

Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb

Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti, vznikající mezi klientem a naší cestovní kancelář, stanoví Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s., jejichž úplné znění naleznete na předchozích stránkách tohoto katalogu. Jejich nedílnou součástí jsou další podmínky upravující obsah našich služeb uvedené v následující informaci. Prostudujte si, prosím, ještě před sepsáním smlouvy o zájezdu jak Všeobecné smluvní podmínky, tak tyto níže uvedené doplňující informace, aby bylo dosaženo shody mezi naším a Vaším chápáním rozsahu a obsahu služeb.

Délka a rozsah zájezdu

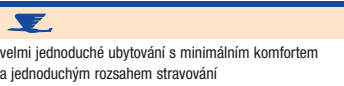
Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Do celkového počtu dní trvání leteckých zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

Ubytování

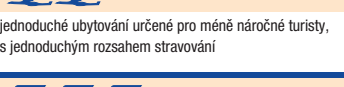
Pro Vaši spokojenost je nabídka ubytovacích kapacit v každém cíli cesty co nejpestřejší – od aparthotelů až po luxusní hotely – tak, aby odpovídala Vaším představám a finančním možnostem. Vzhledem k tomu, že vnímání kvality i označování kategorie ubytování se mohou v jednotlivých zemích výrazně lišit, užívá Čedok pro hodnocení ubytovacích zařízení vlastní stupnici kvality služeb. Stupnice kvality služeb vyjadřuje pouze názor Čedoku na kvalitu ubytování tak, jak se ji z hlediska standardu požadavků středoevropského cestovatele. Vysvětlení stupnice kvality služeb je uvedeno níže.

Přestože naši pracovníci při nákupu ubytovacích kapacit důkladně prohlédnou ubytovací objekty, vybírají to nejlepší a v katalogu je pravdivosti a přesnosti popisů ubytovacích objektů věnována obzvláštní péče, nemůže Čedok ovlivnit některé skutečnosti:

- ve výjimečném případě, zpravidla nikoli vinou naší CK, může dojít k překnihování ubytovacího objektu. V takovém případě Vám bude poskytnuto ubytování shodné či vyšší kategorie.
- doba určená k ubytování a opuštění pokoje je stanovena hotelem tak, aby mohl být proveden řádný uklid. Naši snahou je zkrátit Vám při příjezdu dobu čekání na ubytování na minimum. Stejně tak při odjezdu Vám zpravidla naši zástupci zabezpečí po nezbytné nutnou dobu uschovu zavazadel. Bohužel naše cestovní kancelář nemůže garantovat v každém případě bezprostřední návratnost ubytování na Vaš příjezd nebo odjezd.
- dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přecpaná zábavními podniky – bary, vinárkami, diskotékami a nočními kluby, jejichž provoz je obvykle hlučný. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid, podobné skutečnosti je možné eliminovat jen výběrem místa ubytování.
- ačkoliv se turistické destinace snaží ve většině případů provádět veškerou údržbu a stavební činnost v ubytovacích zařízeních či blízko níž spíše mimo hlavní sezónu, může v místě pobytu v jakékoliv době docházet ke stavební či jiné technické činnosti. Na tuto skutečnost nemá CK Čedok žádný vliv a nemůže ji nijak ovlivnit.
- neovlivnitelnou nepříjemnou skutečností, se kterou se můžete v určitých obdobích při ubytování v některých objektech setkat, je výskyt drobného hmyzu, hlodavců, ještěrek, koček, psů, či dalších živočichů. Případnou reklamaci je vždy třeba uplatnit ihned v místě pobytu, neboť reklamace po skončení zájezdu a požadavky finanční náhrady jsou bez možnosti osobního ověření delegátům náročné.
- ve většině hotelů je možné si pronajmout hotelový trezor. Využijte této možnosti k uschování Vašich cestovních dokladů, peněz a cenností. V opačném případě Vám doporučujeme rozdělit uvedené věci a uschovávat je na více místech. Předejdete tak případným nepřijetím spojeným se ztrátou věcí dokladů a finančních prostředků.
- v žádném případě nelze označit vodu v ubytovacích objektech za pitnou.
- koupelny ubytovacích objektů nižších kategorií často nejsou vybaveny mydlem nebo jsou vybaveny mydlem v drobném hotelovém balení. Doporučujeme vzít s sebou vlastní hygienické i toaletní potřeby. V uzavřených vnitřních prostorách, jako jsou koupelny, může dojít vlivem zvýšené vlhkosti k výskytu plísní, a to i přesto, že je koupelna pravidelně čistěna. Plíseň za konkrétních podmínek vznikne ve velmi krátkém časovém horizontu. Nemály by na tom mají i klimatické podmínky, způsobující vyšší kondenzaci vnitřní vlhkosti. Proto je třeba v pokojích pravidelně větrat.



velmi jednoduché ubytování s minimálním komfortem a jednoduchým rozsahem stravování



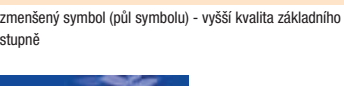
jednoduché ubytování určené pro méně náročné turisty, s jednoduchým rozsahem stravování



běžný turistický standard ubytovacích a stravovacích služeb



kvalitní ubytování, vyšší standard ubytovacích a stravovacích služeb



luxusní standard ubytovacích a stravovacích služeb



zmenšený symbol (půl symbolu) - vyšší kvalita základního stupně

- pokud je ubytování zařízení vybaveno klimatizací, může se stát, že v některých hotelích bude v činnosti pouze v době nejvyšší sezóny.
- ubytovací zvyklosti v některých zemích se mohou lišit od běžného standardu. Pro některé destinace jsou typické poměrně malé rozměry pokojů a úsporné řešení lůžek formou paland. Některé pokoje mohou být vybaveny rozkládacím lůžkem a obytný prostor pokojů s přístýlkami může být značně omezený. Rovněž konfigurace kuchyní bývá velmi úsporná a často je sprcha řešena přímým výstupem vedle sanitárního zařízení.
- přístýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda.
- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko, a to i v případech, kdy toto lůžko není v pokoji umístěno. V praxi to znamená, že jednolůžkový pokoj a dvoulůžkový pokoj s doplňkem na neobsazené lůžko jsou zcela rovnocenné a prodávají se za stejnou cenu. Konkrétní přidělení příslušného typu pokoje záleží výhradně na možnostech ubytovacího zařízení. Standardní jednolůžkový pokoj je vždy menších rozměrů.
- pokoje, které jsou situovány na mořskou stranu, nemusejí však mít i výhled na moře. Uvedená charakteristika znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího objektu, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem a okny pokoje však mohou být překážky, např. stromy nebo stavby. Moře je někdy z pokoje vidět jen částečně nebo není vidět vůbec.
- u hotelů mohou být kotviště lodí často v bezprostřední blízkosti pláže nebo i v její části.
- v některých zemích může docházet k opakovaným výpadkům dodávky elektrického proudu a s tím spojeným výpadkům klimatizace a zásobování vodou.
- bazény mohou být dočasné mimo provoz.
- v hotelích (zejména vyšší kategorie) není dovoleno chodit do hotelové restaurace v plážovém oblečení či krátkých kalhotkách. Doporučujeme formálnější oblečení.
- fotografie ubytovacích kapacit uvedených v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Přidělování konkrétních ubytovacích kapacit, probíhá zásadně ze strany ubytovatelů a cestovní kancelář na tuto má jen velmi omezený vliv.

Plážové služby

Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místními obyvatelstvem. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhi). Počet lehátek a slunečníků nemusí odpovídat kapacitě hotelu. Použití lehátek a slunečníků může být i za poplatek, stejně tak jako využití sportovních programů atd., uvedených u jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud není uvedeno jinak.

Možnost vodních sportů a zahájení provozu vodních sportů je v kompetenci střediska. Údaje o vzdálenosti pláží od ubytovacího objektu, uvedené v popisech, jsou pouze orientační.

Stravování

U každého zájezdu naleznete informaci o možnostech stravování. Námi používané pojmy znamenají:

- **kontinentální snídaně** – většinou opakující se nabídka – káva nebo čaj, chléb nebo pečivo, máslo, džem
- **kontinentální snídaně zesílená** (rozšířená) – má rozsah kontinentální snídaně rozšířený o plátek syra nebo salámu, popř. vejce
- **bufetový způsob stravování** – samoobslužný systém stravování s nabídkou studené i teplé kuchyně
- **švédské stoly** – samoobslužný systém stravování s nabídkou pouze studené kuchyně
- **all inclusive** – celodenní stravování (tj. plná penze, někdy i další občerstvení) včetně nápojů zahrnutu v ceně. Konkrétní rozsah stravování se řídí pravidly, která stanoví hotel a jsou mimo vliv cestovní kanceláře. Je třeba počítat, že čerpání stravovacích služeb probíhá ve stravovacích časech stanovených hotelem, nikoliv nepřetržitě. Začátek a konec čerpání služeb all inclusive se řídí časem nastěhování do pokojů a jejich uvolněním.

Rozsah čerpání služeb v příletových a odletových dne je omezen. Dochází-li v odletový den k uvolnění pokojů v poledních hodinách, nelze vyžadovat služby all inclusive po tomto limitu, byť nástup do hotelu proběhl ve večerních hodinách příletového dne. Při čerpání služeb all inclusive v hotelích nižších kategorií (3* a méně) je třeba počítat, že rozsah stravování se svým charakterem blíží plné penzi. V některých případech může být způsob stravování kombinovaný. Např. předkrm jsou nabízeny formou švédského stolu, hlavní jídlo s obsluhou. Tato skutečnost je obvykle v katalogu uvedena. Naše CK nemůže zajistit, ale ani omezit, případnou nabídku specialit místní kuchyně dle země. Kvalita stravování (bohatost a pestrost) je většinou přímo úměrná kategorii zvoleného ubytovacího objektu. Avšak stravovací zvyklosti v některých zemích se mohou lišit od našeho způsobu stravování ve vydatnosti a pestrosti některých denních jídel. Není-li uvedeno jinak, nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování. Zaplacený rozsah stravování zahrnuje počet penzí, který odpovídá počtu noclehů. Při nástupu do hotelu a odjezdu z něj v atypických časech může být pravidelné jídlo nahrazeno balíčkem na cestu nebo jiným typem jídla (občerstvení). V zařízení typu all inclusive může čerpání služeb začínat až večer po příjezdu a končit již ráno odjezdového dne. Bufetový způsob a stravování s obsluhou jsou cenově rovnocenné.

Doprava

Protože celkový dojem z Vaší dovolené nepochybně ovlivní kvalita dopravy, věnovali jsme v přípravě sezóny zvýšenou pozornost výběru smluvních dopravců.

Letecká přeprava je zajištěna formou charterových letů nebo na pravidelných linkách prověřených leteckých společností. V důsledku denního vytížení leteckých tras i techniky linkovým provozem se charterové lety v Evropě realizují převážně v nočních hodinách. V souladu s platnými mezinárodními předpisy a dohodami nemůže naše cestovní kancelář ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezipřistání). V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době zpracování katalogu. Dopravce je oprávněn v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce přepravu odložit, zrušit nebo předčasně ukončit. **Váhy limit pro leteckou přepravu zavazadel je odlišný dle jednotlivých dopravců a pohybuje se v rozmezí 15 až 20 kg na osobu v ekonomické třídě. Váhy limit pro daný zájezd Vám sdělí prodejce, případně bude uveden v cestovních informacích.** Případná nadváha je zpoplatněna dle aktuálních ceníků leteckých společností. Informace na vyžádání sdělí prodejci zájezdů.

Autokarovou přepravu na letišti v Praze zajišťujeme buď vlastními autokary, nebo dopravními prostředky prověřených autobusových společností. Naše CK zpravidla využívá standardních autokarů v dálkové úpravě, která obvykle zahrnuje i video a nabídku teplých a studených nápojů. V případě nízkého zájmu o dopravu do centrálního odjezdového místa nebo na/ z letišti může být tato doprava zrušena. Děje se tak, pokud počet zájemců o tuto službu klesne pod 6 osob. V tomto případě bude klientům vrácena částka, kterou za tuto službu uhradili.

Delegáti

Všechny zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Pokud v pobytovém středisku funguje střediskový delegát, bude Vás po příjezdu kontaktovat a bude Vám nápomocen v místě pobytu. Delegát má na starosti obvykle více ubytovacích objektů a do střediska dojíždí. Při úvodní informační schůzce Vás blíže seznámí s pobytovým místem a poskytováním služeb. Pro kontaktování střediskového delegáta doporučujeme využívat pro řešení veškerých záležitostí především úřední hodiny, pravidelné schůzky nebo telefonické spojení pro případ mimořádné události nebo potřeby okamžité pomoci.

Průvodci

Všechny poznávací zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce. Jsme si vědomi toho, že kvalita průvodců výrazně působí na spokojenost klientů. Proto je pečlivě vybíráme a příležitost v sezóně dostanou jen ti nejlepší. S těmi se také setkáte v průběhu svého dovolené.

Prohlídky a výklad

Není-li výslovně v itineráři zájezdů uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak doprovodný průvodce Čedoku podává výklad zpravidla jen v autokaru a v přiměřené míře mimo autokar.

Konkrétní prohlídky jednotlivých lokalit po výstupu z autokaru (např. archeologických areálů, zahrad, prostranství před významnými stavbami, interiéry kostelů, muzeí, památkových objektů apod.) probíhají individuálně bez přímého průvodcovského výkladu.

Výlety

Výlety nabízené v katalogu za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců mohou být provázeny českým mluvčím průvodcem. Pro doprady výletů na „poslední chvíli“ přímo na místě pobytu může být stanovena nižší cena, než je cena uvedená v katalogu. Kromě tohoto Vám náš střediskový delegát bude nápomocen při výběru z nabídky místních poskytovatelů s tím, že tyto dodatkové služby či výlety jsou obvykle doprovázeny místními průvodci s cizojazyčným výkladem. Totéž se týká i půjčování aut. Při zakoupení výletů a pronájmu aut od místních poskytovatelů služeb vzniká smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem těchto služeb. Čedok neodpovídá za vady zboží či služeb, které si klient zaokupí v průběhu výletů.

Ceny služeb

Základní cena je cena uvedená v ceníku konkrétního zájezdu. Tato cena nezahrnuje fakultativní služby a nepovinné příplatky. Základní cena a zákaznickem zakoupené fakultativní služby tvoří cenu zájezdu ve smyslu zákona. Všechny ceny uvedené v tomto katalogu jsou uvedeny v Kč a za jednu osobu.

Nabídky v poslední minutě

U dopravedových akcí „v poslední minutě“, „speciální nabídka“, či „nabídka no name“, může být cena nižší, než cena uvedená v katalogu.

Passové a vízové formality

Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Není-li vízum klientovi uděleno, vízový poplatek propadá a CK tento poplatek nevrací. Rovněž tak nemůže refundovat cenu zájezdu, pokud klient stornuje zájezd z titulu neudělení vstupního víza, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn. Podmínky pro udělení a platnost víz se mohou během roku měnit a konzultární úřad není povinen nás o tom informovat. Doporučujeme proto ověřit si potřebné informace vždy předem na www.mzv.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Občanům třetího státu, kteří mají vízum povinné, doporučujeme, aby si veškeré informace týkající se vízové povinnosti a důležité skutečnosti s tím spojené zjistili ještě před zakoupením zájezdu. Pokud si takový klient neopatří víza pro cílové nebo tranzitní

země a je ze zájezdu vyloučen, nese veškeré náklady za storno zájezdu. V případě neudělení víza platí Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s.

Egypt

Pro vstup do Egypta je nutný cestovní pas s platností minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu a turistické vízum, které lze obdržet na egyptském velvyslanectví v Praze nebo po příletu na mezinárodních letištích v Egyptě za poplatek cca 15 USD (Hurgada, Sharm El Sheikh, Marsa Alam). Rychloпасы pro cesty do Egypta nejsou akceptovány. Vízum lze také zajistit prostřednictvím Čedoku formou předplacené fakultativní služby, vízum Vám bude předáno po příletu na letišti v Egyptě (více informací u prodejce). Při příletu do Egypta se vyplňuje vstupní turistická karta. **Uvedené informace o vízových formalitách jsou platné pouze pro občany ČR.** Pasové orgány vyžadují pro vstup do země cestovní pas mající nejméně 1-2 volné stránky umožňující vlepění víza nebo umístění vstupního a výstupního razítka. Dodržování tohoto pravidla je důležité zejména v případech udělování víz v místě vstupu do země.

Očkování

V Egyptě není vyžadováno povinné očkování. Před cestou doporučujeme konzultaci případných rizik s příslušnou hygienickou stanicí či odborným lékařem.

Aktuální informace najdete také na příslušných internetových stránkách.

Léky

Doporučené univerzální léky proti střevním potížím: Endiaron, Endiorm, Diaryl, Reasec, Imodium. Konzultujte se svým lékařem nebo lékárníkem.

Způsoby placení

Naše cestovní kancelář umožňuje úhradu služeb širokým spektrem. Pokud jste si již vybrali svůj zájezd, Vaše objednávka byla potvrzena a návštěva naší pobočky je pro Vás časově náročná, můžete si její objednat na našich internetových stránkách www.cedok.cz a zaplatit svou platební kartou zabezpečenou platbou online nebo můžete cenu zájezdu uhradit bankovním převodem na naše účty, jejichž čísla Vám sdělíme při potvrzení objednávky nebo bezhotovostně také na základě vystavené faktury. Při osobní návštěvě pobočky jsou informace jak hotovostní platby, tak platby platebními kartami. Blíží se konec Vám poda každá pobočka naší CK nebo pracovníci naší rezervací centrály.

Specifickou formu úhrady tvoří hodnotové poukázky, které vydává Čedok samostatně nebo ve spolupráci se svými smluvními partnery. Podmínky úhrady těmito poukázkami jsou uvedeny přímo na každé poukázce. Poukázky nejsou směnitelné za finanční hotovost.

Dodatečná práni zákazníků

K požadavkům klienta na ubytování nebo dopravu, které klient uvádí při objednávce zájezdu, Čedok přihlíží a dle svých možností se snaží klientům vyhovět. Pokud jde o požadavky za příplatek (např. balkon, výhled na moře, dětská postýlka), uvedený v smlouvě o zájezdu, je Čedok povinen zajistit splnění těchto požadavků.

Důležité upozornění při uzavírání smlouvy o zájezdu u obchodních zástupců Čedoku

Obchodní zástupce Čedoku (autorizovaný prodejce) je Čedokem zmocněn výhradně k tomu, aby při uzavírání smlouvy o zájezdu od klienta inkasoval pouze zálohu ve výši a lhůtách stanovených ve smluvních podmínkách. Vybírající část ceny zájezdu hradí zákazník vždy přímo Čedoku, a to kterýmkoliv z výše uvedených způsobů placení. Zákazník má právo i při platbě zálohy uhradit tuto částku přímo Čedoku a nikoli obchodnímu zástupci, avšak tato platba musí být realizována v době rezervace služeb tj. ještě před uzavřením vlastní smlouvy o zájezdu. K tomuto opatření Čedok přistoupil z důvodu posílení jistoty všech klientů, že jejich finanční prostředky budou sloužit výhradně k úhradě jimi zakoupených služeb.

Různé

Při posuzování reklamací kvality služeb postupuje Čedok vždy v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem (příčemž plné texty těchto dokumentů jsou klientům k dispozici na všech pobočkách CK, na webu www.cedok.cz i v každém katalogu).

Výhrada změny podmínek

Nabídku v tomto katalogu připravujeme se značným předstihem. V době mezi vydáním katalogu a realizací zájezdu proto mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace zájezdu. Naše cestovní kancelář Vás proto, před sepsáním smlouvy o zájezdu, bude informovat o případných změnách v katalogu uvedených informací.

Katalog je platný do 31. 10. 2015. Ceny poznávacích zájezdů publikovaných v tomto katalogu byly kalkulovány dle kurzu platného k 2. 7. 2014. Kurz použité ke kalkulaci pobytových zájezdů viz příslušný ceník, který je nedílnou součástí tohoto katalogu.