

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 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 autokarových 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

Různé typy ubytování chápeme v tomto katalogu mj. následovně:

Ubytování v hotelu probíhá v pokojích bez možnosti vaření. **Hotelové apartmá** je hotelový pokoj tvořený nejméně dvěma místnostmi, které mohou být odděleny i přepážkou bez dveří. Typem služeb hotelu narovené postavené je ubytování v **pavilonech, depandancích a penzionech**, které mají zpravidla jen snídaňovou jídelnu nebo jsou úplně bez stravování. **Studio** je ubytovací jednotka s možností vaření soustředěná v jedné místnosti. **Apartment** je ubytovací jednotka s možností vaření tvořená nejméně dvěma místnostmi. **Bungalovy a chaty** jsou méně podlažní ubytovací jednotky, které nabízíme s možností vaření nebo bez něho. **Karavan** je mobilní ubytovací jednotka s možností vaření, zaparkovaná v kempu a disponující jen omezeným ubytovacím prostorem. Ubytování v soukromí jsou jednotlivé hostinské pokoje bez možnosti vaření umístěné zpravidla v jednotlivých domech nebo bytech fyzických osob. Vzhledem k tomu, že vnímání kvality i označování kategorie ubytování se mohou v jednotlivých zemích výrazně lišit, užívá Čedok pro hodnocení kvality služeb ubytovacích zařízení vlastní stupnici kvality služeb.

Stupnice kvality ubytovacích služeb vyjadřuje pouze subjektivní názor Čedoku na kvalitu ubytování tak, jak se jeví z hlediska standardu požadavků středoevropského cestovatele. Upozorňujeme, že obsah a rozsah ubytování v apartmánech a v karavanech není totožný se službami v hotelu. Například nelze očekávat, že apartmány nebo karavany označené třemi symboly Čedoku odpovídají svou úroveň tříhvězdičkovému hotelu. Obsah a rozsah služeb v apartmánech nebo v karavanech je nižší než v hotelu, což nachází své vyjádření v cenách zájezdů. U každého ubytovacího objektu je znázorněno naše mínění pomocí stupnice uvedené na levém dolním okraji této stránky.

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

- ve výjimečném případě, ne vinou naší CK, může dojít k překnihování ubytovacího objektu. Zaručujeme, že náhradní ubytování Vám bude poskytnuto v ubytovacím objektu shodné, popřípadě vyšší kategorie.
- doba určená k ubytování a opuštění pokoje nebo apartmá je stanovena hotelem (ubytovatelem) tak, aby mohl být proveden řádný úklid bez ohledu na dobu Vašeho příjezdu nebo odjezdu do místa pobytu a z něj. 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, popřípadě opuštění pokojů nebo apartmá, na Váš příjezd nebo odjezd.
- dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přesycena zábavními podniky – bary, vinárnami, diskotékami a nočními kluby, jejich provoz je obvykle hluchý. Rovněž animace v hotelích může být hluchá. V blízkosti některých hotelů může být železniční trať. Rovněž stupeň pořádku úklidu, celková uspořádanost a estetičnost prostředí včetně výskytu odpadků a nečistot na pozemcích v okolí a na veřejných plázcích jsou mimo vliv naší CK a nelze je reklamovat. V ubytovacích objektech uvedené naše CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební činnosti v okolí hotelů.
- konkrétní klimatické podmínky v různých oblastech jsou spojeny s existencí rozličné fauny. Neovlivnitelnou nepřijemnou skutečností, se kterou se můžete v ubytovacích zařízeních setkat, je výskyt drobného hmyzu, hlodavců, ještěrek, koček, psů či dalších živočichů. Případnou reklamaci je vždy třeba uplatnit ihned v místě pobytu.
- ve většině hotelů je možné si pronajmout hotelový trezor. Využijte této možnosti k úschově Vašich cestovních dokladů, peněz a cenností. V opačném případě Vám doporučujeme rozdělit uvedené věci a uschovávat je minimálně na třech místech. Předejte tak případným nepřijemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních prostředků.
- v žádném případě nelze označit vodu v ubytovacích objektech za pitnou. U některých hotelů, především na ostrovech, může být voda tekoucí z vodovodů slaná. Výjimečně může docházet i k problémům se zásobováním vodou, zejména teplou.
- 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 hygienické potřeby, mycí potřeby na nádobí. V uzavřených nevětraných 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. Nemalý vliv na tom mají i klimatické podmínky, způsobující vyšší kondenzaci vnitřní vlhkosti. Proto je třeba v pokojích pravidelně větrat.
- pokud je ubytovací 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 tyto 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 přistýlkami může být značně omezený. Rovněž konfigurace koupelen

bývá velmi úsporná a často je sprcha řešena přímým výstupem vedle sanitárního zařízení.

- další typ 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 gauč, rozkládací lehátko, rozkládací křeslo nebo palanda. V některých destinacích je jedna přistýlka společná až pro 2 děti.
- 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 závisí výhradně na možnostech ubytovacího zařízení. Stejně pravidlo platí i při obsazování studií a apartmánů menším počtem osob, než je maximální kapacita. I v těchto případech nemusejí být doplácena neobsazená lůžka ve studiu nebo apartmánu fyzicky umístěna. 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 dočasně mimo provoz.
- v hotelech (zejména vyšší kategorie) není dovoleno chodit do hotelové restaurace v plážovém oblečení či krátkých kalhotách. Doporučujeme formálnější oblečení.
- kuchyně v apartmánech jsou zpravidla vybaveny jen základním nádobím, které umožňuje přípravu pouze jednoduchých jídel. Kávovarem se rozumí i varná konvice. Totéž platí pro hotelové pokoje, pokud je v popisu hotelového pokoje kávovar uveden.
- je-li v popisu vybavení pokoje uvedena varná konvice, je tento požadavek splněn i kávovarem a naopak.
- fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Přidělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů, probíhá zásadně ze strany ubytovatelů a cestovní kancelář má na toto jen velmi omezený vliv.
- nabízí-li hotel službu WI-FI, nemůžeme garantovat trvalé každodenní nepřerušované fungování této služby.

Stravování

U každého ubytovacího objektu naleznete informaci o možnostech stravování. Námí 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



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

Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb

- **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) vč. nápojů zahrnuto 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 uvolnění. Rozsah čerpání služeb v příjezdový a odjezdový den je omezen. 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. předkrmy 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.

Naše CK nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel (menu) při zakoupení dvou a více týdenních pobytů. 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.
- Při ubytování v apartmánech se nepředpokládá příprava složitých jídel. Proto je třeba počítat, že vařič může být tzv. řeckého typu (jedna větší a jedna miniaturní plotýnka). Omezena je rovněž možnost pečení v pečicí troubě.

Plážové služby

Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místnímu obyvatelstvu. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluha). Počet lehátek a slunečníků nemusí odpovídat kapacitě hotelu. Použití lehátek a slunečníků je vždy za poplatek, stejně tak jako využití sportovních programů atd., uváděných 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, uváděné v popisích, jsou pouze orientační. V některých destinacích mohou být plážové služby za poplatek.

Dodatečná přání zákazníků

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

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.

- Pokud je autokar z technických důvodů nebo v důsledku výskylu moci nucen čekat na svozový nebo jiný přípojový autokar, nebo v případech výměny autokaru nemůže být účastníkům zájezdu poskytována za toto čekání žádná finanční kompenzace.
- 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. Přednost mají klienti, kteří se na zájezd přihlásí dříve.
- V záhlaví některých ceníků uvádíme rozdělení autokarů na přímé cílové busy bez přestupu klientů a svozové autokary. Uvedený způsob organizace dopravy probíhá za předpokladu, že dojde k očekávané struktuře prodeje míst v jednotlivých nástupních bodech. Z provozních důvodů může být uvedený způsob dopravy upraven jinak, tj. zrušení cílových busů a jejich náhrada autokarovými svozy do uzlových nástupních zastávek.
- V případě nízkého zájmu o dopravu svozem do centrálního odjezdového místa nebo na/z letiště může být 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.
- Za dobu čekání na zpožděnou či přerušovanou přepravu nelze poskytnout finanční plnění.

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 poskytovanými 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.

Při úvodní informativní schůzce Vás blíže seznámí s pobytovým místem a poskytovanými 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.

Výlety

Výlety nabízené v katalogu za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců mohou být provázány česky mluvícím průvodcem. Pro doprodej 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 zakoupí 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 zákazníkem 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 doprodejových akcí „v poslední minutě“, „speciální nabídka“, či „nabídka no name“, může být cena nižší, než cena uvedená v katalogu.

Způsoby placení

Naše cestovní kancelář umožňuje úhradu služeb širokým spektrem. Pokud jste si již vybrali svůj zájezd, Vaše objednávka byla autorizována a návštěva naší pobočky je pro Vás časově náročná, můžete si je 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. Blíže informace Vám podá každá pobočka naší CK nebo pracovníci naší rezervací centrály. Specifickou formou 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.

Důležité upozornění při uzavírání smlouvy/cestovní smlouvy 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.

Různé

Při posuzování reklamačních námitek ke kvalitě služeb postupujeme vždy v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem (přičemž plné texty těchto dokumentů jsou klientům k dispozici na všech pobočkách CK, na webu www.cedok.cz i v každém katalogu) a vycházíme z principu účelnosti, tj. zda služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel zájezdu, který lze spravedlivě očekávat, např. odpočinek u moře. Na subjektivní hodnocení významu jednotlivých komponentů služeb klientem nemůžeme brát zřetel. Stejně nemůžeme zohledňovat ani subjektivní hodnocení jakosti služeb a prostředí.

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 sjednáním smlouvy o zájezdu, bude informovat o případných změnách v katalogu uvedených informací.

Údaje uvedené v tomto katalogu jsou platné ke dni uzavěření, tj. k 12. 11. 2014.

Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Katalog je platný do 31. 10. 2015.