

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.

Délka a rozsah zájezdu

Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Do celkového počtu dní trvání leteckých a autokarových zájezdů 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. časových raních hodinách.

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 v rámci 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 stejné označenému hotelu. Kvalita služeb v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelu, což nachází své vyjádření i v cenách zájezdů. Vysvětlení 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 pravdivost a přesnost popisů ubytovacích objektů věnována obzvláštní péči, nemůže Čedok ovlivnit některé skutečnosti:

- ve výjimečných případech, zpravidla nikoli vinou naší CK, může dojít k překonávání 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 nutnosti dobu úschovu zavazadel. Bohužel naše cestovní kancelář nemůže garantovat v každém případě bezproblémový návrat ubytování na Vaš předžď nebo odjezd. Ačkoliv se turistické destinace snaží ve většině případů provádět veškerou údržbu a stavební činnost v ubytovacích zařízeních či blízko ní spíše 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.
- 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 různých druhů hmyzu a především komárů. Přes intenzivní snahy správců ubytovacích kapacit nelze vyloučit výskyt hmyzu v pokojích nebo apartmánech. Problémy mohou nastat i s výskytem hlodavců, koček, psů, drobných krabů či dalších živočichů a je třeba je vždy řešit na místě ihned, neboť reklamace po skončení zájezdu a požadavky finanční náhrady jsou bez možnosti osobního ověření delegátem náročnější.
- ve většině hotelů je možné si pronajmout hotelový trezor. Využítě 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. Předjedete tak případným nepřijemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních prostředků.
- 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. V uzavřených nevětrákových prostorech, jako jsou koupelny, může dojít k nárůstu vlhkosti k výskytu plísní, a to i přesto, že je koupelna pravidelně čistěna. Plíseň za konkrétních podmínek vznikne ve velmi krátkém časovém horizontu. Nemají vliv na tom mají i klimatické podmínky. Proto je třeba v pokojích pravidelně větrat.

- je-li v popisu vybavení pokoje uvedena varná konvice, je tento požadavek splnění i kávovarem a naopak.
- pokud je ubytovací zařízení vybaveno klimatizací, může se stát, že v některých hotelech 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 i úsporné řešení lůžek formou paland. Některé pokoje mohou být vybaveny rozkládacím lůžkem a obytný prostor pokojů s více přístýlkami může být značně omezen.
- dalším typem úsporného řešení lůžek je jejich instalace formou vysouvacího 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.
- přístýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, rozkládací gauč nebo palanda.
- 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.
- při prodeji pokojů, kajut na lodi 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 nevdají, když stejný objekt, zejména sociální zařízení popř. kuchyni, sdílí se 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 uvedených v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Přidělování konkrétních ubytovacích kapacit provádí zásadně ubytovatel 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 kombinován. 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 zahrnuti v ceně stravování. Fakultativně dokoupené večere garantujeme při počtu deseti a více zájezdů.

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 letového letových tras i techniky linkového provozem se charterové lety realizují převážně v nočních hodinách. V souladu s platnými mezinárodními předpisy a dohodami nemůžeme naše cestovní kancelář ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezi-přistání). V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Ve Vašich pokynech uvedenou dobu letu je proto nutné chápat jako orientační, neboť může být změněna např. vlivem nepříznivých letových podmínek. Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době zpracování katalogu. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na zkrácení zaplacených služeb v cílovém místě. Doprave je oprávněn v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce přepravu odložit, zrušit nebo předčasně ukončit. **Vážený limit pro leteckou přepravu zavazadel je odlišný dle jednotlivých dopravců a pohybuje se v rozmezí 15 až 20 kg na osobu v ekonomické třídě. Vážený limit pro daný zájezd Vám sdělí prodejce, případně bude uveden v cestovních informacích.** Případná nadváha je zaplacená dle aktuálních ceníků leteckých společností. Informace na vyžádání sdělí prodejce zájezdu. **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 a dálkové úpravy, 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 přihlásili dříve. **Při návštěvách metropolí je třeba počítat s částkou na MHD.**

Dodatečná práni klientů

K doplňujícím nebo upřesňujícím požadavkům klienta na ubytování nebo dopravu, které klient uvádí při objednávání zájezdu Čedok přihlíží a dle svých možností se snaží klientům vyhovět. Tyto požadavky však je však třeba považovat za nezávazné požadavky 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 plnění tohoto požadavku.

Průvodci

Všechny zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce. Jsme si vědomi toho, že kvalita průvodců významně působí na spokojenost klientů. Proto je pečlivě vybíráme a přiležitost v sezóně dostanou jen ti nejlepší. S těmi se také setkáte v průběhu Vaší dovolené.

Prohlídky a výklad

Není-li výslovně v itineráři zájezdu uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak doprovodný průvodce Čedoku podává výklad zpravidla jen v autokaru a v průměrně míře mimo autokar. Konkrétní prohlídky jednotlivých lokalit po výstupu z autokaru (např. archeologických areálů, zahrad, prostranství před významnými stavbami, interiéry kostelů, muzeí, památkových objektů apod.) probíhají individuálně, bez přímého průvodcovského výkladu.

Výlety

Výlety nabízené v katalogu za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců mohou být provázeny českými mluvčími průvodcem. Pro dopravce výletů na „poslední chvíli“ přímo na místě pobytu může být stanovena nižší cena, než je cena určená pro běžný prodej. Totéž se týká i půjčování aut. Při zakoupení výletů či pronájmu aut od místních agentur či kanceláří vzniká přímý smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem těchto služeb. Čedok neodpovídá za vady zboží či služeb, které si klient zakoupí v průběhu výletů u místních prodejců či poskytovatelů služeb. Výlety, zboží a další služby z místní nabídky nejsou součástí zájezdu Čedoku.

Pasové a vízové formality pro držitele českých pasů

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 takový klient neopatrí víza pro cílové nebo tranzitní země a je ze zájezdu vyloučen, nese veškeré náklady za storno zájezdu. V případě neudělení víza platí Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s.

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 zabezpečenu 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 poradí každá pobočka naší CK nebo pracovníci naší rezervární 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 směřovány za finanční hotovost.

Důležité upozornění při uzavírání smlouvy/ 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. Naše opatření Čedok přistoupil z důvodu posílení jistoty všech klientů, že jejich finanční prostředky budou sloužit výhradně k úhradě jimi zakoupených služeb.

Různé

Při posuzování reklamčních námitek ke kvalitě služeb postupujeme vždy v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem (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 nemůžeme brát zřetel. Stejně nemůžeme zohledňovat ani subjektivní hodnotu jistoty služeb a prostředí.

Ceny služeb

Základní cena je cena, která je taxativně uvedena v ceníku konkrétního zájezdu. Tato cena nezahrnuje fakultativní služby a nepovinné příplatky. Základní cena, povinné příplatky a zákazník 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 víceúčelových pokojů 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 zahrnuti v ceně, není-li v programu zájezdu uvedeno jinak.

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.

Slevy za včasný nákup

Na zájezdy publikované v tomto katalogu se nevztahují žádné slevy za včasný nákup, ani slevy pro členy Klubu Čedok, ani žádné další slevy.

Katalog je platný do 30. 4. 2015. Ceny uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány dle kurzů platných k 2. 7. 2014.