

## INFORMATII PRECONTRACTUALE

### 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](http://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. Check-in-ul se inchide de regula cu min. 45 min. înainte de decolare.
- Check-in-ul se face de catre firma de Handling. Prealocarea locurilor 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 (feribot, 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 (Hurgada, 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 agentiilor 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 chicineta (bucatarie) sau la vile-apartamente.

În conformitate cu normele internaționale, camerele **se eliberează până la ora 12:00**

Pentru late check-out vă rugăm să vă adresați recepției din timp pentru disponibilitate.

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

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

Sosirea mai devreme sau plecarea mai târziu nu va îndreptățește să folosiți camera după ora 12 din ziua plecării.

### **REDIRECȚIONARI (Overbooking)**

În urma semnării contractului de servicii turistice, veți fi cazat la hotelul pentru care ați primit confirmarea și pentru care ați plătit.

Din păcate, oricât de mult ne-am strădui, se întâmplă uneori să nu reușim să confirmăm hotelul ales chiar dacă plata a fost efectuată. În plin sezon proprietarii unităților de cazare vând locuri peste capacitatea hotelului (Overbooking). În aceste cazuri:

- **dacă excursia nu a început**, Agenția Kusadasi va vă propune o variantă alternativă de cazare.
- **dacă excursia a început**, se va asigura cazare compensatoare (redirecționare), la un hotel de aceeași categorie și cu aceleași facilități ca și cel rezervat inițial.

### **PROGRAMELE DE MASĂ**

Programele cu demipensiune, încep în general cu cina din ziua sosirii și se încheie cu micul dejun din ziua plecării.

Uneori masă se pierde datorită sosirii târzii sau plecării la ore matinale (vă rugăm să verificați orele de zbor click aici: <https://www.kusadasi.ro/homes/flight>; pentru a vă elucida cu privire la posibilitățile de servire a mesei).

De obicei preparatele aparțin bucătăriei internaționale, însă există și sortimente din bucătăria locală. Tipul de servire a mesei (meniu sau buffet) este specificat în descrierea fiecărui hotel.

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

**Micul dejun în regim de bufet suedez** înseamnă că în funcție de categoria hotelului și de obiceiurile locale, se servesc diverse preparate, la alegere. De obicei, există produse de patiserie, cafea, ceai, sucuri, diferite prăjituri, fructe, ouă, gemuri, cascaval, mezeluri. Cu cât categoria hotelului este mai mare, cu atât sortimentele sunt mai diversificate.

**Demipensiune** înseamnă 2 mese de regulă Mic dejun + Prânz sau Cina.

Diversificarea meniului este în funcție de categoria hotelului: cu cât hotelul este mai scump, cu atât lista este mai variată.

**Bauturile nu sunt incluse în tarif.**

**Pensiune Completa** înseamnă Mic dejun + Prânz + Cina fără bauturi incluse și NU înseamnă All Inclusive!!!

Regim **“all inclusive”** – Sunt incluse toate mesele + snack-uri + **bauturi locale alcoolice și non-alcoolice care sunt servite, la pahare sticlă sau plastic** (cele de import se plătesc).

Vă rugăm să pentru buna dumneavoastră informare să vizualizați pe [www.kusadasi.ro](http://www.kusadasi.ro) / sau direct pe adresa de site a hotelului, programul de All Inclusive al acestuia. Acestea sunt în limba engleză.

### **SEZON - EXTRA-SEZON**

În extra-sezon se poate întâmpla, că din lipsa de clienți, hotelurile să limiteze sau să suspende funcționarea anumitor facilități, să modifice orele de deschidere/închidere a anumitor facilități.

Este posibil ca paleta de opțiuni pentru petrecerea timpului liber să nu fie la fel de variată ca în sezonul de vară.

În schimb, există mai mult spațiu, mai multă liniște, personalul hotelier are mai mult timp să se ocupe de turiști.

**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.

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

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 trimiteti 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>