

# Informace o Vaší dovolené



Pokud jste už obdrželi změnu letů, platí daná změna. Tyto cestovní pokyny nemusí být aktualizovány. Přibližně 24 hodin před odletem si zkontrolujte čas odletu na Vašem odletovém letišti.

## Před odletem

### Informace k odletu

Přibližně 24 hodin před odletem si prosím zkontrolujte čas odletu. Doporučujeme si označit hlídání letu, aktualizaci obdržíte sms nebo emailem. **Na letišti buďte s dostatečným předstihem** a to 2,5 až 3 hod. před odletem. Konkrétní odletový terminál naleznete např. na webových stránkách letiště či přímo na tabulích v odletové hale.

### Odbavení

Některé letecké společnosti jako Sun Express, Eurowings, Ryanair, atd. mají odbavení na přepážce na letišti zpoplatněné. Pokud se poplatku za odbavení chcete vyhnout, je nutné provést odbavení online. Bližší informace k online odbavení zasíláme v příloze.

### Cestovní doklady

Podmínky vstupu do destinace pro občany ČR ověřte na: <https://www.mzv.cz/jnp/> – **v případě neplatných dokladů, či nesplnění podmínek** pro vstup do destinace, **nemusíte být vpuštěni na let** do destinace.

## V destinaci

### Po příletu



Pokud máte sjednaný transfer přes pořádající CK. Po příletu a vyzvednutí zavazadel, **vyhledejte stánek či zástupce pořádající cestovní kanceláře**, kde Vám zajistí transfer do ubytovacího zařízení.

### Transfer

Na hotel/z hotelu hosty obvykle odveze autobus. Je třeba brát v úvahu, že cestovní kancelář takto přepravuje klienty do několika různých hotelů, čemuž je úměrná i doba cesty.

### Po příjezdu na hotel

Po příjezdu do hotelu se přihlásíte na recepci a dostanete karty/klíče od pokoje (mějte připravené doklady a ubytovací vouchery – viz. příloha). Dle mezinárodních pravidel jsou pokoje na hotelu připravené klientům v den příjezdu zpravidla po 14. hodině. V den odletu je nutné pokoj opustit mezi 10–12 hodinou. Přesné časy Vašeho hotelu Vám sdělí na recepci.

### Výlety

Ohledně výletů se obraťte na delegáta či místní zastoupení CK. V případě, že pořádající CK ani recepce nemají k dispozici nabídku výletů, můžete si vybrat z nabídky našeho partnera: <https://r.invia.cz/outdoortrip/>



#### Důležité kontakty (komunikace v AJ/NJ)

blíže uvedeny v cestovních pokynech

**STREFA Klienta | Coral Travel Poland**



#### Komunikace s delegátem, místním zastoupením pořádající CK

Po příjezdu na hotel si zkontrolujte, kdy proběhne **uvítací schůzka s delegátem (koná se většinou 2. den po příjezdu)**. Může se stát, že delegát bude pouze na telefonu. Kontakt na delegáta najdete na informační nástěnce či v šanonu umístěných v prostorách vstupní haly nebo recepce nebo v pokynech, které vám nyní v příloze zasíláme.

# Cesta zpět

## Zpáteční transfer

Pokud máte sjednaný transfer přes pořádající CK. Nejdříve 24 hodin, nejpozději však po 18 h večer den před odjezdem zpět z hotelu na letiště, obdržíte **informace o času transferu na recepci** nebo **od svého delegáta či místního zastoupení** (název a kontakt na transferovou společnost je uveden v cestovních pokynech).

## Změny letu

Pokud jste obdrželi informaci o změně, je nutné obrátit se na danou leteckou společnost, popřípadě místní zastoupení pořádající CK, aby Vám zajistili náhradní let a/nebo náhradní ubytování.

## ! Důležité

### Problémy či závady související s ubytováním nebo se zaplacenými službami

Vždy je nutné se nejdříve **obrátit na delegáta, popř. místní agenturu a umožnit CK sjednat nápravu situace**. Jestliže nemůžete delegáta okamžitě sehnat, obraťte se na pracovníka hotelové recepce – pomůže Vám s kontaktem odpovědné osoby.

Pokud jste s ubytováním či službami CK nespokojeni do té míry, že uvažujete o reklamaci, je nutné s delegátem **na místě sepsat protokol o závadě**, který nám následně zašlete písemně nejpozději do 30 dnů od návratu z dovolené na email: [klientsky\\_servis@invia.cz](mailto:klientsky_servis@invia.cz). Pokud z nějakého důvodu není možné sepsat protokol, musíte mít k dispozici jiný důkaz o kontaktování pořadatele.

**Upozorňujeme, že zahraniční cestovní kanceláře neberou zřetel na reklamace řešené až po návratu klienta z dovolené**, pokud klient v jejím průběhu nekontaktoval delegáta, či pořádající CK, aby bylo možné sjednat nápravu na místě. Doporučujeme si pořídit si foto nebo video dokumentaci reklamované skutečnosti.

### Krizová linka Invia v češtině během vaší dovolené 24/7

Pro případy urgentních situací během Vaší dovolené, se neprodleně obraťte na delegáta v místě pobytu, recepci hotelu či na místní agenturu. Pro nejnutnější případy je Vám k dispozici nonstop krizová linka v češtině: +420 226 000 700. Bližší informace: [Invia Care](#) | [S námi se v překladu neztratíte](#) | [Invia.cz](#)

### Stížnosti na leteckou přepravu

(zpožděný/zrušený let, ztracená/poškozená zavazadla)

Dle evropské legislativy je nutné stížnosti na let. přepravu řešit **přímo s leteckou společností** (nařízení č. 261/2004) – k řešení je potřeba doložit obvykle palubní vstupenku (boarding pass), prosím uschovejte si palubní vstupenky všech cestujících ze všech úseků letů do i z destinace.

### Dokument FAQ – často kladené otázky

V příloze zasíláme dokument FAQ – často kladené otázky, který obsahuje důležité informace pro vaši cestu. Dále doporučujeme přečíst si praktické informace při cestování [zde](#).

Věříme, že budete se službami CK spokojeni a užijete si báječnou dovolenou.