

# 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 cestovní smlouvy na zájezd 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 leteckých a 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.

Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže Čedok poskytnout žádnou finanční náhradu.8

## 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 naroveň 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. **Apartmán** 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 oficiální kategorie apartmánů a hotelů se mohou v jednotlivých zemích výrazně lišit, užívá Čedok pro hodnocení kvality služeb ubytovacích zařízení vlastní stupnici kvality služeb.

Stupnice našeho mínění při hodnocení hotelů a apartmánů nemá žádnou souvislost s mezinárodním označováním hotelů hvězdičkami či apartmánů symbolem klíčů. 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. Naší snahou je zkrátit Vám při příjezdu dobu čekání na ubytování na minimum. Stejně tak při odjezdu Vám zpravidla naši zástupci zabezpečí po nezbytně 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 plážích jsou mimo vliv naší CK a nelze je reklamovat. V ubytovacích objektech nemůže 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 různých druhů hmyzu a především komárů. Přes intenzivní snahu správců ubytovacích kapacit nelze vyloučit výskyt hmyzu v pokojích nebo apartmánech. Problémy je třeba řešit na místě hned, neboť reklamace po skončení zájezdu a požadavky finanční náhrady jsou nepřipustné.
- 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. Předejdete tak případným nepřijemnostem spojeným se ztrátou všech dokladů a finančních pro středků. Ani za ztráty věcí a peněz z hotelových trezorů však naše CK neručí.
- 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 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 ošetřena.
- ubytovací zvyklosti v některých zemích, zejména ve Francii, Itálii a podobně, 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. (Pokud si přejete vyšší standard, doporučujeme výběr z ubytovacích objektů vyšší kategorie).

- 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.
- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém nebo jednolůžkovém 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. Stejně pravidlo platí i při obsazování studií a apartmánů menším počtem osob, než je maximální kapacita. I v těchto případech nemusejí být doplácená neobsazená lůžka ve studiu nebo apartmánu fyzicky umístěna. 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 nevádí, 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.
- 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.
- fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů, probíhá zásadně ze strany ubytovatelů a cestovní kancelář na toto nemá vliv.

## 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 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, byť nástup do hotelu proběhl ve večerních hodinách příletového dne. Při čerpání služeb all inclusive v hotelích nižších kategorií (3<sup>★</sup> a méně) je třeba počítat, že rozsah stravování se svým charakterem blíží plné penzi.

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. 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, např. v Itálii, ve Francii apod., se mohou lišit od našeho způsobu stravování ve vydatnosti a pestrosti některých denních jídel. Typické jsou velmi jednoduché snídaně. Pokud vyžadujete stravování v bohatším rozsahu, doporučujeme si vybrat z nabídky ubytovacích objektů, kde je zesílené stravování výslovně uvedeno.

Naše CK nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel (menu) při zakoupení dvou a více týdenních pobytů. Neměli 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. Z provozních důvodů může hotel v katalogu uvedený způsob stravování změnit. V takovém případě nevzniká klientovi nárok na finanční náhradu.

## Dodatečná přání klientů

K doplňujícím nebo upřesňujícím požadavkům klienta na ubytování nebo dopravu, které klient uvádí při rezervaci zájezdu a objeví se pak v potvrzení rezervace nebo na cestovní smlouvě Čedok přihlíží a dle svých možností se snaží klientům vyhovět.

Tyto požadavky však nelze považovat za předem potvrzené a tvoří součást závazku Čedoku vůči klientům. Některé z těchto požadavků (například balkon, výhled na moře, dětská postýlka) akceptujeme pouze za příplatek.

## 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. Naše CK používá na svých cestách dvě kategorie

autokarů. Pro cesty do bližších cílů zpravidla využívá **standardních autokarů**, tj. tuzemských autokarů v dálkové úpravě, která obvykle zahrnuje i video a nabídku teplých a studených nápojů.

Do vzdálenějších cílů využíváme **luxusní autokary**, tj. větší autokary zahraniční výroby nebo Karosy v luxusní úpravě, která mj. zahrnuje klimatizaci, video, WC (kromě Karosy) a nabídku teplých a studených nápojů.

Pro svozy do přestupních bodů využíváme standardních autokarů. O příslušné kategorii Vašeho autokaru se informujte u našich prodejců.

- Pokud je autokar z technických důvodů nebo v důsledku vyšší moci je 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 cílovébusy 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 může být tato doprava zrušena. Za zrušenou dopravu nenáleží klientům finanční kompenzace.
- Za dobu čekání na zpožděnou či přerušovanou přepravu nelze poskytnout finanční plnění.

## Delegáti

Všechny zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Na některých trasách autokarů, směřujících do pobytových středisek, může technického průvodce nahradit jeden z vyškolených řidičů. V místě pobytu Vás bude očekávat střediskový delegát, který Vám bude nápomocen v místě pobytu. Má obvykle na starosti více ubytovacích objektů a do střediska dojíždí.

## Ceny služeb

Z obchodních důvodů provádíme v průběhu prodeje úpravy cen a doprodejové akce posledních míst například prodejem typu „v poslední minutě“, „last minute“, „speciální nabídka“ či nabídka „no name“. Při realizaci těchto akcí mohou nastat situace, že CK v souladu se světovými zvyklostmi doprodejových akcí nemůže klientům měnit dodatečně cenu zájezdu platnou v době závazné rezervace. U výše uvedených nabídek, není-li výslovně stanoveno jinak, je garantována délka trvání zájezdu, destinace, druh dopravy, služby průvodce či delegáta, u poznávacích zájezdů navíc obsahová náplň zájezdu. V rámci těchto nabídek bývají využívána buď ubytovací zařízení publikovaná v katalogu nebo jiná v příslušném cílovém místě.

## Způsoby placení

Naše cestovní kancelář umožňuje úhradu služeb širokým spektrem platebních forem. Pokud jste si již vybrali Váš zájezd a nechcete ztrácet čas návštěvou naší pobočky, můžete si jej objednat na našich internetových stránkách [www.cedok.cz](http://www.cedok.cz) a zaplatit svou platební kartou zabezpečenou platbou online přes naše internetové stránky, popřípadě bankovním převodem na naše účty, jejichž čísla Vám sdělíme při autorizaci objednávky.

Pokud navštívíte osobně kteroukoli z našich kanceláří, můžete samozřejmě zaplatit v hotovosti nebo platební kartou. Přijímáme platební karty České spořitelny a dále všechny karty VISA, EUROCARD - Master-Card, AMERICAN EXPRESS, JCB CARDS, Diners Club International.

Svou platbu, a to jak zálohu, tak i doplatek, můžete provést i bezhotovostně složenkou, kterou obdržíte v cestovní kanceláři, u které si rezervujete svou dovolenou, bankovním příkazem nebo šekem. Bližší informace Vám podá každá cestovní kancelář nebo pracovník 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) není Čedokem zmocněn, aby od zákazníka požadoval a vybíral 100% ceny služeb Čedoku či doplatek zakoupených služeb Čedoku. Pro doplatek ceny nebo 100% úhradu může zákazník použít některý z výše uvedených způsobů, přičemž bližší údaje a informace (účet, složenku) poskytne příslušný prodejce. Obchodní zástupce Čedoku má právo při uzavírání smlouvy/cestovní smlouvy od zákazníka inkasovat pouze zálohu ve výši a lhůtách stanovených ve smluvních podmínkách. Není však ani povinností zákazníka zálohu zakoupených služeb Čedoku hradit u obchodního zástupce. Zákazník má právo i při platbě zálohy využít některou z výše uvedených forem bezhotovostní platby nebo platit poštovní poukázkou přímo na bankovní účet Čedoku v době rezervace služeb tj. ještě před uzavřením vlastní smlouvy/cestovní smlouvy. K tomuto opatření Čedok přistoupil z důvodu posílení jistoty našich zákazníků, že jejich úspory budou včas a řádně použity k úhradě jimi zakoupených služeb. V případě, že si zákazník Čedoku nezakoupí některou z variant nábízeného cestovního pojištění a využije pojištění vlastní nebo se nepojistí vůbec, nese sám veškerou odpovědnost, včetně kompletního vyřízení a to vše bez nároku na asistenci průvodce či delegáta a veškeré náklady s tímto spojené si hradí sám.

## Různé

Při posuzování reklamačních námitek ke kvalitě služeb vycházíme z principu účelovosti, tj. zda služby umožňují plnit hlavní předpokládaný motiv účasti na 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 vlastností 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 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. Tiskové chyby v katalogu i ceníku jsou vyhrazeny.

Ceny uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány dle kurzů platných k 1. 9. 2011.

Údaje uvedené v tomto katalogu jsou platné ke dni uzávěrky, tj. k 1. 9. 2011. Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Katalog je platný do 31. 10. 2012.