na danou leteckou společnost, popřípadě místní zastoupení pořádající CK, aby Vám zajistili náhradní let a/nebo náhradní ubytování.

! Pokud před nebo v průběhu dovolené máte zdravotní potíže či úraz, **kontaktujte obratem Vaši pojišťovnu, u které máte sjednané cestovní pojištění a řiďte se jejími pokyny.** Pokud se tak stane ještě před odjezdem na dovolenou, můžete u pojišťovny nárokovat proplacení stornopoplatků. Pojišťovny obvykle dále hradí náklady na léčbu či ubytování v destinaci. Důrazně doporučujeme k dovolené vždy přikoupit cestovní pojištění.

SOS linka Invia
00420 226 000 700

i Jedná se o telefonní kontakt na pracovníka cestovní agentury Invia, který je určený pro urgentní pomoc našim klientům **těsně před odjezdem na dovolenou nebo v destinaci. SOS linka slouží pouze pro případy nouze.** Pokud potřebujete řešit cokoliv dříve než těsně před začátkem dovolené, obraťte se prosím na svého prodejce nebo na naše operátory na lince 00420 226 000 260.

Zakoupili jste si zájezd od cestovní agentury Invia.cz. Upozorňujeme, že u Vašeho zájezdu není v destinaci česky hovořící delegát. V rámci naší služby Invia Care je Vám v případě nouze k dispozici SOS linka Invia v českém / slovenském jazyce.

Přečtěte si prosím výše uvedené často kladené dotazy, kde možná najdete odpověď i na vaši otázku.