

DŮLEŽITÉ INFORMACE A PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDU/POBYTU

Podmínky účasti na zájezdech nebo pobytech a vzájemná práva a povinnosti, které vznikají mezi klientem a naší cestovní kanceláří a jsou i obsahem smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu příp. jiné smlouvy uzavírané s Čedokem, jsou stanoveny zejména vedle popisu a obsahu služeb u zájezdů/pobytů v aktuálním katalogu nebo na www.cedok.cz, příslušnou smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Čedok a.s. platnými a účinnými ke dni uzavření smlouvy (dále i „VSP“). Obsahem příslušné smlouvy jsou i další informace a podmínky k poskytovaným službám, na něž je ve smlouvě resp. VSP zákazník upozorněn/odkázán. Seznamte se proto, prosím, ještě před uzavřením příslušné smlouvy nebo před závazným objednávkou/rezervací služeb prostřednictvím elektronických prostředků se všemi uvedenými informacemi a podmínkami poskytovaných služeb Čedoku. V níže uvedených informacích a podmínkách k poskytovaným službám získáte základní důležité informace. Tyto Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu, jakož i další důležité dokumenty a informace jsou zveřejněny na www.cedok.cz/obchodni-podminky a rovněž jsou i k dispozici ve všech provozovnách cestovní kanceláře Čedok a.s. i u všech externích prodejců služeb cestovního ruchu zajišťovaných Čedokem.

Délka a rozsah zájezdu/pobytu

Délka zájezdu v naší nabídce je vyjádřena počtem dní. Za začátek zájezdu je považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních či časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu, je vyjádřena počtem nocí.

Obsazenost pokojů

V naší nabídce uvádíme u jednotlivých ubytovacích kapacit informaci o variantách obsazenosti jednotlivých pokojů. Pokud je v hotelu k dispozici více typů pokojů, je uváděn zpravidla nejčastěji využívaný typ pokoje. 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 hotelů.

Ubytování

STUPNICE KVALITY UBYTOVÁNÍ CK ČEDOK



Vzhledem k tomu, že vnímání kvality i označování kategorie ubytování se mohou v jednotlivých zemích významně lišit, užívá Čedok pro hodnocení ubytovacích zařízení jak vlastní stupnici kvality služeb, tak i oficiální klasifikaci. V případě, že ubytovací kapacita nemá oficiální klasifikaci v rámci dané destinace, je příslušná ubytovací kapacita uváděna taktéž bez oficiální klasifikace. Vlastní 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. Kvalita služeb v apartmánech je zpravidla nižší než v hotelech. Čedok nemůže ovlivnit některé skutečnosti:

- ve výjimečném případě, nikoli však vinou naší CK, může dojít k překnihování ubytovacího objektu. V takovém případě Vám bude poskytnuto jiné ubytování shodné či vyšší kategorie.
- doba určená k ubytování a opuštění pokoje nebo apartmánu je stanovena hotelem tak, aby mohl být proveden řádný úklid. Pokud není uvedeno jinak, v ČR je nástup na pobyt po 14 hod., pokoje se uvolňují zpravidla do 10 hod.
- dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá střediska zahlcena zábavními podniky – bary, vinárnami, diskotékami a nočními kluby, jejichž provoz je obvykle hlučný. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid.
- 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 koček, psů, drobného hmyzu, ještěrek apod., a to i přes intenzivní snahu ubytovatelů.

- ačkoli 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. Na tuto skutečnost nemá CK Čedok žádný vliv a nemůže ji nijak ovlivnit.
- ubytovací zvyklosti se mohou lišit od běžného standardu České republiky. Pro některé destinace jsou typické poměrně malé rozměry pokojů a úsporné řešení lůžek formou paland nebo vysouvacího lůžka z úložného prostoru.
- 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. Dítě nemá své vlastní lůžko ani přistýlku.
- při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. Standardní jednolůžkový pokoj je vždy menších rozměrů.
- bazény mohou být dočasně mimo provoz.
- v některých hotelech (zejména vyšší kategorie) je vyžadováno formální oblečení.
- ve většině hotelů je možné si pronajmout hotelový trezor. Využijte 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.
- klimatizaci naleznete pouze v těch hotelech, kde je to uvedeno v jejich popisu. V mnoha případech bývá klimatizace řízena centrálně a tak zapínání, vypínání i délka provozu závisí na rozhodnutí provozovatele hotelu. Klimatizace fungují zpravidla jen při zavřených oknech a dveřích a při použití klíče do pokoje. Při provozu klimatizace bohužel nelze vyloučit hluk.
- fotografie ubytovacích kapacit uvedených v katalogu jsou ilustrační a nemusí vždy korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Přidělování konkrétních ubytovacích kapacit provádí zásadně provozovatel ubytovacího zařízení.
- ubytování infanta (dítěte nedovršených 2 let věku), bez ohledu na to, zda spí v dětské postýlce či nikoli, nad rámec plného obsazení pokoje/apartmánu se striktně řídí podmínkami ubytovatele a je vždy službou na vyžádání, a to před potvrzením smlouvy o zájezdu.
- u většiny ubytování apartmánového typu není závěrečný úklid zahrnut v základní ceně pobytu. Informace o závěrečném úklidu je vždy uvedena v popisu předmětného apartmánového ubytování.
- 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 a roste počet ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou.

Plážové služby

Údaje o vzdálenosti pláže v nabídce jsou orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a vyjadřují nejkratší vzdušnou vzdálenost pláže od hranice areálu s ubytovacím objektem. 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 CK ovlivnit. Při koupání je třeba se řídit pokyny místních plavčků a hotelu. Lehátka a slunečníky, pokud není v popisu hotelu uvedeno jinak, jsou zpravidla k pronajmutí za poplatek.

Skipasy

Vícedenní skipasy mohou mít v jednotlivých střediscích specifické podmínky pro jejich vystavení (požadavek na fotografii, vratná záloha, na čipovou kartu). Bližší informace obdržíte v Cestovních informacích k Vašemu zájezdu/pobytu. V případě čerpání věkově omezených zlevněných skipasů (dítě, junior, senior) počítejte s požadavkem na ověření data narození (např. cestovním dokladem).

Lyžařské vleky

Údaje o vzdálenosti lyžařských vleků, lanovek a zastávek skibusu od ubytovacích objektů uváděné v popisech jsou pouze orientační. 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.

Stravování

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 hotelech nižších kategorií (3* a méně)

je třeba počítat, že rozsah stravování může být skromnější. Při nástupu do hotelu a odjezdu z něj v atypických časech může být jídlo nahrazeno balíčkem na cestu nebo jiným typem občerstvení.

Snídaně

- Kontinentální snídaně – snídaně obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu anebo džem a horký nápoj
- Rozšířená snídaně – kontinentální snídaně doplněná o větší výběr chleba, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů anebo studených masných výrobků
- Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně
- Anglická snídaně – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy

Doprava

Letecká přeprava je zajištěna formou charterových letů nebo na pravidelných linkách. V důsledku vytížení letových tras se charterové lety v Evropě realizují převážně v nočních hodinách. V souladu s platnými mezinárodními předpisy a dohodami nemůže naše cestovní kancelář ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezipřistání). V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době zpracování nabídky. Letecký dopravce je oprávněn v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce přepravu odložit, zrušit, nebo předčasně ukončit. Váhový limit pro leteckou přepravu zavazadel je odlišný dle jednotlivých dopravců. Případná nadváha je zpoplatněna dle aktuálních ceníků leteckých společností. Informace na vyžádání sdělí prodejci zájezdů. 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.

Autokarovou přepravu zajišťujeme buď vlastními autokary, nebo dopravními prostředky osvědčených autobusových společností a rovněž využíváme i nabídky autokarové dopravy jiných CK. Naše CK používá na svých cestách autokary v dálkové úpravě, která obvykle zahrnuje klimatizaci, WC, video a nabídku teplých a studených nápojů. Všechna místa v autokaru mají v základní ceně zájezdu stejnou hodnotu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa, které klientovi nevyhovuje. 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 klientům 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. Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. Hlavní zavazadlo doporučujeme označit jménem, adresou pobytu v ČR a místem pobytu v destinaci. Přeprava zvířat není možná. V autobusech, kde jsou sedadla vybavena bezpečnostními pásy, jsou cestující povinni mít během jízdy tyto pásy zapnuté.

Delegáti

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.

Průvodci

Všechny poznávací zájezdy Čedoku, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce.

Výlety

Výlety specifikované v nabídce realizujeme za podmínky účasti předem stanoveného minimálního počtu zájemců a mohou být provázeny česky mluvícím průvodcem. Pro doprodej výletů „na poslední chvíli“ přímo na místě pobytu může být stanovena nižší cena, než je uvedená v nabídce.

Prohlídky a výklad

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

Ceny služeb

Aktuální základní cena je uvedena na webových stránkách www.cedok.cz u konkrétního zájezdu/pobytu, nebo v samostatných nabídkách s tím, s tím, že ceny uvedené v samostatných nabídkách se vztahují pouze na zájezdy a pobyty tam výslovně uvedených.

Základní cena zájezdu zahrnuje zpravidla dopravu, ubytování, stravování, event. program, transfer z letiště do hotelu a zpět, služby delegáta/průvodce, letištní taxi, palivové příplatky a další poplatky není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. Základní cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, příp. vízum, nepovinné fakultativní služby (výlety, pronájem vozidla, parkování, seating, catering apod.), nepovinné příplatky a případné slevy.

Celková cena zájezdu pak zahrnuje základní cenu zájezdu včetně všech nepovinných fakultativních služeb uvedených ve smlouvě. Celková cena zahrnuje veškeré daně, poplatky a jiná finanční plnění, které jsou CK před uzavřením smlouvy známy. Nelze-li tyto další náklady přiměřeným způsobem před uzavřením smlouvy vyčíslit, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč a za jednu osobu. Věková hranice dětských cen, popř. slev a příplatků, není-li uvedeno jinak, se rozumí do dovršení věku dítěte, kdy rozhodujícím je u zahraničních zájezdů/pobytů věk dítěte v den příletu/návratu do vlasti a v ČR den nástupu na zájezd/pobyt. Není-li u leteckých zájezdů uvedeno jinak, děti ve věku do 2 let, které nečerpají žádné služby, hradí pouze poplatek 990 Kč. Tyto děti nemají nárok na místo v dopravním prostředku. Cena od platí vždy v rámci nabízené sezóny v nejlevnějším termínu, nejlevnějším typu pokoje a je již ponížena o slevu za včasný nákup platnou při zakoupení zájezdu v období předprodeje.

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. V některých případech jsou tyto poplatky 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 u konkrétního zájezdu či pobytu na www.cedok.cz, popř. v pokynech na cestu před odletem.

Pasové a vízové formality

Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Není-li vízum klientovi uděleno, vízový poplatek propadá a CK tento poplatek nevrací. Rovněž tak nemůže refundovat cenu zájezdu, pokud klient stornuje zájezd z titulu neudělení vstupního víza, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn. Podmínky pro udělení a platnost víz se mohou během roku měnit a konzulární úřad není povinen nás o tom informovat. Doporučujeme proto ověřit si informace vždy předem na www.mzv.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Pokud si takový klient neopatří víza pro cílové nebo tranzitní země a je ze zájezdu vyloučen, nese veškeré náklady za storno zájezdu. V případě neudělení víza platí Všeobecné smluvní podmínky Čedoku a.s. Upozorňujeme na to, že vycestovat mimo EU je možné pouze s platným pasem, nikoli na občanský průkaz, a to ani, když ho cílová země akceptuje. Podmínky vstupních a vízových formalit do zahraničí naleznete na www.mzv.cz. Klienti, kteří jsou příslušníci jiných států než EHP, jsou povinni se sami informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si zajistit.

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.

Před tím, než učiníte závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu, se seznamte se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Čedok a.s. VSP jsou nedílnou součástí uvedených smluv uzavíraných s Čedokem a obsahují pro Čedok i zákazníky závazné podmínky, mj. zejména způsob úhrady ceny, vč. časového rozvrhu, odstoupení od smlouvy a výši odstupného (storno-poplatků), změny dohodnutých podmínek, uplatňování práv z odpovědnosti za vady, odpovědnost za škodu a újmu, informace o ochraně a zpracování osobních údajů zákazníků.

Výhrada změny podmínek

Nabídku v našich katalozích připravujeme se značným předstihem. V době mezi vydáním katalogu a sjednáním smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu proto mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace zájezdu nebo pobytu. Naše CK Vás proto bude informovat o aktuálních podmínkách před sjednáním smlouvy o zájezdu. Změna programu u poznávacích zájezdů vyhrazena. Minimální počet osob pro realizaci poznávacích zájezdů je 35 u autokarových, 15 u leteckých a 10 u vlakových zájezdů, není-li uvedeno jinak.

Ceny uváděné v našich katalozích

jsou kalkulovány dle kurzů platných k datu v nich uvedených. Údaje uvedené v katalozích jsou zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování a platné k uvedenému dni uzávěrky. Čedok si vyhrazuje právo na jejich změnu. Tiskové chyby jsou vyhrazeny.