ČÁST A – SMLUVNÍ PODMÍNKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

I.1. Cestovní kancelář Čedok a.s., se sídlem Vinohradská 2577/178, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Česká republika, IČO: 601 92 755 (dále jen „**Čedok**“):

a) je pořadatelem zájezdů ve smyslu ustanovení § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**OZ**“), kdy nabízí a prodává zájezdy (dále jen **Zájezd**“) dle ustanovení § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „**ZCR**“);

b) nabízí a prodává ubytování, jehož součástí je příp. i stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu (§ 1a ZCR), kdy toto ubytování není zájezdem ani spojenou cestovní službou (dále jen „**Pobyt**“);

c) nabízí a prodává dopravu, jejíž součástí je i další jedna nebo více služeb cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část dopravy (§ 1a ZCR), která není zájezdem ani spojenou cestovní službou (dále jen „**Doprava**“);

d) zprostředkovává výběr alespoň dvou typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou Zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, kdy dochází ke sjednání spojených cestovních služeb dle § 1c ZCR (dále jen „**SCS**“);

e) zprostředkovává prodej některého z typů služeb cestovního ruchu dle § 1a ZCR nebo prodej souboru jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, který není Zájezdem, ani Pobytem a ani SCS (dále jen „**jiná služba CR**“).

I.2. Zákazníkem se pro účely těchto VP rozumí fyzická nebo právnická osoba, která chce uzavřít nebo uzavře s Čedokem smlouvu na služby cestovního ruchu, nebo osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 OZ. Účastníkem se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla taková smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozí věty.

I.3. Tyto Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „**VP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vzniklých ze smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Čedokem (dále jen „**Smlouva**“) na zajištění některé z výše definovaných služeb cestovního ruchu. Tyto VP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy. Některé pojmy a důležité informace, které vysvětlují a doplňují údaje k poskytovaným službám cestovního ruchu jsou uvedeny v dalších částech těchto VP.

I.4. Tyto VP mohou být dále doplněny nebo změněny Akčními podmínkami vyhlašovanými Čedokem pro omezené časové období (dále jen „**Akční podmínky**“), které jsou zveřejněny na: www.cedok.cz/obchodni-podminky/. V případě rozporu mezi VP a Akčními podmínkami má přednost ustanovení Akčních podmínek, pokud byla Smlouva uzavřena v době a za podmínek definovaných takovými Akčními podmínkami.

I.5. Jsou-li ve Smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení VP nebo Akčních podmínek, mají odchylná ujednání v takové Smlouvě přednost před zněním VP nebo Akčních podmínek.

I.6. Pro účely těchto VP platí, že služby dle odst. I.1. těchto VP pořádané v letní sezóně jsou služby zahájené v období od 1. 5. do 31. 10. daného kalendářního roku (dále jen „**Letní Sezóna**“). Pro účely těchto VP dále platí, že služby dle odst. I.1. těchto VP pořádané v zimní sezóně jsou služby zahájené v období od 1. 1. do 30. 4. nebo v období od 1. 11. do 31. 12. daného kalendářního roku (dále jen „**Zimní Sezóna**“). Letní Sezóna a Zimní Sezóna dále společně také jako „**Sezóny**“ nebo samostatně jako „**Sezóna**“.

II. SMLUVNÍ VZTAH, PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

II.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem vzniká uzavřením Smlouvy, a to vyjádřením souhlasu s jejím obsahem oběma stranami. Souhlas může být vyjádřen způsobem odpovídajícím místu a způsobu prodeje služeb cestovního ruchu, tedy písemně, ústně i elektronicky. Okamžikem uzavření nabývá Smlouva platnosti. Účinnosti Smlouva nabývá obdržením první platby od zákazníka dle platebního kalendáře podle Smlouvy a v souladu s platebními podmínkami stanovenými dále v těchto VP.

II.2. Pokud Čedok neobdrží od zákazníka řádnou úhradu první stanovené platby, Smlouva nenabude účinnosti a Čedok je oprávněn Smlouvu jednostranně zrušit. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany Čedoku.

II.3. Bezprostředně po uzavření Smlouvy Čedok zákazníkovi vystaví a zašle potvrzení o uzavření Smlouvy (dále jen „**Potvrzení**“). Toto potvrzení obsahuje souhrn veškerých náležitostí Smlouvy, které nejsou definovány těmito VP nebo jiným dokumentem a je zároveň dokladem o uzavření Smlouvy. Pokud je těmito VP odkazováno na Smlouvu, rozumí se tím zároveň odkaz na Potvrzení.

II.4. V případě, že je v rámci nabídky služeb dle odst. I.1. těchto VP, nebo ve Smlouvě uvedeno, že se jedná o služby označené *Čedok Dynamic* nebo *Dynamic*, uzavírá se taková Smlouva s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna, pokud uvedené služby nejsou k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně Čedoku. V případě naplnění rozvazovací podmínky, Čedok oznámí zákazníkovi nejpozději do pěti (5) dnů od účinnosti Smlouvy zánik Smlouvy a bezodkladně mu vrátí uhrazené platební prostředky v plné výši, nejpozději do čtrnácti (14) dní od zaplacení. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany Čedoku. Pokud zákazník neobdrží oznámení o zániku Smlouvy dle předchozí věty do pěti (5) dnů od účinnosti Smlouvy, považuje se tato Smlouva za platně a účinně uzavřenou.

II.5. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že před jejím uzavřením:

a) byl řádně informován o podmínkách, rozsahu a obsahu poskytovaných služeb a seznámil se se všemi charakteristickými a hlavními náležitostmi poskytovaných služeb;

b) se seznámil s těmito VP;

c) byl informován o zpracování osobních údajů a poučen o svých právech v souvislosti s ochranou osobních údajů;

d) mu byl předložen doklad o pojištění Čedoku pro případ úpadku cestovní kanceláře;

e) v případě uzavření doplňkového pojištění se seznámil s pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a pro krytí nákladů spojených se stornem objednaných služeb;

f) mu byly poskytnuty informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení.

II.6. Pokud je předmětem Smlouvy Zájezd nebo SCS, zákazník dále uzavřením Smlouvy potvrzuje, že před jejím uzavřením mu byly na příslušném formuláři poskytnuty informace o právech zákazníků vyplývajících ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS a odpovídajících předpisů České republiky.

II.7. Nabytím účinnosti Smlouvy Čedok odpovídá za řádné poskytnutí všech služeb sjednaných v rámci Smlouvy. Zákazník může vůči Čedoku uplatnit veškerá práva vyplývající pro něj

z právních předpisů Evropské unie a České republiky, zejména OZ a ZCR. Čedok upozorňuje, že pokud je předmětem Smlouvy pouze Pobyt, Doprava, SCS nebo jiná služba CR neřídí se Smlouva ustanoveními § 2521 a násl. OZ a zákazníkovi tak nenáleží stejná práva jako u Smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí Zájezdu.

II.8. Zákazník má v případě Zájezdu nebo SCS zajištěnou ochranu pro případ úpadku cestovní kanceláře, a to na základě uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

III. PŘEDBĚŽNÁ NABÍDKA

III.1. V případě, že Čedok nabízí služby, u nichž je omezená dostupná kapacita, může většímu počtu zákazníků vydat předběžnou nabídku na uzavření Smlouvy (dále jen „**Předběžná nabídka**"). Smlouva je pak uzavřena s tím zákazníkem, který akceptuje a splní podmínky uvedené v Předběžné nabídce jako první.

III.2. K uzavření Smlouvy na základě Předběžné nabídky dojde pouze pokud jsou kumulativně splněny všechny podmínky obsažené v dané Předběžné nabídce, zejména pak podmínky jednorázové úhrady celé ceny služeb uvedených v Předběžné nabídce a skutečnosti, že Čedok má k dispozici volné kapacity pro objednané služby cestovního ruchu.

III.3. Čedok uzavření Smlouvy na základě Předběžné nabídky zákazníkovi vhodným způsobem potvrdí.

III.4. Pokud zákazník uhradí cenu dle Předběžné nabídky, avšak nebudou splněny další uvedené podmínky, nedojde k uzavření Smlouvy. Čedok vrátí zákazníkovi uhrazenou platbu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dní od zaplacení. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany Čedoku.

IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

IV.1. Zákazník je povinen uhradit cenu ujednanou ve Smlouvě ve lhůtách stanovených Smlouvou. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo poukázky, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet Čedoku.

IV.2. Pokud není sjednaná cena uhrazena před zahájením poskytování služeb cestovního ruchu nebo je cena uhrazena pouze částečně, je Čedok oprávněn odepřít zákazníkovi poskytnutí objednaných služeb a odstoupit od Smlouvy pro porušení podmínek Smlouvy ze strany zákazníka. Neuhrazení sjednané ceny nebo její části nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy.

IV.3. Obecná výše plateb a lhůty jsou stanoveny Akčními podmínkami. Pro jednotlivé případy jsou pak platby a termíny stanoveny Smlouvou.

IV.4. V případě úhrady ceny nebo části ceny za služby prostřednictvím poukazu, benefitní karty, šeku nebo jiné obdobné ceniny (dále jen „**Poukaz**"), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového Poukazu, zákazník i Čedok postupují v souladu s těmito podmínkami. Poukaz nevystavený Čedokem, ale třetí stranou, lze uplatnit pouze do výše 50 % hodnoty Smlouvy, maximálně však do výše 20 000,- Kč. Poukaz s uvedenou nominální hodnotou se uplatňuje v jeho plné hodnotě.

IV.5. Poukazy vystavené Čedokem za zrušené Smlouvy lze uplatnit pouze se souhlasem zákazníka vedeného u takové zrušené Smlouvy.

IV.6. Poukazy nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran nebo jiného ukončení Smlouvy. V případě odstoupení nebo jiného ukončení Smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota Poukazu ponížená o příslušné stornopoplatky, a to formou nového Poukazu stejného druhu, v případě Poukazů, u kterých to není možné (např. benefitní karty) se vrací prostředky na takový Poukaz.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA, ÚČASTNÍKA A ČEDOKU

V.1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí zaplacených služeb sjednaných ve Smlouvě;
b) právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou Čedoku známy a které se dotýkají služeb sjednaných ve Smlouvě;
c) právo být seznámen s případnými změnami služeb sjednaných ve Smlouvě;
d) právo na ochranu osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb sjednaných ve Smlouvě;
e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Čedoku známy, pokud nejsou obsaženy již v Potvrzení nebo v katalogu a na www.cedok.cz, sedm (7) dní před zahájením Zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů, pronájmu motorového vozidla apod. nebo jiného dokladu, jehož je pro uskutečnění služeb sjednaných ve Smlouvě třeba, a to na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo do aplikace MůjČedok.

V.2. K základním povinnostem zákazníka a účastníka patří zejména:

a) poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvádět pravdivé a úplné údaje požadované ve Smlouvě vč. sdělení jakýchkoliv změn takových údajů a předložit doklady k žádosti o udělení víz;
b) zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled zletilé osoby a písemný souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje (dále viz Část D – Důležité informace odst. Cestování s dětmi);
c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít Smlouvu;
d) v případě že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním, zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem, a to v jazyce akceptovaném v daném státě;
e) převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;
f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu, zejména platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadováno apod.;
g) splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými dopravci, ubytovateli apod.;
h) řídit se pokyny Čedokem pověřené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil;
i) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodržovat pravidla slušného chování, hygieny;
j) ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce;

k) komunikovat s leteckými dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejména dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91;
l) zaplatit poplatek v případě opravy jména, příjmení, data narození a jiných osobních údajů nebo opravy kontaktních údajů (adresy, e-mailu, telefonu apod.), výše tohoto poplatku bude zákazníkovi sdělena na vyžádání s ohledem na skutečné vzniklé náklady;
m) zaplatit poplatek uvedený v čl. VII. těchto VP za změnu Smlouvy provedenou na základě přání zákazníka.

V.3. K povinnostem zákazníka, který uzavřel Smlouvu ve prospěch třetích osob dle § 1767 OZ dále patří zejména:
a) odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch Smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny a předání všech potřebných informací včetně dokumentů které obdržel, zejména pak tyto VP, doklad o pojištění Čedoku pro případ úpadku apod.;
b) seznámit osoby, v jejichž prospěch Smlouvu s Čedokem uzavřel, s těmito VP, jakož i s dalšími informacemi, na které je odkazováno v těchto VP, nebo které od Čedoku obdrží v době platnosti Smlouvy, zejména je pak informovat o podmínkách, rozsahu, obsahu a kvalitě služeb, o všech charakteristických a hlavních náležitostech služeb, právech a povinnostech zákazníků a účastníků, o pasových, vízových a zdravotních požadavcích pro cestu a pobyt, o zpracovávání osobních údajů zákazníků a účastníků a jejich právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, o pojistných podmínkách apod.;
c) v případech, kdy předmětem Smlouvy je Zájezd, seznámit a předat všem účastníkům doklad pojišťovny o pojištění záruky pro případ úpadku Čedoku;
d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;
e) povinnost dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření přijatých orgány veřejné moci v dané destinaci.
f) K právům a povinnostem zákazníků a účastníků uvedených výše v tomto článku se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.

V.4. Čedok odpovídá za:
a) řádné poskytnutí všech ve Smlouvě sjednaných služeb a v případě poskytnutí Zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích;
b) pravdivé a řádné informování zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.

V.5. Čedok je oprávněn:
a) zrušit Zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než minimální počet uvedený v nabídce nebo v informacích o Zájezdu, a to ve lhůtách a za podmínek dle § 2536 OZ;
b) zrušit Zájezd před jeho zahájením, nebo Pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu nebo Pobytu oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu nebo nástupu na Pobyt.

V.6. Pokud v rámci nabídky či informací o Zájezdu není uvedeno jinak, platí, že minimální počet účastníků pro letecký Zájezd je 200 osob a minimální počet účastníků pro autobusový Zájezd je 50 osob.

V.7. Dojde-li k situaci, kdy zákazník nebo účastník vážně narušuje průběh Zájezdu, ohrožuje svým chováním ostatní osoby nebo hrozí nebezpečí, že by k takovému narušení nebo ohrožení mohlo dojít, a dále v případě, kdy je zákazník nebo účastník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo je z rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci zbaven osobní svobody nebo se z jiného obdobného důvodu nemůže dále účastnit Zájezdu, vyhrazuje si Čedok následující práva:
a) odebrání delegátských či průvodcovských služeb poskytovaných v rámci Zájezdu. Zákazníkovi ani účastníkovi nevzniká v tomto případě nárok na vrácení alikvotní části ceny za uvedené služby, které nebyly od okamžiku oznámení o odebrání čerpány;
b) upozornění zákazníka či účastníka na možnost vyloučení ze Zájezdu;
c) vyloučení zákazníka či účastníka ze Zájezdu.

V.8. V případě odstoupení Čedoku od Smlouvy z důvodu uvedeného v odst. V.7. písm. c) zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly od okamžiku vyloučení čerpány. Zákazník je povinen nahradit Čedoku náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka či účastníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

V.9. V případě jiných služeb cestovního ruchu než Zájezdu se ustanovení odst. V.7. a odst. V.8. těchto VP použije přiměřeně.

V.10. Případná další práva a povinnosti zákazníků, účastníků a Čedoku stanovená kogentními ustanoveními obecně závazných právních předpisů nejsou těmito VP dotčena.

VI. ZMĚNY SMLOUVY ZE STRANY ČEDOKU

VI.1. V případě Zájezdu si Čedok vyhrazuje právo před zahájením poskytování služeb ze své strany provést nepodstatné změny ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy. Údaje o změně je Čedok povinen oznámit zákazníkovi v písemné podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy bez povinnosti hradit odstupné.

VI.2. Nutí-li vnější okolnosti Čedok před zahájením Zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy, jak je definováno § 2527 OZ, nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které Čedok dle Smlouvy přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny Zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy přijmout nebo může od Smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy oznámí Čedok zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v písemné podobě:
a) dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu;
b) lhůtu, v níž může zákazník od Smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než pět (5) dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu;
c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy;
d) údaje o případném náhradním Zájezdu a jeho ceně.

Pokud zákazník ve lhůtě stanovené Čedokem od Smlouvy dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů Zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

VI.3. V případě uzavření smlouvy na Pobyt se ustanovení odst. VI.1. a VI.2. použijí přiměřeně.

VI.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením mimořádných opatření ze strany orgánů veřejné moci může v průběhu Zájezdu nebo poskytování jiných služeb dojít ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb. Uvedené změny od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny, náhradu škody, újmy či právo na odstoupení od Smlouvy.

VII. ZMĚNY SMLOUVY NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

VII.1. Změny Smlouvy uvedené v čl. VII. těchto VP jsou možné pouze na základě vzájemné dohody zákazníka a Čedoku. Žádost o změnu zákazník doručí v písemné podobě Čedoku, a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: info@cedok.cz či

datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla Čedoku nebo osobně do pobočky Čedoku, kde si Smlouvu sjednal, kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno třetí osobou, tak je zákazník povinen doručit žádost o změnu Smlouvy této třetí osobě.

VII.2. Pokud zákazník požádá o níže vyjmenované změny Smlouvy nejpozději dvacet jedna (21) dnů před zahájením Zájezdu či Pobytu, má zákazník povinnost uhradit poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou Smlouvy, nejméně však 500,- Kč. Toto ustanovení platí pro následující změny Smlouvy:
a) změna osoby účastníka;
b) přidání další osoby účastníka;
c) změna typu stravování;
d) prodloužení termínu Zájezdu či Pobytu;
e) změna typu pokoje; nebo
f) rozdělení účastníků na více jednotlivých Smluv.

VII.3. Pokud zákazník požádá o změnu Smlouvy uvedenou v odst. VII.2. těchto VP dvacet (20) a méně dnů před zahájením Zájezdu či Pobytu, má zákazník povinnost uhradit poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou Smlouvy, nejméně však 1.500,- Kč.

VII.4. Pokud zákazník požádá o níže vyjmenované změny Smlouvy nejpozději dvacet jedna (21) dnů před zahájením Zájezdu či Pobytu, má zákazník povinnost uhradit poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou Smlouvy, nejméně však 1.500,- Kč. Toto ustanovení platí pro následující změny Smlouvy:
a) změna termínu Zájezdu či Pobytu;
b) změna hotelu či jiné ubytovacího komplexu;
c) změna destinace;
d) změna odletového či odjezdového místa.

VII.5. Žádost zákazníka o změnu Smlouvy uvedenou v odst. VII.4. těchto VP dvacet (20) a méně dnů před zahájením Zájezdu či Pobytu se považuje za odstoupení od Smlouvy. Čedoku tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP.

VII.6. Pokud zákazník požádá o jakoukoliv změnu Smlouvy v průběhu Zájezdu či Pobytu, má zákazník povinnost uhradit poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou Smlouvy, nejméně však 1.500,- Kč.

VII.7. Poplatek za změnu Smlouvy bude zákazníkovi účtován za jednotlivé žádosti o změnu Smlouvy. V jedné žádosti může zákazník požádat o více změn Smlouvy, kdy za takovou žádost mu bude účtován jeden poplatek za změnu Smlouvy. Pokud však zákazník v jedné žádosti požádá o změnu Smlouvy dle odst. VII.2. i VII.4. těchto VP má povinnost zákazník povinnost uhradit oba poplatky za změnu Smlouvy.

VII.8. Jestliže provedená změna Smlouvy v souladu s odst. VII.2., VII.3. a VII.4. těchto VP zapříčiní zvýšení ceny uvedené ve Smlouvě, je zákazník povinen doplatit takový rozdíl v ceně. Pakliže dojde ke snížení ceny uvedené ve Smlouvě z důvodu změny Smlouvy v souladu s odst. VII.2., VII.3. a VII.4. těchto VP, považuje za tato změna Smlouvy za odstoupení od Smlouvy. Čedoku tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP. Pro účely tohoto ustanovení se do ceny uvedené ve Smlouvě nezapočítávají ceny doplňkových a fakultativních služeb (tj. seating, parkování, pojištění, catering apod).

VII.9. Změna Smlouvy spočívající ve zkrácení termínu Zájezdu či Pobytu je považována za odstoupení od Smlouvy. Čedoku tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP.

VII.10. V případě změny Smlouvy dle odst. VII.2. písm. e) těchto VP (tj. změna typu pokoje), ke které dochází z důvodu storna účastníka se postupuje následovně:
a) v případě storna jednoho účastníka ve dvojlůžkovém pokoji je zákazník povinen uhradit stornopoplatky dle čl. VIII. těchto VP vypočtené z ceny za daného účastníka a zároveň je povinen uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvojlůžkového pokoje jedním účastníkem, a to za předpokladu, že stornopoplatek za stornovaného účastníka nepřesáhl v souladu s čl. VIII. těchto VP výši 80 % ceny za daného účastníka;
b) v případě storna dospělého účastníka, kdy zůstává v pokoji po této změně nižší počet účastníků, hradí zákazník cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu pokoje. Pokud v pokoji zůstane po této změně pouze jeden dospělý účastník a jeden dětský účastník, bude cena za dětského účastníka stanovena jako za dospělého účastníka. Za stornovaného dospělého účastníka je zákazník zároveň povinen uhradit stornopoplatky dle čl. VIII. těchto VP vypočtené z ceny za daného účastníka.

VII.11. V případě změny Smlouvy dle odst. VII.4. písm. a) těchto VP (tj. změna termínu Zájezdu či Pobytu) lze tuto změnu provést pouze v rámci Sezóny, ve které se měl původní Zájezd nebo Pobyt uskutečnit.

VII.12. K oznámení o změně zákazníka je zákazník povinen přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření Smlouvy a prohlášení že:
a) souhlasí s uzavřenou Smlouvou a
b) splňuje podmínky pro účast na sjednaných služeb dle Smlouvy.

V případě změny v osobě zákazníka jsou stávající zákazník (postupitel) a nový zákazník (postupník) zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny dle Smlouvy a k úhradě skutečných nákladů, které Čedoku v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

VII.13. Pokud dojde ke změně všech původních účastníků uvedených ve Smlouvě, považuje se tato změna Smlouvy za odstoupení od Smlouvy. Čedoku tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP.

VII.14. Změny Smlouvy uvedené v čl. VII. těchto VP jsou možné pouze z aktuálně dostupné nabídky služeb Čedoku uvedené na webových stránkách www.cedok.cz.

VII.15. Pro vyloučení všech pochybností se do lhůt uvedených v odst. VII.2, VII.3., VII.4. a VII.5. těchto VP nezapočítává den zahájení Zájezdu či Pobytu.

VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

VIII.1. Čedok je oprávněn před zahájením poskytování služeb dle Smlouvy od Smlouvy odstoupit, a to z důvodů:
a) zrušení dohodnutých služeb dle odst. V.5. písm. a) a b) těchto VP;
b) poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména pak neuhradí-li sjednanou cenu;
c) došlo-li v rámci prodeje k chybnému uvedení ceny služby, kdy je chyba natolik zjevná vzhledem k běžným cenám dané služby v obdobné kategorii.

VIII.2. Oznámení o odstoupení od Smlouvy doručí Čedok zákazníkovi. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

VIII.3. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením poskytování služeb ze strany Čedoku:
a) bez uvedení důvodu;
b) nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývající ze Smlouvy dle odst. VI.2. a VI.3. těchto VP;
c) z důvodů porušení povinností Čedoku vyplývajících ze Smlouvy,
d) v případě Smlouvy jejíž předmětem je Zájezd dále také, jestliže v cílové destinaci nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování Zájezdu nebo na přepravu osob do cílové destinace.

VIII.4. Oznámení o odstoupení od Smlouvy zákazník doručí v písemné podobě Čedoku, a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: info@cedok.cz či datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla Čedoku nebo osobně do pobočky

Čedoku, kde si Smlouvu sjednal, kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno třetí osobou, tak je zákazník povinen doručit odstoupení od Smlouvy této třetí osobě. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, a číslo Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

VIII.5. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy dle ustanovení odst. VIII.1. písm. a) nebo c) a odst. VIII.3. písm. b), c) nebo d) těchto VP je Čedok povinen bezodkladně, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V případech uvedených v odst. VIII.1. písm. a) a c) a odst. VIII.3. písm. b) a d) těchto VP nevzniká Čedoku vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

VIII.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle ustanovení odst. VIII.1. písm. b) a odst. VIII.3. písm. a) těchto VP je zákazník povinen zaplatit Čedoku odstupné ve výši stanovené dále v těchto VP, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

VIII.7. Výše odstupného při odstoupení od Smlouvy před zahájením poskytování služeb ze strany Čedoku je stanovena na osobu vč. dětí. U dětí, které se účastní zájezdu nebo pobytu dle Smlouvy zcela zdarma, nebude účtováno žádné odstupné.

VIII.8. Odstupné je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením Smlouvy, nejméně však v dále uvedených výších, dle termínu odstoupení od Smlouvy nejpozději:

a) 85. den předem – ve výši stanoveného rezervačního poplatku (1. zálohy) uvedeného ve Smlouvě, pokud takový poplatek není ve Smlouvě sjednán, odpovídá výše odstupného rezervačnímu poplatku uvedenému v Akčních podmínkách platných v době sjednání Smlouvy, a pokud nejsou v daný okamžik vydány žádné Akční podmínky, pak rezervačnímu poplatku uvedenému v posledních Akčních podmínkách platných před uzavřením Smlouvy;
b) 84. až 25. den předem – 30% sjednané ceny;
c) 24. až 15. den předem – 50% sjednané ceny;
d) 14. až 8. den předem – 80% sjednané ceny;
e) 7 a méně dní předem – 100 % sjednané ceny.

VIII.9. Odstupné ve výši 100 % sjednané ceny je zákazník povinen uhradit dále i v případech, kdy nenastoupí na Zájezd, zruší Zájezd v den odletu/odjezdu, nedostaví se k odletu/odjezdu, nebo odlet/odjezd zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy.

VIII.10. V případě, že zákazník stornuje pouze některou z doplňkových nebo fakultativních služeb (např. výlet, pronájem vozidla, parkování, seating, catering apod.), bude stornopoplatek za takové služby stanoven dle odst. VIII.8. těchto VP.

VIII.11. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena včetně ceny všech zákazníkem zakoupených doplňkových a fakultativních služeb s výjimkou ceny za pojištění nebo připojištění.

VIII.12. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Čedoku a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka bude výše skutečně vzniklých nákladů odůvodněna. Jestliže je součástí Zájezdu letecká doprava, kdy byly letenky vystaveny na jméno zákazníka nebo účastníků, zavazuje se zákazník uhradit Čedoku veškeré náklady, které vzniknou Čedoku v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

VIII.13. Nezačne-li zákazník čerpat služby sjednané ve Smlouvě bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v čerpání sjednaných služeb z důvodu, že nesplnil některou z povinností stanovenou těmito VP, hradí odstupné ve výši 100 % sjednané ceny.

VIII.14. Čedok má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději do čtrnácti (14) dní od vyúčtování. Přeplatek vzniklý po započtení zálohy nebo ceny vrátí Čedok do čtrnácti (14) dní od provedení zápočtu.

VIII.15. V případě odstoupení od Smlouvy platí pro výpočet výše odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení s výjimkou případů uvedených v odst. VIII.16. těchto VP. Pro vyloučení všech pochybností se do lhůt uvedených v odst. VIII.8. těchto VP nezapočítává den zahájení poskytování služeb ze strany Čedoku.

VIII.16. V případě, že Zákazník odstupuje od Smlouvy, u které byla provedena změna Smlouvy dle odst. VII.4. písm. a) těchto VP (tj. změna termínu Zájezdu či Pobytu), stanoví se výše stornopoplatků ke dni provedení změny termínu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany zákazníka od Smlouvy odstoupeno namísto změněno) nebo ke dni odstoupení zákazníka od Smlouvy, podle toho, která konečná částka stornopoplatků je vyšší.

VIII.17. V případech, kdy cenu, příp. část ceny, uhradil zákazník Poukazem, zákazník i Čedok ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jeho uplatnění a přijímání.

IX. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SCS

IX.1. Tyto VP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování SCS.

IX.2. V případě zprostředkování SCS vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy, tj. smlouvy vedoucí k zakoupení alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou Zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou zákazníkem uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb, jestliže zákazník

a) při jedné návštěvě nebo kontaktu s prodejním místem Čedoku (při fyzické přítomnosti smluvních stran nebo online) si prostřednictvím prodejního místa Čedoku provede samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé SCS, nebo
b) prostřednictvím Čedoku uzavře Smlouvu, na základě které bude poskytnuta službu cestovního ruchu a do 24 hodin po obdržení Potvrzení, uzavře na základě cílené činnosti Čedoku a prostřednictvím Čedoku Smlouvu, na základě které dojde k poskytnutí alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele služeb.

IX.3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali Zájezd dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad zprostředkovaných služeb zahrnutých ve SCS a v případě problémů se zákazník musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.

IX.4. Před uzavřením SCS Čedok zákazníka informuje o podmínkách, obsahu, rozsahu a ceně služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS.

IX.5. Není-li dohodnuto jinak, je Smlouva sjednána bezúplatně a platby, které Čedok od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

X. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB CR

X.1. Tyto VP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb CR.

X.2. V případě zprostředkování jiných služeb CR vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu (např. Amadeus apod.), které nejsou Zájezdem ani SCS.

X.3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali Zájezd nebo SCS dle

platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad takto zprostředkovaných služeb a v případě problémů se zákazník musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných Smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.

X.4. Zprostředkování jiných služeb CR je Čedokem zpravidla zpoplatněno, o výši poplatku je zákazník informován před uzavřením Smlouvy. Platby, které Čedok od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

XI.1. Zákazník je za všech okolností povinen si počínat tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, účastníků, Čedoku a jeho obchodních partnerů.

XI.2. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Čedok škodu jen do výše tohoto omezení. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností Čedokem ze smlouvy o zájezdu je dva roky. Čedok neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou nebo neodvratitelnou okolností vzniklou nezávisle na vůli Čedoku.

XI.3. Čedok neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena jiným zákazníkem, účastníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb dle Smlouvy, nebo mimořádnou nepředvídatelnou událostí vzniklou nezávisle na vůli Čedoku.

XI.4. Povinnost Čedoku hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny služeb sjednaných Smlouvou, s výjimkou úmyslné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

XII. OCHRANA PRO PŘÍPAD ÚPADKU

XII.1. Čedok, jako pořadatel Zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel Smlouvu, jejíž předmětem je poskytnutí Zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku, a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí Zájezdu doprava.

XII.2. Čedok, jako zprostředkující SCS, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny veškeré platby, které od zákazníka Čedok obdržel.

XII.3. Tímto však nevyplývá právo na vrácení ceny za službu poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. Čedok nemá zajištěnu ochranu za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku, pokud byla platba zákazníkem poukázána přímo na účet poskytovatele služby a Čedok je nepřijal.

XIII. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

XIII.1. Délka Zájezdu je vyjádřena počtem dní. Za začátek Zájezdu je považován okamžik zahájení první služby a za konec Zájezdu ukončení poskytnutí poslední sjednané služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Čedok poskytl první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy atd.). Do celkového počtu dní trvání Zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do destinace a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení Zájezdu a ukončení Zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

XIII.2. Délka Pobytu je vyjádřena počtem nocí (noclehů) v ubytovacím zařízení. Nocí (noclehem) se rozumí ubytování zákazníka v ubytovacím zařízení v období od 14:00 hodin do 10:00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Nocí (noclehem) je tak i poskytnutí ubytování v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

XIII.3. Změny časů odletu/odjezdu nebo příletu/příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. Čedok neodpovídá za případné změny času letů z technických či bezpečnostních důvodů.

XIII.4. Součástí Zájezdů, Pobytů, Dopravy, SCS a jiných služeb CR Čedoku není cestovní pojištění zákazníka ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy.

XIII.5. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy, prostřednictvím Čedoku. Čedok na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání Smlouvy zprostředkuje. Cena za takové pojištění je splatná společně s první úhradou ceny stanovené Smlouvou.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

XIV.1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s Čedokem nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tyto VP.

XIV.2. V případě rozporu některého z ustanovení VP s obecně závaznými předpisy se takové ustanovení nepoužije. Neplatnost ustanovení nemá vliv na platnost zbývajících částí VP.

XIV.3. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, www.coi.cz.

XIV.4. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na ec.europa.eu/odr.

XIV.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2025. Těmito VP se řídí práva a povinnosti vzniklé na základě Smluv uzavřených ode dne nabytí jejich účinnosti. Dnem nabytí účinnosti těchto VP pozbývají účinnosti Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. platné od 11. 4. 2024.

ČÁST B – REKLAMAČNÍ ŘÁD

XV. OBECNÉ REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

XV.1. Čedok odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními OZ.

XV.2. Služba poskytnutá Čedokem má vadu, není-li poskytována v souladu se Smlouvou. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění Smlouvy (tj, právo na reklamaci).

XVI. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

XVI.1. Reklamace musí být učiněna vážně, určitě, čitelně a srozumitelně. V opačném případě Čedok vyzve zákazníka k doplnění nebo novému řádnému podání reklamace.

XVI.2. Zákazník je povinen podat reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu vady dozví přímo v místě poskytování služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Pokud není možné podat reklamaci dle předchozí věty tohoto ustanovení, má zákazník právo uplatnit reklamaci rovněž písemně, a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: reklamace@cedok.cz či datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla Čedoku nebo osobně v pobočce Čedoku, kde si Smlouvu sjednal, kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno třetí osobou, může zákazník uplatnit reklamaci také u této třetí osoby, kdy taková třetí osoba (prodávající) pouze potvrdí přijetí reklamace. Pokud nebude reklamace uplatněna způsoby vyjmenovanými výše, nepovažuje se reklamace za řádně doručenou a takovými reklamacemi se Čedok nemá povinnost zabývat.

XVI.3. Reklamaci vad z Dopravy a přepravy poskytované v rámci Zájezdu se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů dopravních společností, včetně reklamace zavazadel atd.

XVI.4. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle Smlouvy objednal, a to v jakékoliv formě.

XVI.5. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, vady, které jsou obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. Čedok hradí poskytnuté kompenzace bezhotovostním převodem na účet, z něhož byla úhrada ceny dle Smlouvy provedena. Pokud zákazník požaduje úhradu kompenzace na jiný účet, nebo pokud byla cena dle Smlouvy hrazena jiným způsobem než převodem z účtu, je zákazník v reklamaci povinen uvést číslo účtu, na který má být kompenzace zaslána. V opačném případě může být kompenzace zaslána až po sdělení údajů bankovního účtu ze strany zákazníka, Čedok není do doby obdržení údajů o účtu v prodlením s plněním své povinnosti spočívající v úhradě kompenzace.

XVI.6. V případě podání reklamace v destinaci, předá zákazník písemnou reklamaci zástupci Čedoku, který mu na žádost vydá potvrzení o přijetí reklamace nebo zákazník podá reklamaci zástupci Čedoku ústně a ten sepíše se zákazníkem reklamační protokol.

XVI.7. Písemná reklamace nebo reklamační protokol musí obsahovat minimálně osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, označení reklamované služby, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

XVI.8. Reklamační protokol dále obsahuje potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Reklamační protokol podepisuje zástupce Čedoku i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

XVI.9. Pokud lze reklamaci vyřešit ihned, není potřeba reklamační protokol sepisovat.

XVI.10. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady Zájezdu činí dva roky. Vadu Pobytu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

XVI.11. Pokud je předmětem reklamace zpoždění letu, odepření nástupu do letadla, ztráta, zpoždění nebo poškození zavazadel, má zákazník právo obrátit se přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealské úmluvy a dalšími předpisů.

XVII. POSTUP PŘI UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

XVII.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit zástupci Čedoku a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti a důvodnosti reklamace.

XVII.2. Pokud je předmětem Smlouvy poskytnutí Zájezdu, má zákazník v případě vady zájezdu právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Čedok odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

XVII.3. Čedok odstraní vadu Zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady Zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Čedok vadu Zájezdu ve lhůtě dle XVII.2 těchto VP, má zákazník právo odstranit vadu Zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu Zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

XVII.4. Vyskytnou-li se po odletu/odjezdu podstatné vady Zájezdu, nabídne Čedok bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvy, aby Zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou, poskytne Čedok přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

XVIII. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

XVIII.1. Uplatní-li zákazník reklamaci, kterou je možné odstranit na místě, je Čedokem pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bezodkladně, ve složitých případech do tří (3) pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Ostatní reklamace musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud nebude dohodnuta lhůta delší.

XVIII.2. Čedok je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.

XVIII.3. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. V ostatních případech je poskytnuta sleva nebo jiná kompenzace.

XVIII.4. Je-li předmět Smlouvy poskytnutí Zájezdu a vytkl-li zákazník vadu Zájezdu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 OZ, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady Zájezdu je dva roky.

XVIII.5. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

XVIII.6. V případě že zákazník odstoupí od Smlouvy v souladu s poslední větou odst. XVII.3 těchto VP, poskytne Čedok zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu zpět nebo do

jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Čedok náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři (3) noci na jednoho zákazníka.

XVIII.7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

ČÁST C – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

XIX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

XIX.1. Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění Smlouvy uzavřené s Čedokem v souladu se Smlouvou.

XIX.2. Zákazník není povinen dle žádného obecně závazného předpisu poskytnout Čedoku své osobní údaje, kdy poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže dojít k uzavření či plnění Smlouvy sjednané mezi Čedokem a zákazníkem.

XIX.3. K uvedenému účelu Čedok zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve Smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.

XIX.4. Správcem osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář Čedok a.s., se sídlem Vinohradská 2577/178, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Česká republika, IČO 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263.

XIX.5. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech Čedoku, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci Čedoku a smluvně pověřenými zpracovateli.

XIX.6. Pro účely zpracovávaní má k osobním údajům zákazníka přístup Čedok jako správce, jeho zaměstnanci a dále také Čedokem smluvně pověření zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé Čedoku, kteří se zákazníkem uzavírají Smlouvy jménem a na účet Čedoku, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).

XIX.7. Osobní údaje zákazníka zpracovávané Čedokem pro účely splnění Smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne Čedok informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

XIX.8. Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve Smlouvě i po ukončení Smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.

XIX.9. Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení Smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů Čedoku. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak Čedok zpracovává zejména

za účelem rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb, vytváření nezávislé recenze služeb získáváním informací o hodnocení poskytnutých služeb a spokojenosti zákazníků.

XIX.10. Osobní údaje svých zákazníků Čedok jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené Smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou Smlouvou Čedok uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků Čedoku je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

XIX.11. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení těchto VP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu s Čedokem uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá Smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením Smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

XIX.12. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) **Právo na informace o zpracování osobních údajů**
Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje Čedok svým zákazníkům v těchto VP, příp. v Akčních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracovávání osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Čedok a.s., které jsou k dispozici ve všech pobočkách Čedoku i zpřístupněny na www.cedok.cz/ochrana-osobnich-udaju/.

b) **Právo na přístup k osobním údajům**
Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

c) **Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost**

d) **Právo na výmaz (právo být zapomenut)**
V některých zákonem stanovených případech je Čedok povinen osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat.

e) **Právo na omezení zpracování**
Zákazník má právo, aby Čedok omezil zpracovávání jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) Čedok již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody Čedoku převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

f) **Právo na přenositelnost údajů**
Zákazník má právo získat své osobní údaje, které Čedok zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním

osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci Čedok.

g) **Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů**
Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

ČÁST D – DŮLEŽITÉ INFORMACE

Obsahem Smlouvy jsou i další informace a podmínky k poskytovaným službám, na něž je ve Smlouvě, resp. VP zákazník upozorněn nebo odkázán. Seznamte se proto, prosím, ještě před uzavřením příslušné Smlouvy nebo před závazným objednáním/rezervací služeb prostřednictvím elektronických prostředků se všemi uvedenými informacemi. Tyto důležité informace jsou nedílnou součástí VP, upravující obsah a podmínky poskytovaných služeb.

PASOVÉ A VÍZOVÉ FORMALITY

Cestovní doklady

Klient má povinnost mít u sebe platný cestovní doklad. Některé země mohou požadovat pro vstup do země určitou dobu platnosti cestovního dokladu po návratu ze země. Doporučujeme si tyto informace vždy předem ověřit na www.mzv.gov.cz či na konkrétním zastupitelském úřadě. Upozorňujeme na to, že vycestovat mimo EU je v naprosté většině případů možné pouze s platným cestovním pasem, nikoli na občanský průkaz.

Víza a další potřebné dokumenty pro vstup do země

Udělení víz a dalších potřebných dokumentů pro vstup do země spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Čedok nemůže refundovat cenu uvedenou ve Smlouvě, pokud klient odstoupí od Smlouvy z titulu neudělení vstupního víza či jiného takového dokumentu, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn. Podmínky pro udělení a platnost víz či jiných obdobných dokumentů se mohou během roku měnit a konzulární úřad není povinen nás o tom informovat. Doporučujeme proto ověřit si informace vždy předem na www.mzv.gov.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Pokud si takový klient neopatří víza či jiné potřebné dokumenty pro vstup do cílové nebo tranzitní země a není oprávněn čerpat služby sjednané ve Smlouvě, je povinen uhradit odstupné. V případě neudělení víza či jiných obdobných dokumentů platí ustanovení VP. Podmínky vstupních a vízových formalit do zahraničí naleznete na www.mzv.gov.cz.

Informace pro občany mimo EHP / klienty cestující s jiným než českým či slovenským pasem

Klienti, kteří jsou příslušníci jiných států než EHP, jsou povinni se sami informovat o pasové a vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza či jiné obdobné dokumenty si zajistit. To stejné platí pro občany České republiky či Slovenska pokud plánují cestovat s pasem vydaným jiným státem z důvodu dvojí státní příslušnosti. Klient se může v takových případech obrátit na Čedok s žádostí o informaci o pasových a vízových požadavcích pro vstup do země, případně se může informovat na jednotlivých pobočkách Čedoku.

CESTOVÁNÍ S DĚTMI

Osoba mladší 18-ti let (dále jen „**dítě**“) může cestovat do zahraničí pouze s vlastním platným cestovním dokladem. Rozhodný věk dítěte pro poskytnutí slevy za dítě se určuje dle data okamžiku ukončení poskytování služeb ze strany Čedoku.

Souhlas rodičů s vycestováním dítěte

Pokud dítě cestuje do zahraničí bez doprovodu svých rodičů, popř. jen s jedním z rodičů, mohou některé státy vyžadovat písemný souhlas rodičů s vycestováním dítěte do zahraničí. Nutnost souhlasu doporučujeme ověřit vždy předem na www.mzv.gov.cz nebo na konkrétním zastupitelském úřadě. I v případě, že souhlas v cílové zemi není vyžadován, Čedok doporučuje, aby při cestování dítěte do zahraničí měla doprovodná osoba u sebe souhlas zákonného zástupce s vycestováním. Písemný souhlas s ověřeným podpisem by měl obsahovat: identifikaci dítěte (jméno, příjemní, datum narození, číslo cestovního dokladu), identifikaci doprovodné osoby, destinaci a přibližný termín cesty. Souhlas doporučujeme udělit v jak v českém, tak v anglickém jazyce. Vzor takového souhlasu naleznete zde: www.mzv.gov.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html.

LETECKÁ DOPRAVA

Letecká přeprava je zajištěna formou charterových letů nebo na pravidelných linkách.

Letový řád

Časy odletu a příletu uvedené ve Smlouvě jsou pouze orientační. V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době zpracování nabídky.

Odpovědnost leteckého dopravce za poskytnuté služby

Letecký dopravce je odpovědný za poskytnuté služby, zejména za servis poskytovaný na palubě letadla, stav letadla, či nese odpovědnost za poškození odbavených zavazadel. Klient se v případě nespokojenosti se službami leteckého dopravce musí obrátit přímo na takového dopravce s případným nárokem kompenzaci. Letecký dopravce je dále oprávněn v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce přepravu odložit, zrušit, nebo předčasně ukončit. V případě zpoždění, zrušení či změny letu se klient obrací s nárokem na kompenzaci přímo na leteckého dopravce. Čedok nemůže ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezipřistání).

Přímý let

V průběhu přímého letu může být naplánováno technické mezipřistání sloužící k doplnění paliva a technické kontrole letadla. V průběhu takového mezipřistání mohou být klienti požádáni o vystoupení z letadla a opakovanou pasovou kontrolu.

Váhový limit zavazadel

Váhový limit klient nalezne ve Smlouvě a může se lišit dle podmínek jednotlivých dopravců. Jednotlivé váhové limity u uvedených zavazadel se nesčítají. Případná nadváha jakéhokoliv zavazadla je zpoplatněna dle aktuálních ceníků leteckých společností. Doplňující informace sdělí Čedok na vyžádání.

Občerstvení na palubě

Na většině letů je občerstvení na palubách nabízeno zpravidla za poplatek a cestující je platí přímo v letadle palubnímu personálu, není-li objednávka občerstvení součástí Smlouvy.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA A TRANSFERY V DESTINACÍCH

Autobusovou přepravu zajišťujeme prostředky osvědčených autobusových společností a rovněž využíváme i nabídky autobusové dopravy jiných cestovních kanceláří. V destinacích využíváme při transferech z letiště do hotelů a zpět služby našich partnerských společností. Z kapacitních důvodů není možné, aby naši delegáti doprovázeli všechny transfery do a z hotelu.

Bezpečnostní pásy
V autobusech, kde jsou sedadla vybavena bezpečnostními pásy, jsou klienti povinni mít během jízdy tyto pásy zapnuté.

Vybavení autobusů v rámci sjednané autobusové dopravy
Čedok používá na svých cestách autobusy v dálkové úpravě, která obvykle zahrnuje klimatizaci, WC, video a nabídku teplých a studených nápojů. Všechna místa v autobusu mají základní cenu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa, které zákazníkovi nevyhovuje.

Služba dopravy svozem
V případě nízkého zájmu o dopravu svozem do centrálního odjezdového místa nebo na tuzemské letiště/z tuzemského letiště může být doprava zrušena. V tomto případě bude zákazníkům vrácena částka, kterou za službu uhradili. V případě vyššího počtu nástupních míst mohou být svozy při cestě tam a rozvozy při cestě zpět zabezpečeny dodatečnými dopravními prostředky a nelze tak vyloučit možnost přestupů po trase.

Zavazadla
Každý cestující je povinen si svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Tato povinnost platí jak při cestování autobusovou dopravou, tak i při transferu z letiště do hotelu a zpět. Hlavní zavazadlo doporučujeme označit jménem, adresou pobytu v ČR a místem pobytu v destinaci. Přeprava zvířat není možná.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY
Čedok si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka, pokud svým jednáním a chováním narušuje chod přepravy, popř. se jeví jako vysoce pravděpodobné, že by toto narušení mohlo nastat. V takovém případě má Čedok právo zákazníka z přepravy vyloučit. Za osoby narušující chod přepravy se považují především o osoby v podnapilém stavu. Zákazník je dále povinen dodržovat přepravy zákaz kouření.

MÍSTNÍ POPLATKY
Pro příjezd do destinace nebo místa pobytu může být v souladu se zákonnými požadavky dané země vyžadována úhrada místních lázeňských nebo rekreačních poplatků. Některé poplatky jsou již zahrnuty v ceně ubytování. V některých případech je však jejich úhrada prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samosprávních orgánů. Bližší informace o poplatcích naleznete v informacích u konkrétního zájezdu či pobytu na www.cedok.cz, příp. v pokynech na cestu před odletem.

KATEGORIE UBYTOVÁNÍ
Vzhledem k tomu, že vnímání kvality i označování kategorie ubytování se mohou v jednotlivých zemích významně lišit, užívá Čedok pro hodnocení ubytovacích zařízení jak Čedok stupnici kvality služeb, tak i oficiální klasifikaci. V případě, že ubytovací kapacita nemá oficiální klasifikaci v rámci dané destinace, je příslušná ubytovací kapacita uváděna taktéž bez oficiální klasifikace. Oficiální klasifikace je určena podle pravidel dané země, které si daná země nastavuje sama. Čedok stupnice kvality služeb vyjadřuje pouze názor Čedoku na kvalitu ubytování tak, jak se jeví z hlediska standardu středoevropského cestovatele. Upozorňujeme, že kvalita ubytování v apartmánech není totožná s hotelem, kdy kvalita služeb v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelech.

UBYTOVÁNÍ
Přidělování konkrétních ubytovacích kapacit provádí zásadně provozovatel ubytovacího zařízení. Fotografie ubytovacích kapacit uvedených v nabídce nebo katalogu jsou ilustrační a nemusí vždy korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

Překnihování ubytovací kapacity (tzv. overbooking)
Ve výjimečném případě, nikoli však vinou Čedoku, může dojít k překnihování ubytovacího objektu. V takovém případě Vám bude poskytnuto jiné ubytování shodné či vyšší kategorie.

Check-in a check-out z pokoje
Doba určená k ubytování a opuštění pokoje nebo apartmánu je stanovena tak, aby mohl být proveden řádný úklid. Pokud není uvedeno jinak, může být nástup na pobyt (check-in) okolo 16 hod., pokoje se uvolňují zpravidla do 10 hod (check-out). Uvedené časy jsou pouze orientační a mohou se v konkrétním ubytovacím zařízení lišit.

Negaranční přání
Pokud klient požádá o pokoj určitých vlastností (např. s výhledem na moře, ve vyšším patře, v přízemí, propojené pokoje, pokoje v blízkosti), aniž by si zakoupil pokoj garantující tuto vlastnost, Čedok žádným způsobem nemůže ovlivnit přidělení pokoje s požadovanou vlastností. Čedok řádné předá tento požadavek ubytovacímu zařízení, ovšem přidělování jednotlivých pokojů provádí zásadně provozovat ubytovacího zařízení.

Ubytovací zvyklosti
Ubytovací zvyklosti se mohou lišit od našeho běžného standardu. Pro některé destinace jsou typické poměrně malé rozměry pokojů a úsporné řešení lůžek formou paland nebo vysouvacího lůžka z úložného prostoru. Pokud je v nabídce Čedoku uvedeno, že pokoj je situován na mořskou stranu, nezaručujeme, že takový pokoj bude mít výhled na moře. Boční výhled na moře může znamenat, že takový výhled bude např. pouze z některé části balkonu nebo terasy.

OBSAZENOST POKOJŮ
V naší nabídce uvádíme u jednotlivých ubytovacích kapacit informaci o variantách obsazenosti jednotlivých pokojů. V popisu ubytovacích jednotek u jednotlivých hotelů jsou pro lepší orientaci uvedeny základní možnosti obsazenosti pokojů zkratkami typu 2+0, 2+1, 2+2. První číslovka znamená maximální počet pevných lůžek, druhá maximální počet přistýlek v pokoji. Uvedené zkratky mají pouze informativní charakter. Přesnou konfiguraci jednotlivých pokojů včetně možnosti ubytování dětí naleznete na www.cedok.cz u jednotlivých nabídek hotelů.

Přistýlka
Přistýlka nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, gauč, nebo palanda. V některých destinacích může být jedna přistýlka společná pro dvě děti. Ve vybraných hotelech a pokojích nabízíme i možnost ubytování dítěte na společném lůžku s rodiči.

Jednolůžkový pokoj
Při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. Standardní jednolůžkový pokoj je vždy menších rozměrů a bývá zpravidla dražší než cena pro jednu osobu ve dvojlůžkovém pokoji (při plném obsazení pokoje, při rozpočtení na jednu osobu).

STRAVOVÁNÍ
Rozsah stravovacích služeb
Způsob a rozsah stravování se řídí pravidly ubytovacího zařízení. Níže uvádíme obecné vysvětlení základních pojmů užívaných v rámci nabídky stravovacích služeb. Služby poskytované v rámci daného ubytovacího zařízení se vždy řídí zásadně konkrétní nabídkou uvedenou na www.cedok.cz.

Snídaně:	snídaně
Polopenze:	snídaně a večeře nebo snídaně a oběd
Polopenze plus:	snídaně a večeře nebo snídaně a oběd, nealkoholické nápoje
Plná penze:	snídaně, oběd, večeře
Plná penze plus:	snídaně, oběd, večeře, nealkoholické nápoje
All inclusive:	snídaně, dopolední snack, oběd, odpolední snack, večeře, nealkoholické nápoje, místní alkoholické nápoje
All inclusive light:	snídaně, dopolední snack, oběd, odpolední snack, večeře, nealkoholické nápoje
Ultra all inclusive:	snídaně, dopolední snack, oběd, odpolední snack, večeře, nealkoholické nápoje, místní i dovezené alkoholické nápoje

Stravovací služby první a poslední den
Rozsah čerpání stravovacích služeb v příletový/příjezdový a odletový/odjezdový den závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení a je omezen od přihlášení (check-in) do hotelu do odhlášení (check-out) z hotelu. Při nástupu do hotelu a odjezdu z něj v atypických časech může být jídlo nahrazeno balíčkem na cestu nebo jiným typem občerstvení.

Tvorba čekacích dob při výdeji stravy
Zejména v období sezóny v dané destinaci je nutné počítat s tvorbou čekacích dob.

Bufet
Bufetová forma stavování je cenově rovnocenná se servírovaném menu. Pokud je stravování podáváno ve formě bufetu, je nabídka v průběhu výdejní doby doplňována, ovšem je nutné počítat, že k závěru výdejní doby už může být výběr pokrmů omezen.

Nápoje
Není-li v nabídce uvedeno jinak, nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně.

Formální oděv
Některá ubytovací zařízení (obzvlášť vyšší kategorie) mohou požadovat formální oděv při využívání stravovacích služeb.

Diety
V případě dietních omezení (např. bezlepková, bezlaktózová, veganská dieta apod.) nemůžeme garantovat, že ubytovací kapacity nabízí vhodnou stravu, a to ani v případě, kdy Čedok tento požadavek nahlásil předem do daného ubytovacího zařízení.

Rozdílné stravovací návyky
V zahraničních destinacích jsou často připravovány místní pokrmy, které se stylem podávání, přísadami, kořením atd. mohou lišit od našich stravovacích návyků. Lidské tělo potřebuje často několik dní na přizpůsobení odlišné stravě, což může způsobit žaludeční potíže nebo jiné potíže s trávením. Tyto potíže nemusí ihned znamenat nedostatečnou kvalitu pokrmů nebo nevyhovující hygienické podmínky. Místní regulace týkající se alergenů v potravinách může být odlišná od pravidel platných v tuzemsku, v případě alergií nebo intolerance na některé potraviny proto doporučujeme vždy se informovat o složení pokrmů a způsobu jejich přípravy.

SEZÓNNÍ OBDOBÍ V DESTINACI
Cestování mimo sezónu v destinaci může ovlivnit provoz některých služeb či zařízení hotelového komplexu. Takové omezení provozu z důvodu sezóny se může dotknout i stravovacích služeb. Provoz služeb a zařízení se odvíjí od počtu zákazníků v daném komplexu a vedení ubytovacího komplexu může rozhodnout o omezení provozu takových služeb. Čedok takové omezení služeb a zařízení nemůže ovlivnit.

PLÁŽE, SLUNEČNÍKY, LEHÁTKA, BAZÉNY
Pláže
Údaje o vzdálenosti pláže v nabídce jsou pouze orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a vyjadřují nejkratší vzdušnou vzdálenost pláže od hranice areálu s ubytovacím komplexu. Cesta pěšky nebo jízda dopravními prostředky mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. Klimatické podmínky mohou způsobit náplavy mořské trávy nebo výskyt mořských živočichů apod., mohou ovlivnit jejich užívání, což nelze ze strany Čedoku ovlivnit. Při koupání je třeba se řídit pokyny místních plavčíků nebo hotelu, případně je nutné zohlednit počasí, mořské proudy a příliv nebo odliv.

Lehátka a slunečníky
Lehátka a slunečníky, pokud není v popisu hotelu uvedeno jinak, jsou zpravidla k pronajmutí za poplatek. Lehátka a slunečníky umístěné na pláži i u bazénu mohou být k dispozici pouze v omezeném množství (zejména v hlavní sezóně), jelikož s ohledem na místo nemusí odpovídat kapacitě lůžek v ubytovacím zařízení.

Bazény a aquaparky

Bazény a aquaparky je možné používat pouze během provozní doby v souladu s pokyny k použití a na vlastní nebezpečí. Rodiče či jiné doprovodné osoby odpovídají při využívání bazénu či aquaparku za bezpečnost dětí. Při nepříznivém počasí může být provoz bazénu či aquaparku omezen. I přestože je v nabídce uvedeno, že je v rámci ubytovacího komplexu vyhřívaný bazén, je nutné vzít v potaz, že takový bazén není vždy vyhříván a toto rozhodnutí je v kompetenci vedení ubytovacího komplexu. Bazény a aquaparky jsou čištěny za pomocí chemikálií, které mohou nepříznivě ovlivnit citlivou pokožku.

DOVOZ SUVENÝRŮ A JINÝCH KOMODIT

Sběr mušlí, korálů a písku bývá oblíbenou letní aktivitou. Každá země má na vývoz takových komodit svá pravidla a nedovolený převoz může být pokutován až v řádu několika desítek tisíc českých korun. Doporučujeme, abyste se informovali předem o pravidlech vývozu těchto komodit. Obdobná pravidla či případný úplný zákaz může platit taktéž na dovoz dalších suvenýrů, např. kosmetických přípravků, výrobků z cenných materiálů (hadí kůže, slonoviny, nosorožčích rohů atd.), chráněných živočichů, chráněných rostlin apod. Dražší (nezakázané) suvenýry mohou podléhat celnímu řízení při příletu zpět z destinace.

WI-FI

Wi-Fi je poskytována zdarma v ubytovacím zřízení pouze pokud to bylo uvedeno v rámci nabídky a pouze v prostorách, které byly uvedeny v nabídce. Standardně je Wi-Fi zdarma poskytována pouze ve společných prostorách. Některé hotelové komplexy poskytují Wi-Fi i na pokojích, kdy může být vyžadováno zaplacení poplatku za toto poskytnutí.

NOČNÍ KLID A NOČNÍ ŽIVOT

Dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá střediska zahlcena zábavnými podniky (bary, vinárny, diskotéky a noční kluby), jejichž provoz je obvykle hlučný. Provoz daných podniků je umožněn na základě úředních povolení daného státu a není možné mu zabránit. Obzvláště v jižních destinacích se život probouzí až ve večerních hodinách a není výjimkou, že trvá do ranních hodin. Obtěžování hlukem v nočních hodinách může být taktéž ovlivněno i technickými vlastnosti ubytovacího komplexu. Není v silách Čedoku, aby zajistil absolutní klid v ubytovacích komplexech.

HYGIENICKÉ PODMÍNKY A ZVÍŘATA

Před odjezdem do destinace je nutné počítat s odlišnými hygienickými zvyklostmi, které mohou být ovlivněny méně přísnými hygienickými předpisy v dané zemi. Konkrétní klimatické podmínky v oblasti jsou spojeny s existencí různé fauny. Neovlivnitelnou nepříjemnou skutečností, se kterou se můžete v určitých lokalitách a obdobích v ubytovacím zařízení či při ubytování setkat, je výskyt drobného hmyzu, ještěrek a dalších zvířat, a to i přes intenzivní snahu ubytovatelů. Zejména v jižních oblastech (např. Řecko) jsou kočky považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jejich přítomnost je respektována.

ÚDRŽBA A STAVEBNÍ ČINNOSTI

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 jakékoli době docházet ke stavební či jiné technické činnosti. Z těchto důvodů se může stát, že některé služby nebo zařízení ubytovacího komplexu budou mimo provoz. Na tuto skutečnost nemá Čedok žádný vliv a nemůže ji nijak ovlivnit.

TREZOR A CENNOSTI

Obecně Čedok nedoporučuje si brát na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Ve většině ubytovacích zařízení je možné si pronajmout trezor, případně je možné využít trezor přímo na pokoji. Doporučujeme, abyste této možnosti k úschově Vašich cestovních dokladů, peněz a cenností. Předejdete tak případným nepříjemnostem spojených s jejich ztrátou. Pokud byste byli během svého pobytu okradeni, doporučujeme Vám bez zbytečného odkladu oznámit tuto skutečnost policii.

KLIMATIZACE

Klimatizaci naleznete pouze v těch ubytovacích zařízeních, kde je to uvedeno v jejich popisu nabídky. V mnoha případech bývá klimatizace řízena centrálně, a tak zapínání, vypínání i délka provozu závisí na rozhodnutí provozovatele ubytovacího zařízení. Klimatizace fungují zpravidla jen při zavřených oknech a dveřích a při použití klíče do pokoje. Při provozu klimatizace bohužel nelze vyloučit hluk.

ÚKLID

Cena za ubytování v hotelu či jiných privátních pokojů obsahuje i denní a závěrečný úklid dané ubikace. V některých zemích je denní úklid prováděn obden (tj. každý druhý den). Většina ubytování v apartmánech nezahrnuje závěrečný úklid v základní ceně. Informace o tom, zda je závěrečný úklid obsažen základní ceně, zda je vyžadován povinný poplatek, či si zákazníci provádí úklid sami, je vždy uvedena v popisu předmětného apartmánového ubytování.

KAUCE

V některých případech ubytování v apartmánech se na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jejich zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je odvislá od zvyklostí dané země či destinace a od konkrétní ubytovací kapacity. Výše kauce se pohybuje zpravidla v rozmezí mezi 100 a 300 EUR. Informace o výši kauce jsou uvedeny buď v konkrétní nabídce nebo jsou obsaženy v odjezdových pokynech, které obdržíte předem.

DELEGÁTI A PRŮVODCI

Delegát v destinaci

Pokud v pobytovém středisku funguje střediskový delegát, bude Vám nápomocen v místě pobytu. Doporučujeme využívat pro řešení veškerých záležitostí především úřední hodiny nebo telefonické spojení pro případ mimořádné události. Pokud není v nabídce uvedeno jinak, jedná se o česky nebo slovensky mluvícího delegáta.

Služby delegáta na telefonu

V některých destinacích nemáme přítomného česky nebo slovensky mluvícího delegáta přímo na místě. V těchto destinacích máte v ceně zájezdu služby česky nebo slovensky mluvícího delegáta na telefonu 24/7 či se můžete obrátit na zástupce našeho partnera v destinaci, který zpravidla mluví česky nebo anglicky. Podrobnosti naleznete vždy v konkrétní nabídce uvedené na www.cedok.cz.

Průvodci
Všechny poznávací zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce. Není pravidlem, že se průvodce připojuje k zájezdu již na odletovém letišti, ale může se připojit ke skupině až na letišti v první destinaci poznávacího zájezdu. Průvodce dále nemusí doprovázet skupinu během letu z destinace (např. z důvodu setrvání v destinaci či přeletu do jiné destinace).

VÝLETY V DESTINACÍCH
Výlety v destinacích jsou zpravidla pořádány místním partnerem Čedoku v destinaci a při koupi výletu vzniká smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem místních služeb. Případné stížnosti či reklamace takových výletů je klient oprávněn uplatnit přímo u místního partnera v destinaci. Výlety jsou realizovány za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců a mohou být provázeny česky nebo slovensky mluvícím průvodcem. Pro doprodej výletů „na poslední chvíli“ přímo na místě pobytu může být stanovena nižší cena, než je uvedená v nabídce.

VÝKLAD A PROGRAM POZNÁVACÍCH ZÁJEZDŮ
Výklad průvodce
Není-li výslovně v itineráři poznávacích zájezdů uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak doprovodný průvodce Čedoku podává zpravidla výklad jen v autobusu (řada států zakazuje průvodcům cestovních kanceláří provádět tuto průvodcovskou činnost bez místního živnostenského povolení). Konkrétní prohlídky jednotlivých lokalit po výstupu z autobusu probíhají individuálně bez přímého průvodcovského výkladu.

Změna programu
Změna programu u poznávacích zájezdů je vyhrazena. Ve dnech státních či náboženských svátků může dojít k omezení návštěv historických, kulturních či jiných pamětihodnostech.

Vstupy, spropitné a další poplatky
Poznávací zájezdy jsou plánovány s velkým časovým předstihem, a proto může v mezidobí dojít ke změně ceny vstupného do některých zařízení, nebo zavedení zcela nových poplatků. O takových změnách budete informováni nejpozději na místě od příslušného průvodce. V některých zemích je součástí místní kultury a zvyklostí spropitné (bakšiš) pro místní pracovníky ve službách a jeho odmítnutí je považováno za hrubou urážku a může vést i k odmítnutí poskytnutí služeb ze strany místních pracovníků. Takové spropitné vybírá od účastníků průvodce na místě a předává jej místním pracovníkům, nejedná se tak o příjem Čedoku, který pouze zprostředkuje jeho uhrazení. Informace o takovém spropitném a jeho výši je uvedeno v popisu jednotlivých zájezdů.

Náročnost poznávacích zájezdů
Při účasti na poznávacím zájezdu je nutné počítat s určitou fyzickou náročností takových zájezdů. Průměrná denní ujitá vzdálenost se u poznávacích zájezdů pohybuje okolo 15 km. Zároveň je také nutné mít na paměti, že v rámci programů dochází k dlouhým přejezdům v autobuse mezi jednotlivými městy, památkami či dalšími body programu. Pečlivě zvažte své síly a schopnosti před účastí na poznávacím zájezdu i s přihlédnutím k uvedenému programu poznávacího zájezdu.

LYŽAŘSKÉ VLEKY A SKIPASY
Údaje o vzdálenosti lyžařských vleků, lanovek a zastávek skibusu od ubytovacích zařízení uváděné v popisech jsou pouze orientační.

Sněhové a klimatické podmínky
Čedok nemůže garantovat sněhové podmínky. Funkčnost některých vleků a lanovek může být dočasně omezena z důvodu špatných sněhových či klimatických podmínek, případně lavinového nebezpečí. Za toto omezení nenese Čedok odpovědnost.

Skipasy
Vícedenní skipasy mohou mít v jednotlivých střediscích specifické podmínky pro jejich vystavení (požadavek na fotografii, vratná záloha, na čipovou kartu). V případě čerpání věkově omezených zlevněných skipasů (dítě, junior, senior) počítejte s požadavkem na ověření data narození (např. cestovním dokladem). Pokud je součástí ceny skipas po celou dobu pobytu, může se jednat o skipas na daný počet dní pobytu či skipas určený na určitý počet jízd, jenž bude po vyčerpání klientovi vyměněn za nový, tak aby klient mohl využívat skipas po celou dobu pobytu.