

INFORMACE | OBSAH, ROZSAH A DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Podmínky účasti na jízdách 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. 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.

Nástup pobytu

Pokud není uvedeno jinak, nástup do ubytovacího zařízení je po 14:00 hod., pokoje se uvolňují podle příslušného hotelového řádu, zpravidla do 10:00 hod.

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 standardu požadavků střeďoevropského cestovatele. Upozorňujeme, že kvalita ubytování v apartmánech není totéž jako v hotellech, 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 se snaží vybrat to nejlepší a v katalogu je pravdivosti a přesnosti popisu ubytovacích objektů věnována dostatečná 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 jiné 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 usilujeme o zajištění možnosti odložení či úschovy zavazadel, po nezbytné nutnou dobu. Bohužel naše cestovní kancelář nemůže garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování 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. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid.
- ačkoliv se turistické destinace snaží ve většině případů provádět veškerou údržbu a stavební činnost v ubytovacích zařízeních či blízko nich mimo hlavní sezonu, 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.
- konkrétní klimatické podmínky v oblasti jsou spojeny s existencí různé fauny. Neovlivnitelnou nepřijemnou skutečností, se kterou se můžete v určitých obdobích při ubytování v některých objektech setkat, je výskyt drobného hmyzu, ještěrek atd. v hotelových pokojích či apartmánech a to přes intenzivní snahy správců ubytovacích zařízení. Problémy mohou nastat i s pohybem hlodavců, koček, psů, či dalších živočichů v dané lokalitě. 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. Předjedete tak případným nepřijemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních prostředků.
- 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 mydlem. Doporučujeme vzít s sebou vlastní hygienické i toaletní potřeby, při ubytování v apartmánech i koupelnové prádlo a hygienické potřeby, a pro ubytování v apartmánech i 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 čištěna. Plíseň za konkrétních podmínek vznikne ve velmi krátké době. Vliv na to mají 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 ubytovací zařízení vybaveno klimatizací, může se stát, že v některých hotelích bude v činnosti pouze v době vysokých venkovních teplot nebo za příplatek.
- přistýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda. V některých případech může být jedna přistýlka společná až pro dvě děti.
- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo vícelůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. 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.
- u hotelů mohou být kotviště lodí často v bezprostřední blízkosti pláže nebo i v její části.
- může docházet k opakováním výpadkům dodávky elektrického proudu a s tím spojeným výpadkům klimatizace a zásobování vodou.
- bazény mohou být dočasné mimo provoz.
- v některých hotelech (zejména vyšší kategorie) není dovoleno chodit do hotelové restaurace v plážovém oblečení či krátkých kalhotách. Doporučujeme formálníjší 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, provádí zásadně provozovatel ubytovacího zařízení.

Stravování

U každého zájezdu 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
- **polopenze** zahrnuje snídaní (většinou samoobslužnou) a večeři s obsluhou nebo formou bufetového výběru.
- bufetový způsob stravování – samoobslužný systém stravování s nabídkou studené i teplé kuchyně
- **lign all inclusive** zahrnuje snídaní (většinou samoobslužnou), oběd a večeři včetně nápojů s obsluhou nebo formou bufetového výběru. Je-li uvedeno v popisu u hotelu, tak i nápoje během dne
- **all inclusive** – celodenní stravování (tj. plná penze, někdy i další občerstvení) včetně nápojů zahrnuto v ceně. Konkrétní rozsah stravování se řídí pravidly, která stanoví ubytovací zařízení. Pestrost a četnost stravování odpovídá kategorii ubytovacího zařízení. 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.

Bufetový způsob a stravování s obsluhou jsou cenově rovnocenné.

Kde a jak získáte informace o aktuální ceně k vybranému pobytu

Termíny a aktuální ceny jednotlivých zájezdů a hotelů uvádíme na webových stránkách www.cedok.cz. V rámci tohoto katalogu je u každého ubytovacího zařízení uvedena jeho webová stránka a QR kód, jejichž pomocí získáte všechny potřebné informace včetně aktuálních cen a slev rychle a pohodlně buď ve svém počítači, nebo mobilním telefonem. Aktuální cenovou nabídku Vám také rádi připraví naši zkušení prodejci na některém z prodejních míst Čedoku nebo Čedok Partnerů či autorizovaných prodejců. V případě osobní návštěvy některého z prodejních míst CK Čedok, Čedok Partnera nebo vybraného autorizovaného prodejce Vám bude vypracována nejvýhodnější cenová nabídka na Vámi vybraný zájezd, případně Vám naši prodejci vystknou aktuální ceníky na Vámi vybrané zájezdy.

Ceny služeb

Základní cena je cena uvedená na webových stránkách www.cedok.cz u konkrétního zájezdu. Tato cena nezahrnuje fakultativní služby, nepovinné příplatky a případné slevy. 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“, „speciální nabídky“, mohou uvádět cenu nižší, než je cena uvedená v katalogu.

Cena od *

Pro lepší orientaci a snadnější rozlišení cenových relací ubytovacích zařízení publikovaných v tomto katalogu je u lázeňských a wellness pobytů uváděna „cena od“, např. od 6 890,- *. Jedná se vždy o nejnížší cenu v rámci nabízené sezóny (nejlevnější termín) a nejlevnějšího typu pokoje (pokud je v daném hotelu nabízeno více typů pokojů), platnou při zakoupení zájezdu v listopadu 2017. Může se proto stát, že v průběhu sezóny již nebude možné zakoupit zájezd za takto uvedenou cenu. Tyto cenové údaje slouží pouze pro srovnávání jednotlivých ubytovacích zařízení a nemají charakter návrhu na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 občanského zákoníku.

Dětská cena

Pro přiznání dětské ceny je rozhodující dovršení horní věkové hranice v den nástupu. Děti mladší než stanovená věková hranice se mohou pobytu zúčastnit zdarma bez nároku na služby, ale pouze v případě, že v pokoji již nejsou volná lůžka nebo přistýlky. Účast dětí bez nároku na služby - tzv. infant - je nutné uvést při objednání pobytu. Dětská cena platí pro děti ubytované na pokoji alespoň s jednou dospělou osobou, tzn. že na pokoji nemohou být ubytovány pouze děti bez doprovodu dospělé osoby.

Místní poplatky

Při příjezdu do místa pobytu vybírá ubytovatel, v souladu se zákonem č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích, lázeňský nebo rekreační poplatek. V některých případech jsou tyto poplatky již zahrnuty v ceně ubytování. Informaci o tom, zda je místní poplatek zahrnut v ceně ubytování, naleznete u konkrétního pobytu na www.cedok.cz.

Slevy za včasný nákup

Aktuální slevy za včasný nákup uvádíme na webových stránkách www.cedok.cz u jednotlivých hotelů (za tímto účelem doporučujeme využít webovou adresu jednotlivých hotelů nebo QR kód) nebo Vám je ochotně sdělí Váš prodejce zájezdů cestovní kanceláře Čedok. Sleva pro členy Clubu Čedok platí pro klienty, kteří jsou držiteli členské karty Clubu Čedok, a jejich doprovod v rámci jedné smlouvy a ubytovací jednotky (pokoj či apartmán). Slevy za včasný nákup poskytujeme procentní sazbou ze základní ceny zájezdu (nevztahuje se na fakultativní příplatky). Slevy nelze navzájem sčítat, ani je kombinovat s jinými slevami (použít současně). Slevu ve výši až 6 % poskytujeme na vybrané zájezdy a termíny do odvolání nejpozději však do 30. 11. 2017.

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 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. Bližší 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 práni zákazníků

K požadavkům klienta na ubytování nebo dopravu, které klient uvádí při objednávce zájezdu, se Čedok snaží přihlížet a dle svých možností se jim snaží vyhovět.

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.

Různé

Při posuzování reklamací postupujeme vždy v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (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 nelze bohužel 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 uzavěrky, tj. k 26. 9. 2017. Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tiskové chyby jsou vyhrazeny. Katalog je platný do 31. 12. 2018.