

# 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 v závěru 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 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. časových ranních hodinách.

## Ubytování

Pro Vaši spokojenost je nabídka ubytovacích kapacit v každém cíli cesty co nejpřesnější – 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 standardu 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 a vybavení v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelích, což nachází své vyjádření v cenách zájezdů. Vysvětlení stupnice kvality služeb je uvedeno níže.

Přestože naši pracovníci při nákupu ubytovacích kapacit

důkladně prohlédnou ubytovací objekty, v dané třídě apartmánů či hotelů vybírají to nejlepší a v katalogu je pravdivostí a přesností popisů ubytovacích objektů věnována obzvláštní péče, nemůže Čedok ovlivnit některé skutečnosti:

- ve výjimečném případě, nikoli však 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 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 Vaš 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, jejichž provoz je obvykle hluchý. 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 nich 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 nepřijemnou 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.
- 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 na více místech. Předědte tak případným nepříjemnostem 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 vodovodu slaná. Výjimečně může docházet i k problémům ze zásobování teplou vodou.
- je-li v popisu vybavení pokoje uvedena varná konvice, je tento požadavek splněn i kávovarem a naopak.
- 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 nevětrávaných prostorách, jako jsou koupelny, může dojít vlivem zvýšené vlhkosti k výskytu plísní, a to i přesto, že je koupelna pravidelně čištěna. Plíseň za konkrétních podmínek vznikne ve velmi krátkém časovém horizontu. Nemalý vliv na tom mají i klimatické podmínky, způsobující vyšší kondenzaci vnitřní vlhkosti. Doporučujeme na 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 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 koupelen bývá velmi úsporná a často je sprcha řešena přímým výstupem vedle sanitárního zařízení.
- přistýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda. V některých destinacích je jedna přistýlka společná až pro dvě děti.
- 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 ani požadovat slevu z ceny.

- 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.
- při prodeji pokojů, a zejména apartmánů, preferujeme prodej těchto jednotek jako celku jednomu objednateli. V některých případech, však vždy se souhlasem klienta, jsou v prodeji i jednotlivá lůžka v těchto jednotkách s jejich možným obsazením dalšími, klientovi neznámými, osobami. Uvedená forma prodeje je určena pro klienty, kteří nejsou schopni plně obsadit celou ubytovací jednotku, nechtějí hradit poplatky za neobsazená lůžka a zároveň jim nevdají, 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.
- v některých zemích může docházet k opakovaným výpadkům dodávek 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.
- 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, probíhá zásadně ze strany ubytovatelů a cestovní kancelář na toto má jen velmi omezený vliv.

## Plážové služby

Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místnímu obyvatelstvu. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy). 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 popisech, jsou pouze orientační. V některých destinacích mohou být plážové služby za poplatek.

## Stravování

U každého zájezdu naleznete informaci o možnostech stravování. Nami 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



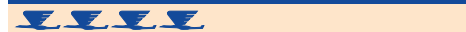
velmi jednoduché ubytování s minimálním komfortem a jednoduchým rozsahem stravování



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

- **švédské stoly** – samoobslužný systém stravování s nabídkou pouze studené kuchyně
- **all inclusive** – celodenní stravování (tj. plná penze, někdy i další občerstvení) včetně 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 příletový a odletový den je omezen. Dochází-li v odletový den k uvolnění pokojů v poledních hodinách, nelze vyžadovat služby all inclusive po tomto limitu, byl 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 spíše podobá 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. 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 letových 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. Váhový limit pro leteckou přepravu zavazadel je odlišný dle jednotlivých dopravců a pohybuje se v rozmezí 15 až 20 kg na osobu v ekonomické třídě. Váhový 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 zájezdu.

**Autokarovou přepravu na letiště v Praze** zajišťujeme buď vlastními autokary, nebo dopravními prostředky prověřených autobusových společností. V případě nízkého zájmu o dopravu do centrálního odjezdového místa nebo na/z letiště 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.

## Změny cen

Čedok může zvýšit cenu zájezdu pouze v souladu se zákonem a způsobem uvedeným ve Všeobecných smluvních podmínkách. Z obchodních důvodů provádí Čedok v průběhu prodeje úpravu cen zájezdů zařazených na doprodejové akce například prodejem v režimu „v poslední minutě“, „speciální nabídka“ či „nabídka no name“.

Ceny letenek tvořících součást zájezdu při využití pravidelné letecké přepravy, jsou kalkulovány v optimální knihovací

třídě. Nedílnou součástí ceny zájezdů jsou i letištní, přístavní, bezpečnostní, či jiné taxy. Dojde-li ke změně těchto poplatků, či ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%, je Čedok oprávněn cenu zájezdu zvýšit.

## 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.

## Výlety

Výlety nabízené v katalogu za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců mohou být prováděny 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 pouze mezi klientem a poskytovatelem těchto služeb. Čedok proto neodpovídá za vady zboží či služeb, které si klient sám zakoupí v průběhu zájezdu.

## 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 je cena uvedená v katalogu.

## Pasové a vízové formality pro držitele českých pasů

V případě, že cena zájezdu zahrnuje obstarání víz do zemí s vízovou povinností, jejich zakoupení nezahrnuje jejich udělení. Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Není-li vízum klientovi uděleno, vízový poplatek zastupitelský úřad nevrací.

Pokud klient chce zrušit zájezd pro neudělení vstupního víza použijí se na tuto situaci storno podmínky uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách Čedoku a.s. V případě, že-li klient z určité země vyhoštěn nebo není-li do země, s níž má ČR bezvízový styk, vpuštěn nemá nárok na vrácení ceny zájezdu.

Občanům třetího státu, kteří mají vízovou povinnost, doporučujeme důrazně, aby si veškeré informace týkající se jejich vízové povinnosti a důležité skutečnosti s tím spojené zjistili ještě před zakoupením zájezdu. To se vztahuje jak na cílové, tak i na tranzitní země. Pokud si takový klient neopatří víza pro cílové nebo tranzitní země (např. při autokarových zájezdech), a je ze zájezdu vyloučen, nese veškeré náklady s tím spojené. Pro cílové země z tohoto katalogu platí pravidlo, že český občan nemá vízovou povinnost, ale musí být vybaven platným cestovním pasem, jehož platnost vyprší nejdříve za 6 měsíců po návratu z cesty, přičemž CK nemá povinnost platnost cestovního dokladu kontrolovat. V některých zemích se vyžaduje vyplnění vstupní karty při vstupu do země. Před opuštěním země se pak vyplňuje karta pro odjezd ze země. Prodejce nemá povinnost a ani nesmí kontrolovat osobní doklady. Pasové 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. Upozorňujeme na to, že vycestovat mimo EU je možné pouze s platným pasem, nikoliv na občanský průkaz, a to ani když ho cílová země mlčky akceptuje.

## Léky

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

## Způsoby placení

Naše cestovní kancelář umožňuje úhradu ceny zájezdu mnoha způsoby. Pokud jste si již vybrali svůj zájezd, Vaše objednávka byla autorizována a návštěva naší pobočky je pro Vás časově náročná, můžete si jej objednat na našich internetových stránkách [www.cedok.cz](http://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.

## Dodatečná přání 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), uvedené v smlouvě o zájezdu, je Čedok povinen zajistit splnění tohoto požadavku.

## Důležité upozornění při uzavírání smlouvy o zájezdu u obchodních zástupců Čedoku

Obchodní zástupce Čedoku (autorizovaný prodejce) je Čedokem zmocněn jen k tomu, aby při uzavírání smlouvy o zájezdu od klienta inkasoval pouze zálohu ve výši a lhůtách stanovených ve smlouvě o zájezdu. 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 reklamaci 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](http://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 sjednáním smlouvy o zájezdu, bude informovat o případných změnách v katalogu uvedených informací.

Katalog je platný do 2. 12. 2014.

Ceny uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány dle kurzů platných k 19. 9. 2014.