

# INFORMACE | OBSAH, ROZSAH A DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

**Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti, vznikající mezi klientem a naší cestovní kancelář, stanovní 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.**

## Délka a rozsah zájezdu

Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuti 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.

## Nástup pobyt

Pokud není uvedeno jinak, nástup do ubytovacích 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 jak vlastní stupnici kvality služeb, tak i oficiální klasifikaci. V případě, že ubytovací kapacita nemá oficiální klasifikaci v rámci dané destinace, je příslušná ubytovací kapacita uváděna v tomto katalogu také bez oficiální klasifikace. Vlastní stupnice kvality služeb hotelů a apartmánů vyjadřuje pouze názor Čedoku na kvalitu ubytování tak, jak se jeví z hlediska standardu požadavků středoevropského cestovatele. Upoznorujeme, 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 úrovní stejné označenému hotelu. Kvalita služeb v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelích, což nachází své vyjádření v cenách zájezdů. Vysvětlení vlastní 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 pravdivostí a přesností popisů ubytovacích objektů věnována dostatečná péče, nemůže Čedok ověřit některé skutečnosti:

- ve výjimečných případech, 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 přescena zábavními podniky – bary, vinárny, diskotékami a nočními kluby, jejichž provoz je obvykle hlukem. 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 ní mimo hlavní sezonu, může v místě pobytu v jakémkoliv 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 nepřijmou 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 snahu správců ubytovacích zařízení. Problémy mohou nastat i s pohybem hmyzu, 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. Předejete tak případným nepřijemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních prostředků.
- v mnoha případech nelze označit vodu v ubytovacích objektech za pitnou; o kvalitě vody se vždy informujte u delegátů. U některých hotelů, především na ostrovech, může být voda tekoucí z vodovodů slaná. Výjimečně může docházet i k problémům se zásobováním teplou vodou.
- je-li v popisu ubytování uvedena varná konvice, je tento požadavek splněn i kávoemarem a naopak.
- koupelny ubytovacích objektů nižších kategorií často nejsou vybaveny mydlem. Doporučujeme vzt 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 nevětrákových 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.
- 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.
- ubytovací zvyklosti se mohou lišit od běžného standardu České republiky. 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 příslušením může být značně omezený. Rovněž konfigurace koupelen bývá velmi úsporná a často sprcha není oddělena sprchovým koutem.
- přístýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda. V některých destinacích může být jedna přístýlka společná až pro dvě děti.
- další typ úsporného řešení lůžek je jejich instalace formou vysouvajícího lůžka z uložného 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.

## Stupnice kvality služeb CK Čedok



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

\*ve vybraných hotelech a pokojích nabízíme možnost ubytování dítěte na společném lůžku s rodiči. Tj. dítě nemá své vlastní lůžko, ani přístýlku. V ceníku a v popisu je takový pokoj verbálně označen „dítě na společném lůžku s rodiči“.

- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo vícelůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. V praxi to znamená, že jedlůžkový 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 jedlůžkový 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 kotvitě lidé často v bezprostřední blízkosti pláže nebo i v její části.
- může docházet k opakovaným výpadkům dodávky elektrického proudů a s tím spojeným výpadkům klimatizace a zásobování vodou.
- bazény mohou být dočasné nebo provoz.
- v některých 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, provádí zásadně provozovatel ubytovacího zařízení.

## Plážové služby

Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místnímu obyvatelstvu. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluh) a medúz. Počet lehátek a slunečníků nemusí pokrývat celou kapacitu hotelu. Použití lehátek a slunečníků může být podmíněno poplatkem, stejně jako využití sportovišť či zapůjčení sportovního nářadí a to i když jsou možnosti sportovní uvedeny u jednotlivých ubytovacích zařízení.

Možnost vodních sportů a zahájení provozu vodních sportů je v kompetenci střediska. Údaj o vzdálenosti pláže vyjadřuje nejkratší vzdálenost pláže od hranice areálu s ubytovacím objektem. V některých destinacích mohou být vstupy na pláž zpoplatněny.

## 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 zajištěná** (rozšířená) – má rozsah kontinentální snídaně rozšířený o plátek syra 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 zahrnuté 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 uvolněním.

Rozsah čerpání služeb v přílohy a odletový den 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 může být skromnější a svým charakterem se spíše podobá plné penzi. V některých případech může být způsob stravování kombinovaný. Např. předkrmly jsou nabízeny formou švédského stolu, hlavní jídlo s obsluhou. Tato skutečnost je obvykle v katalogu uvedena. Nás 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. I stravovací zvyklosti se mohou lišit od našeho způsobu stravování ve vydatnosti a pestrosti některých denních jídel, tedy více zeleniny a méně masa. Zaplacený rozsah stravování zahrnuje počet penzí, který odpovídá počtu noclehů. Při nástupu do hotelu a odjezdu z něj v atypických časech může být pravidelně jídlo nahazeno 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 odjezdem dne. Bufetový způsob a stravování s obsluhou jsou cenově rovnocenné.

## Doprava

**Autokarovou přepravu** zajišťujeme buď vlastními autokary, nebo dopravními prostředky osvědčených autobusových společností a rovněž využíváme i nabídky autokarové dopravy jiných CK. Naše CK používá v 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, kteří se na zájezd přihlásili dříve. V případě nůžek zájmu o dopravu s vozem do centrálního odjezdového místa nebo na tuzemské letiště/z tuzemského 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.

## 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 poskytovatelnými službami. Pro kontaktování střediskového delegáta doporučujeme využívat pro řešení veškerých záležitostí především úřední hodiny, pravidelné služby nebo telefonické spojení pro případ mimořádné události nebo potřeby okamžitě pomoci.

## Výlety

Výlety nabízené v katalogu za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců mohou být prováděny českými mluvícími průvodci. Pro doprodeji vylétna na „poslední chvíli“ přímo na místě pobytu může být stanovena nižší cena, než je cena uvedená v katalogu. Kromě tohože Vám náš střediskový delegát bude nápomocen při výběru z nabídky místních poskytovatelů s tím, že tyto výlety jsou obvykle doprovázeny místními průvodci s cizojazyčným výkladem. Totéž se týká i příjezdů aut. Při zakoupení výletu a pronájmu aut od místních poskytovatelů vzniká smluvní vztah přímo mezi klientem a poskytovatelem těchto služeb. Čedok neodpovídá za případné vady služeb, které si klient zakoupí v destinaci od místních poskytovatelů služeb.

## Ceny služeb

Základní cena je cena uvedená na webových stránkách www.cedok.cz u kon-

krétního 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 za jednu osobu. Věková hranice dětských cen, popř. slev a příplatků, není-li uvedeno jinak, se rozumí do dovršení věku dítěte, kdy rozhodujícím je věk dítěte v den příletu/návratu do vlasti. Není-li u leteckých zájezdů uvedeno jinak, děti ve věku do 2 let, nemají nečerpají žádné služby, hradí pouze poplatek 1 990 Kč. Tyto děti nemají nárok na místo v dopravním prostředku. 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 jsou u jednotlivých kapacit uváděny symboly ve žlutém rámečku s „cenou od ...“, např. od 6 890,- \*. Jedná se vždy o nejnižší cenu v rámci nabízené sezóny (nejlevnější termín) u nejlevnějšího typu pokoje (pokud je v daném hotelu nabízeno více typů pokojů), poníženou o slevu za včasný nákup pro běžné klienty, platnou při zakoupení zájezdu v říjnu a listopadu 2018. Pokud je daný hotel nabízený s více druhů doprav (např. s vlastní dopravou, autokarovou dopravou nebo leteckou dopravou) je vždy uvedena cena nejlevnější varianty. Může se proto stát, že po tomto datu již nebude možné zakoupit zájezd za takto uvedenou cenu. Tyto cenové údaje slouží pouze pro srovnání a porovnání jednotlivých ubytovacích zařízení a nemají charakter návrhu na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 občanského zákoníku.

## 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 držitelé členské karty Clubu Čedok, a jejich doprovod v rámci jedné smlouvy a ubytovací jednotky (pokoj či apartmán). Slevy za včasný nákup poskytujeme procentní sázbou ze základní ceny zájezdu (nepřítahuje se na fakultativní příplatky). Slevy nelze navzájem sčítat, ani je kombinovat s jinými slevami (použit současně). Slevy ve výši až 8 % poskytujeme na vybrané zájezdy a termíny do odvolání neprojdějí však do 30. 11. 2018.

## Passové a vízové formalities pro držitele českých pasů

Pro vstup do destinací uvedených v tomto katalogu za účelem turistiky, není pro občany České republiky nutné vstupní vízum.

## Passové a vízové formalities pro držitele jiných než českých pasů

Ověřte si potřebné informace (nutnost víza) předem na www.mzv.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě příslušného státu.

Klienti, pokud jsou občany jiných států, jsou povinni zjistit si vízové podmínky této destinace sami ještě před zakoupením zájezdu. Pokud si klient, který není občanem ČR, neoprávně vize a je ze zájezdu vyloučen, nelze mu vrátit cenu zájezdu. V případě neudělení víza platí Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s.

V případě, že cena zájezdu zahrnuje obstarání víz do země s vízovou povinností, jejich zakoupení ještě nezaručuje jejich udělení. Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Není-li vízum klientovi uděleno, vízový poplatek propadá a CK nemůže jeho hodnotu vracet. Rovněž tak CK nemůže vracet cenu zájezdu, pokud klient neobdrží vstupní víza, popřípadě je-li ze státu destinace vyhoštěn, nebo není-li do státu destinace vpuštěn. Podmínky pro udělení a platnost víz se mohou během roku měnit a konzultární úřady nejsou povinny nás o tom informovat.

## 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 služeb širokým spektrem. Pokud jste si již vybrali svůj zájezd, Vaše objednávka byla autorizována a návštěva naší pobytové 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 pobytové jsou možné jak hotovostní platby, tak platby platebními kartami. Blíží informace Vám podává 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 těchto poukázkami jsou uvedeny přímo na každé poukázce. Poukázky nejsou směřitelné za finanční hotovost.

## Dodatečná právní zárukání

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 (autorizovanými prodejci) je Čedokem zmocněn vyhradně k tomu, aby při uzavírání smlouvy o zájezdu od klienta inkasoval pouze zálohu ve výši a lhůtách stanovených ve smluvních podmínkách. Zbyváající 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 přistoupí z důvodu posílení jistoty všech klientů, že jejich finanční prostředky budou sloužit výhradně k úhradě jimi zakoupených služeb.

## Různé

Při posuzování reklamaci postupujeme vždy v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (příčemž plně 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.

Ceny uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány dle kurzů platných k 16. 8. 2018. Údaje uvedené v tomto katalogu jsou platné ke dni závěrky, tj. k 31. 8. 2018. Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tiskové chyby jsou vyhrazeny. Katalog je platný do 31. 12. 2019.