

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 závěrečných 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.

Ubytování

Pro Vaši spokojenost je nabídka ubytovacích kapacit v každém cíli cesty co nejpestřejší – od apartmánů 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 hotelů a apartmánů vyjadřuje pouze názor Čedoku na kvalitu ubytování tak, jak se jeví z hlediska standardů požadavků středoevropského cestovatele. Upozorňujeme, že kvalita ubytování v apartmánech není totožná s hotelem, neboť jde o odlišný typ ubytovacího zařízení. Například nelze očekávat, že apartmány označené třemi symboly Čedoku odpovídají svou úroveň stejně označenému hotelu. Kvalita služeb v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelích, což nachází své vyjádření v cenách zájezdů. Vysvětlění stupnice kvality služeb je uvedeno níže.

Přestože naši pracovníci při nákupu ubytovacích kapacit důkladně prohlednou ubytovací objekty, v dané třídě apartmánů či hotelů vybírají to nejlepší a v katalogu je pravdivostí a přesností popisů ubytovacích objektů věnujeme zvláštní péči, nemůže Čedok ovlivnit některé skutečnosti:

- ve výjimečných případech, 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 nebo apartmánu je stanovena hotelem (ubytovatelem) tak, aby mohl být proveden řádný úklid. 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 úschovu zavazadel. Bohužel naše cestovní kancelář nemůže garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování na Váš příjezd nebo odjezd.
- ve většině hotelů je možné si pronajmout hotelový trezor. Využijte této možnosti k úschově svých cestovních dokladů, peněz a cenností. V opačném případě Vám doporučujeme rozdělit uvedené věci a uschovávat je minimálně na třech místech. Předjeďte tak případným nepříjemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních prostředků.
- v žádném případě nelze označit vodu v ubytovacích objektech za pitnou.
- koupelny ubytovacích objektů nižších kategorií často nejsou vybaveny mýdlem nebo jsou vybaveny mýdlem v drobném hotelovém balení. Doporučujeme vzít s sebou vlastní hygienické i toaletní potřeby, při ubytování v apartmánech i koupelnové prádlo a mycí potřeby na nádob. V uzavřených nevětrákových prostorách, jako jsou koupelny, může dojít vlivem zvýšené vlhkosti k výskytu plísní, a to i přesto, že je koupelna pravidelně uklizena. Plíseň za konkrétních podmínek vznikne ve velmi krátkém časovém horizontu. Nemalý vliv na to má i nadmořská výška, kde platí jiné zákonitosti stran kondenzace vnitřní vlhkosti než v nížinách. Proto je třeba v pokojích pravidelně větrat.
- ubytovací zvyklosti v některých zemích, např. ve Francii, Itálii a podobně, se mohou lišit od běžného standardu. Pro tyto země jsou typické malé rozměry pokojů i úsporné řešení lůžek formou paland. Některé pokoje mohou být vybaveny rozkládacím lůžkem a obytný prostor pokojů s přistýlkami může být značně pmezený. Rovněž konfigurace koupelen bývá velmi úsporná a často je sprcha řešena přímým výstupem vedle sanitárního zařízení. (Pokud si přejete vyšší standard, doporučujeme vybrat ubytování vyšší kategorie.)
- je-li v popisu vybavení pokoje uvedena varná konvice, je tento požadavek splněn i kávovarem a naopak.
- pokud je ubytovací zařízení vybaveno klimatizací, může se stát, že v některých hotelích bude v činnosti pouze v době nejvyšší sezóny nebo za příplatek.
- ubytovací zvyklosti v některých zemích se mohou lišit od standardů v České republice. např. konfigurace koupelen bývá velmi úsporná a často je sprcha řešena přímým výstupem vedle sanitárního zařízení
- pro některé země jsou typické poměrně malé rozměry pokojů a úsporné řešení lůžek formou paland. Některé pokoje mohou být vybaveny rozkládacím lůžkem a obytný prostor pokojů s více přistýlkami může být značně omezený.
- dalším typem úsporného řešení lůžek je jejich instalace formou vysouvacího lůžka z úložného prostoru. Smyslem tohoto řešení je poskytnout klientovi větší prostorový komfort při denním pobytu v pokoji. Ceny uvedené v ceníku se vztahují i na tato lůžka, a není-li uvedeno v ceníku jinak, nelze pro tato lůžka poskytovat slevu z ceny.
- přistýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda.
- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo vícelůžkovém 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 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.

- při prodeji pokojů a zejména apartmánů preferujeme prodej těchto jednotek jako celek jednomu objednateli. V některých případech a se souhlasem klienta jsou v prodeji i jednotlivá lůžka v těchto jednotkách s jejich doobsazením dalšími cizími klienty. Uvedená forma prodeje je určena pro klienty, kteří nejsou schopni plně obsadit celou ubytovací jednotku, nechtějí hradit poplatky za neobsazená lůžka a zároveň jim nevádí, když stejný objekt, zejména sociální zařízení popř. kuchyňku, sdílí s jinými klienty. Při zakoupení těchto produktů v případech, kdy klient nehradí předepsané poplatky za neobsazená lůžka, doporučujeme pečlivě konzultovat obsazení jednotky s prodejcem. Požadavek a očekávání klienta, že při této formě odběru produktu zůstanou neobsazená a neuhrazená lůžka fakticky volná, nemůžeme splnit. Uvedený stav nastává pouze výjimečně v případech, kdy celá ubytovací kapacita není plně obsazena.
- fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Přidělování konkrétních ubytovacích kapacit provádí zásadně ubytovatelé a cestovní kancelář na toto má jen velmi omezený vliv.

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 sýra 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

V některých případech může být způsob stravování kombinovaný. Např. předkrmky 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 dané 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. Fakultativně dokoupené večere garantujeme při počtu deseti a více zájemců.

Doprava

Protože celkový dojem z Vaší dovolené nepochybně ovlivní kvalita dopravy, věnovali jsme v přípravě sezóny zvýšenou pozornost výběru smluvních dopravců. Autokarovou přepravu zajišťujeme buď vlastními autokary nebo dopravními prostředky solidních autobusových společností a v neposlední řadě využíváme i nabídky autokarové dopravy jiných CK. Naše CK používá na svých cestách autokary v dálkové úpravě, která obvykle zahrnuje video a nabídku teplých a studených nápojů. Do vzdálenějších míst pak i klimatizaci a WC. Všechna místa v autokaru mají stejnou hodnotu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa v autokaru, které klientovi nevyhovuje. Při přidělování míst v autokarech se snažíme vyhovět individuálním přáním klientů s tím, že přednost při výběru sedadel mají klienti, kteří se na zájezd přihlíží dříve.

Skipasy

Víceodní skipasy mohou mít v jednotlivých střediscích specifické podmínky pro jejich vystavení (požadavek na fotografii, vratná záloha na čipovou kartu). Blíží informace obdržíte v Cestovních informacích k Vašemu zájezdu. V případě čerpání vínové omezených zlevněných skipasů (dítě, junior, senior) počítejte s požadavkem na ověření data narození (např. cestovním dokladem).

Lyžařské vleky

Údaje o vzdálenosti lyžařských vleků a lanovek od ubytovacího objektu uváděné v popisech, jsou pouze orientační, stejně jako zastávky skibusu. Čedok nemůže garantovat sněhové podmínky. Funkčnost vleků a lanovek může být v některých obdobích omezena z důvodu špatných sněhových či klimatických podmínek, lavi-nových nebo nebezpečí. Za tyto omezení nese Čedok odpovědnost.

Změny cen

Čedok si v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami vyhrazuje právo na změnu cen. Z obchodních důvodů provádíme v průběhu prodeje úpravy cen a doprodejové akce posledních míst například prodejem v režimu „v poslední minutě“, „last minute“, „speciální nabídka“ či „nabídka no name“. V průběhu těchto akcí nemůže Čedok klientům dodatečně měnit cenu zájezdu platnou v době jeho zakoupení.

Ke změně ceny může dojít v důsledku zvýšení ceny pohonných hmot či plateb spojených s dopravou jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky nebo v případě, že se směnný kurs české koruny použité pro stanovení ceny zájezdu změní v průměru o více než 10%. Ceny letenek tvořících součást zájezdu při využití pravidelné letecké přepravy jsou kalkulovány v optimální knihovaci třídě. Při vyprodání knihovaci třídy si Čedok vyhrazuje právo změnit cenu dopravy v závislosti na potvrzené ceně letenky. Náklady na leteckou přepravu byly kalkulovány s velkým předstihem a vycházely z průměrné světové ceny leteckého paliva nebo ropy platné v době kalkulace.

Minimální počet účastníků pro realizaci zájezdu

Minimální počet účastníků pro realizaci zájezdu je 35 osob, není-li u jednotlivých zájezdů v katalogu, v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

Dodatečná přání klientů

K doplňujícími nebo upřesňujícími požadavky klienta na ubytování nebo dopravu, které klient uvádí při objednávce zájezdu, Čedok přihlíží a dle svých možností se snaží klientům vyhovět. Tyto požadavky však je třeba vždy považovat pouze za nezávazné povtky typu "pokud to bude možné" a jejich splnění netvoří součást závazku Čedoku vůči klientům. Pokud jde o požadavky za příplatek (např. balkon, výhled na moře, dětská postýlka) uvedené ve smlouvě o zájezdu, je Čedok povinen zajistit splnění tohoto požadavku.

Delegáti

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 informativní schůzce Vás blíže seznámí s pobytovým místem a poskytoványi službami. 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.

Passové a vízové formalty

Občanům třetího státu, kteří mají vízovou povinnost, doporučujeme, aby si veškeré informace týkající se vízové povinnosti a důležité skutečnosti s tím spojené, zjistili ještě před zakoupením zájezdu. Uvedené se vztahuje jak na cílové tak na tranzitní země. Pokud si klient neopatří víza pro cílové nebo tranzitní země a je z tohoto důvodu ze zájezdu vyloučen, nese veškeré náklady tímto zrušením vzniklé klient. V případě neudělení víza tímto Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s. Passové orgány některých zemí (s vízovou povinností i bez ní) 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.

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 možné jak hotovostní platby, tak platby platebními kartami. Blíží informace Vám podá každá pobočka naší CK nebo pracovníci naší rezervační centrály.

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. Zbývající 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.

Ceny služeb

Základní cena je cena, která je taxativně uvedená v ceníku konkrétního zájezdu. Tato cena nezahrnuje fakultativní služby a nepovinné příplatky. Základní cena a zákazníkem zakoupené fakultativní služby tvoří cenu zájezdu ve smyslu zákona. Všechny ceny uvedené v tomto katalogu jsou v Kč/jedna osoba. Při zakoupení zájezdu individuálním cestovatelem při neobsazení vícelůžkového pokoje bude požadována úhrada příplatku za jednolůžkový pokoj. Příplatek se hradí i v případě, kdy neobsazené lůžko nebude v jednolůžkovém pokoji fyzicky umístěno. Vstupy do památkových objektů nejsou zahrnuty v ceně, není-li v programu zájezdu uvedeno jinak.

Nabídky v poslední minutě

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

Změna 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 si proto vyhrazuje právo změnit údaje uvedené v tomto katalogu z technických, provozních nebo jiných důvodů, zejména rozsah a obsah služeb a dále i podmínky realizace účasti na zájezdu.

Zejména může dojít ke změnám a posunům letového řádu a dále ke změnám pořadí jednotlivých programových dnů nebo prohlídek.

Trasy nakreslené v mapkách jsou jen orientační a mohou se změnit. Pro obsah nabízených služeb je směrodatný verbální popis.

Pořadí programových dnů může být pozměněno dle momentální situace v místě.

Ceny uvedené v tomto katalogu a ceníku byly kalkulované dle kurzů platných k 1. 7. 2015. Údaje uvedené v tomto katalogu jsou platné ke dni uzavření, tj. k 17. 7. 2015. Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tiskové chyby jsou vyhrazeny. Katalog je platný do 30. 4. 2016.

	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