

A. SZÁMÚ RÉSZ – SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

I. BEvezető rendelkezések

- I.1. Az utazási iroda Čedok a.s., székhelye: Vinohradská 2577/178, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Cseh Köztársaság, IČO: 601 92 755 (a továbbiakban: „Čedok”):
 - a) utazásszervező a 89/2012 Sb. törvény 2523. §-ának, a polgári törvénykönyv (a továbbiakban: „OZ”) hatályos változatában meghatározottak szerint, amely utazásokat (a továbbiakban: „Utazás”) kínál és értékesít a 159/1999 Sb. törvény 1b §-ában meghatározottak szerint, amely egyes üzleti tevékenységek és egyes tevékenységek végzésének feltételeiről a turizmus területén rendelkezik, hatályos változatában (a továbbiakban: „ZCR”);
 - b) szállást kínál és értékesít, amelyhez esetleg étkezés is tartozik, vagy szállást egy vagy több további idegenforgalmi szolgáltatással együtt, amely nem képezi a tartózkodás jelentős vagy lényeges részét (§ 1a ZCR), amennyiben ez a szállás nem utazás vagy kapcsolódó utazási szolgáltatás (a továbbiakban: „Szállás”);
 - c) szállítást kínál és értékesít, amely egy vagy több további idegenforgalmi szolgáltatást is magában foglal, amelyek nem jelentősek vagy lényegesek a szállítás szempontjából (§ 1a ZCR), és amelyek nem utazásnak vagy kapcsolódó utazási szolgáltatásnak minősülnek (a továbbiakban: „Szállítás”);
 - d) közvetít legalább kétféle idegenforgalmi szolgáltatást ugyanazon utazás vagy tartózkodás céljára, amelyek nem utazásszervezésnek minősülnek, és amelyek nyújtására külön szerződéseket kötnek az egyes idegenforgalmi szolgáltatásokkal, amikor a ZCR 1c §-a szerinti kapcsolt idegenforgalmi szolgáltatásokról állapotnak meg (a továbbiakban: „SCS”);
 - e) közvetíti valamely turisztikai szolgáltatás típusának értékesítését a ZCR 1a §-a szerint, vagy egy típusú szolgáltatáscsomag értékesítését egy vagy több további turisztikai szolgáltatással, amelyek nem jelentik a kombináció árának jelentős részét, és nem képezik lényeges részét annak a csomagnak, amely nem utazás, nem tartózkodás és nem SCS (a továbbiakban: „egyéb turisztikai szolgáltatás”).
- I.2. A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában ügyfél alatt olyan természetes vagy jogi személyt értünk, aki/amely a Čedok a.s. utazási irodával utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződést kíván kötni vagy köt, vagy olyan személyt, akire a szerződés a polgári törvénykönyv 2532. §-a szerint átruházásra került. Részvevőnek minősül az a személy, akinek javára az ilyen szerződést kötötték, és aki nem minősül az előző mondat szerinti ügyfélnek.
- I.3. A Čedok a.s. utazási iroda általános szerződési feltételei (a továbbiakban: „ÁSZF”), amelyek négy (4) részből állnak (A, B, C, D rész), szabályozzák a szerződő felek jogait és kötelezettségeit, amelyek az ügyfél és a Čedok között létrejött szerződésből (a továbbiakban: „Szerződés”) származnak, és amelyek a fent meghatározott utazási szolgáltatások biztosítására vonatkoznak. Egyes fogalmak és fontos információk, amelyek magyarázzák és kiegészítik a nyújtott utazási szolgáltatásokra vonatkozó adatokat, a jelen ÁSZF további részeiben található.
- I.4. Ezeket az ÁSZF-eket kiegészíthetik vagy módosíthatják a Čedok által korlátozott időtartamra kihirdetett akciófeltételek (a továbbiakban: „Akciófeltételek”), amelyek www.cedok.cz/obchodni-podminky/ oldalon kerülnek közzétételre. Az ÁSZF és az Akciófeltételek közötti ellentmondás esetén az Akciófeltételek rendelkezései az irányadók, ha a Szerződés az Akciófeltételekben meghatározott időpontban és feltételek mellett jött létre.
- I.5. Ha a Szerződésben az ÁSZF vagy az Akciós feltételektől eltérő feltételek szerepelnek, akkor az ilyen Szerződésben szereplő eltérő rendelkezések elsőbbséget élveznek az ÁSZF vagy az Akciós feltételek szövegével szemben.
- I.6. Ezen ÁSZF alkalmazásában a I.1. pontban meghatározott, nyári szezonban nyújtott szolgáltatások azok a szolgáltatások, amelyek az adott naptári év május 1-jétől október 31-ig tartó időszakban (a továbbiakban: „nyári szezon”) kerülnek megrendezésre. Ezen ÁSZF alkalmazásában továbbá a jelen ÁSZF I.1. pontjában meghatározott, téli szezonban nyújtott szolgáltatások azok a szolgáltatások, amelyek a naptári év január 1. és április 30. között, illetve november 1. és december 31. között kezdődnek (a továbbiakban: „Téli Szezon”). A nyári szezon és a téli szezon együttesen „szezonnak”, külön-külön pedig „szezon” néven is szerepelnek.

II. SZERZŐDÉSES JOGVISZONY, A SZERZŐDÉS TÁRGYA ÉS TARTALMA

- II.1. A szerződéses kapcsolat az ügyfél és a Čedok között a szerződés megkötésével jön létre, azaz mindkét fél kifejezett hozzájárulásával annak tartalmához. A hozzájárulás a turisztikai szolgáltatásértékesítésének helyéhez és módjához igazodó módon, azaz írásban, szóban vagy elektronikusan is kifejezhető. A szerződés a megkötés pillanatában lép hatályba. A szerződés az ügyféltől az első fizetés beérkezésével lép hatályba, a szerződés szerinti fizetési naptárnak és a jelen ÁSZF-ben meghatározott fizetési feltételeknek megfelelően. Amennyiben a szerződés a Čedok weboldalán vagy a Čedok alkalmazáson keresztül jön létre, az alábbi feltételek érvényesek. A Čedok weboldalán bemutatott utazási ajánlatok az utazások választékát képviselik, és az ügyfél kiválaszthatja a konkrét utazást, beleértve a rendelkezésre álló paramétereket (például az utazás időpontját, az utasok számát, a közlekedést, az étkezést stb. Miután az ügyfél így meghatározta a kiválasztott utazást (és amennyiben az utazás elérhető), az ügyfél az internetes áruházon keresztül kötelező érvényű megrendelést ad le a Čedoknak. A szerződés csak a Čedok által történő, a szerződés megkötését megerősítő visszaigazolással jön létre (kötődik meg). A szerződő felek a fenti szabályokra tekintettel kizárják a polgári törvénykönyv 1732. § (2) bekezdésének alkalmazását.
- II.2. Ha a Čedok nem kapja meg az ügyféltől az első meghatározott fizetést, a szerződés nem lép hatályba, és a Čedok jogosult a szerződést egyoldalúan felmondani. Ilyen esetben az ügyfél nem jogosult kártérítésre, anyagi vagy nem anyagi kár megtérítésére, illetve bármilyen egyéb teljesítésre a Čedok részéről.
- II.3. A szerződés megkötését követően a Čedok haladéktalanul kiállítja és elküldi az ügyfélnek a szerződés megkötéséről szóló visszaigazolást (a továbbiakban: „Visszaigazolás”). Ez a visszaigazolás tartalmazza a Szerződés összes olyan elemét, amelyeket a jelen ÁSZF vagy más dokumentum nem határoz meg, és egyben a Szerződés megkötésének igazolását is képezi. Ha a jelen ÁSZF hivatkozik a Szerződésre, az egyben a Visszaigazolásra való hivatkozást is jelenti.
- II.4. Amennyiben az I.1. pont szerinti szolgáltatások kínálatában vagy a szerződésben szerepel, hogy a szolgáltatások a Čedok Dynamic vagy Dynamic megjelöléssel vannak ellátva, a szerződés az OZ 548. § (2) bekezdése szerinti felbontási feltétellel jön létre. A felbontási feltétel akkor teljesül, ha a megjelölt szolgáltatások (i) szálláskapacitás, (ii) szállítási kapacitás vagy (iii) egyéb objektív okok miatt a Čedok részéről nem állnak rendelkezésre. A felbontási feltétel teljesülése esetén a Čedok legkésőbb öt (5) munkanapon belül a Szerződés hatálybalépésétől számítva értesíti az ügyfelet a Szerződés megszűnéséről, és haladéktalanul, legkésőbb tizennégy (14) napon belül a fizetés után teljes összegben visszatéríti a befizetett pénzeszközöket. Az ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy ilyen esetben a visszatérített pénzeszlegeken túlmenően nem jogosult semmilyen kompenzációra, kedvezményre, kártérítésre vagy egyéb teljesítésre a Čedok részéről. Ha az ügyfél az előző mondat szerinti szerződés megszűnéséről szóló értesítést a szerződés hatálybalépésétől számított öt (5) munkanapon belül nem kapja meg, a szerződés érvényesnek és hatályosnak minősül.
- II.5. A szerződés megkötésével az ügyfél igazolja, hogy a szerződés megkötése előtt:
 - a) betöltötte a 18. életévét;
 - b) megfelelően tájékoztatták a szolgáltatások feltételeiről, terjedelméről és tartalmáról, és megismerkedett a szolgáltatások összes jellemzőjével és főbb követelményeivel;
 - c) megismerkedett a jelen ÁSZF-fel, annak minden részével együtt;
 - d) tájékoztatták a személyes adatok feldolgozásáról és tájékoztatták a személyes adatok védelmével kapcsolatos jogairól;
 - e) megkapta a Čedok utazási iroda csődje esetére szóló biztosítási okmányt;
 - f) utazási biztosítás megkötése esetén megismerte és elfogadta a biztosítási termékre vonatkozó tájékoztató dokumentumot és a biztosítási feltételeket. Fontos tudomásul venni, hogy a szerződés módosításai hatással lehetnek a biztosítási díj összegére;

- g) tájékoztatták a ütlevel- és vízumkövetelményekről, beleértve a vízumok kiadásának hozzávetőleges határidejét, valamint a célország egészségügyi előírásairól;
- h) ellenőrizte a túra résztvevőinek adatait. A túra résztvevőinek adatainak meg kell egyezniük azokkal a személyazonosító okmányokkal, amelyek alapján a résztvevők utaznak.
- i) jogosult a szerződést megkötni, akár más utasok javára is, és hogy ezek a többi utasok megfelelően meghatalmazták őt a jelentkezésükre és az utazáson való részvételükre. A szerződés más utasok javára történő megkötése esetén az ügyfél felelősséget vállal a szerződés betartásáért ezeknek a résztvevőknek a részéről. Ha az ügyfél 18 év alatti utas javára köt utazási szerződést, kijelenti, hogy az utas törvényes képviselője, vagy rendelkezik az utas hozzájárulásával (pl. a megfelelő törvényes képviselő hozzájárulásával), és továbbá, hogy hozzájárul (vagy biztosította a hozzájárulást) a kiskorú utas részvételéhez az utazás minden szakaszában.

II.6. Ha a szerződés tárgya utazás vagy SCS, az ügyfél a szerződés megkötésével megerősíti, hogy a szerződés megkötése előtt a megfelelő nyomtatványon tájékoztatást kapott az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 az összeállított utazási szolgáltatásokról és a kapcsolódó utazási szolgáltatásokról, az Európai Parlament és a Tanács (EK) 2006/2004/EK rendeletének és az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányutatójának módosításáról, valamint a Tanács 90/314/EGK irányutatójának hatályon kívül helyezéséről, valamint a Cseh Köztársaság vonatkozó jogszabályairól.

II.7. A szerződés hatálybalépésével a Čedok felelős a szerződésben megállapodott összes szolgáltatás megfelelő nyújtásáért. Az ügyfél a Čedokkal szemben érvényesítheti az Európai Unió és a Cseh Köztársaság jogszabályaiból, különösen az OZ és a ZCR-ből eredő összes jogát. A Čedok felhívja a figyelmet arra, hogy ha a szerződés tárgya kizárólag a szállás, a szállítás, az SCS vagy más utazási szolgáltatás, akkor a szerződés nem a polgári törvénykönyv 2521. §-ában és az azt követő §-okban foglalt rendelkezések szerint irányadó, és az ügyfél nem rendelkezik ugyanolyan jogokkal, mint egy utazás nyújtását tárgyát képező szerződés esetében.

II.8. Utazás vagy SCS esetén az ügyfél védelmet élvez az utazási iroda csődje esetén, az utazási iroda csődje esetére kötött biztosítás alapján.

II.9. A Čedok legkésőbb hét (7) nappal az utazás megkezdése előtt megfelelő módon megküldi az ügyfélnek a szerződés megkötéséről szóló frissített visszaigazolást, amelyben az ügyfél megtalálja az utazáshoz fontos adatokat, különösen a tervezett indulások/repülések adatait és az utazás megvalósításához szükséges információkat/a dokumentumok és iratok, amelyek az utazás megvalósításához szükségesek, és amelyeket az ügyfél a szerződés megkötése előtt nem kapott meg. Ha a szerződés az utazás kezdete előtt kevesebb mint hét (7) nappal kerül megkötésre, a Čedok a szerződés megkötése után haladéktalanul teljesíti a fenti kötelezettségeket. Amennyiben az Ügyfél a fenti, a II.9. pontban meghatározott információkat nem kapja meg, köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a Čedokkal.

III. ELŐZETES AJÁNLAT

III.1. Abban az esetben, ha a Čedok olyan szolgáltatásokat kínál, amelyek rendelkezésre álló kapacitása korlátozott, több ügyfélnek is előzetes ajánlatot tehet a szerződés megkötésére (a továbbiakban: „Előzetes ajánlat”). A szerződés akkor jön létre azzal az ügyféllel, aki elsőként elfogadja és teljesíti az Előzetes ajánlatban szereplő feltételeket.

III.2. A szerződés előzetes ajánlat alapján csak akkor jön létre, ha az előzetes ajánlatban szereplő összes feltétel teljesül, különös tekintettel az előzetes ajánlatban szereplő szolgáltatások teljes árának egyszeri kifizetésére és arra, hogy a Čedok rendelkezik a megrendelt utazási szolgáltatásokhoz szükséges szabad kapacitással.

III.3. A Čedok az előzetes ajánlat alapján kötött szerződés megkötését megfelelő módon megerősíti az ügyfélnek.

III.4. Ha az ügyfél az előzetes ajánlat szerinti árat kifizeti, de a további feltételek nem teljesülnek, a szerződés nem jön létre. A Čedok az ügyfélnek visszatéríti a befizetett összeget, kivéve

felesleges késedelem nélkül, legkésőbb a fizetés után tizennégy (14) napon belül. Az ügyfél ilyen esetekben nem jogosult kártérítésre, anyagi vagy nem anyagi kár megtérítésére, illetve bármilyen egyéb teljesítésre a Čedok részéről.

IV. UTAZÁS KÉRELEMRE

IV.1. Amennyiben az ügyfél utazást igényel (azaz olyan utazást, amely jelenleg nem szerepel a Čedok kínálatában), azt írásbeli formanyomtatványon teheti meg. A kérelem benyújtásakor az ügyfél köteles 1 000 CZK kezelési díjat fizetni. Ez a díj fedezi az egyéni ajánlat feldolgozásával kapcsolatos költségeket.

IV.2. A Čedok vállalja, hogy feldolgozza az utazás igénybevételére vonatkozó kérelmet, és legkésőbb tíz (10) munkanapon belül írásbeli ajánlatot küld az ügyfélnek a kérelem és a kezelési díj befizetése után.

IV.3. Az ügyfélnek az ajánlat kézhezvételétől számított 24 órán belül írásban vissza kell igazolnia azt. Az ajánlat ügyfél általi visszaigazolása esetén a 1 000 CZK kezelési díj a megegyezés szerinti utazás árának részleges fedezeteként kerül elszámolásra. Ha az ügyfél az ajánlatot a megadott határidőn belül nem erősíti meg vagy kifejezetten elutasítja, a kezelési díj a Čedok javára esik, mint az elvégzett adminisztratív teendőkért járó díj, és nem visszatéríthető. A kezelési díj nem használható fel más utazás kifizetésére, mint amelyre az ajánlatot kérték.

IV.4. A kezelési díj visszatérítésre kerül az ügyfélnek, ha:

a) a Čedok nem küldi el az utazási ajánlatot a kérelem benyújtásától számított tíz (10) munkanapon belül a IV.2. pontban meghatározott díj befizetését követően. Ebben az esetben a Čedok a díjat a határidő eredménytelen lejártát követő tizennégy (14) napon belül visszatéríti.

b) Az ajánlatot objektíven nem lehet feldolgozni, különösen a kapacitás hiánya, a szállító feltételeinek változása vagy más objektív korlátozás miatt, amely megakadályozza a releváns ajánlat elkészítését. Ebben az esetben a Čedok tíz (10) munkanapon belül tájékoztatja erről az ügyfelet, és a kezelési díjat tizennégy (14) napon belül visszatéríti.

IV.5. Az ügyfél kifejezetten elfogadja és tudomásul veszi, hogy a felmondási feltétel teljesülése esetén a visszatérített pénzeszegeken túlmenően nem jogosult semmilyen kompenzációra, kedvezményre, kártérítésre vagy egyéb teljesítésre a Čedok részéről. Az ügyfél által a IV.2. pontban megadott ajánlat visszaigazolása esetén a Čedok és az ügyfél által a szerződésből való kilépés és a szerződés módosítása a jelen ÁSZF szerint történik.

V. ÁRAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

V.1. Az ügyfél köteles a szerződésben megállapodott árat a szerződésben meghatározott határidőn belül megfizetni. Az ár megfizetésének napja a fizetés módjától függően a készpénz vagy utalvány átvételének napja, hitelkártyás fizetés esetén a fizetés napja, egyéb esetekben a fizetés Čedok számlájára való jóváírásának napja.

V.2. Ha a megállapodott ár nem kerül kifizetésre a turisztikai szolgáltatások nyújtásának megkezdése előtt, vagy az ár csak részben kerül kifizetésre, a Čedok jogosult megtagadni az ügyféltől a megrendelt szolgáltatások nyújtását, és a szerződéstől az ügyfél szerződésszegése miatt elállni. A megállapodott ár vagy annak egy részének meg nem fizetése nem helyettesíti az ügyfél szerződéstől való elállását.

V.3. Az általános fizetési összegeket és határidőket az Akciós feltételek határozzák meg. Az egyes esetekben a fizetéseket és határidőket a szerződés határozza meg.

V.4. Ha a szolgáltatások árát vagy annak egy részét utalvánnyal, kedvezménykártyával vagy más hasonló értékjeggyel (a továbbiakban: „Utalvány”) fizetik, a fizetés az Utalvány kibocsátója által meghatározott felhasználási és elfogadás feltételeinek megfelelően történik, az ügyfél és a Čedok is ezeknek a feltételeknek megfelelően jár el. A Čedok által nem, hanem harmadik fél által kibocsátott utalvány csak a Szerződés értékének 50%-áig, de legfeljebb 20 000 CZK értékig érvényesíthető. A megadott névértékű utalvány teljes értékében érvényesíthető.

- V.5. A Čedok által kiállított utalványok törölt szerződések esetén csak az ilyen törölt szerződésben szereplő ügyfél hozzájárulásával válhatnak be.
- V.6. Az utalványok nem válhatnak be pénzre, még akkor sem, ha bármelyik szerződő fél felmondja a szerződést, vagy a szerződés más módon megszűnik. A szerződés felmondása vagy egyéb megszűnése esetén a vásárlónak visszatérítik az utalvány értékét, levonva belőle a vonatkozó lemondási díjakat, új, azonos típusú utalvány formájában. Azokban az esetekben, amikor ez nem lehetséges (pl. kedvezménykártyák), az utalványra visszafizetik az összeget.
- V.7. A gyermekár kizárólag abban az esetben biztosított, ha a szerződés szerint legalább két fizető felnőtt személy vesz részt, akik ugyanabban a szállásegységben szállnak meg. Ha a két fizető felnőtt személy részvételének feltétele nem teljesül, az ügyfél nem jogosult a gyermekárak igénybevételére, és a gyermek után felnőtt személynek megfelelő árat, illetve a szállásegység minimális kihasználtságára megállapított árat számolják fel.
- V.8. Az egyes úti célok jogosultak további fizetési kötelezettségeket bevezetni. Ezeket a fizetéseket ezért nem lehet beszámítani az utazás teljes árába, és azok esetleges megfizetése az ügyfél részéről a díj típusának megfelelően történik (pl. tartózkodási adó a tartózkodási helyen). Az ügyfél a legkésőbb az indulás előtt megkapja az aktuális információkat.
- V.9. Dinamikus jellegű szerződések esetén az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Čedok Dynamic vagy Dynamic szolgáltatások ára nem garantált. Annak ellenére, hogy az ügyfél a megállapodás szerinti első fizetést rendben teljesíti, előfordulhat, hogy a visszaigazolásban megállapított ár eltér az ügyfél által teljesített fizetéstől. A jelen ÁSZF II.4. pontja ezáltal nem érintett.
- V.10. A 2 év alatti gyermek (a továbbiakban: „csecsemő”), ha másképp nem jelezzük, repülőgépen és a repülés során étkezésre, külön ágyra és a tartózkodás során étkezésre nem jogosult. A Čedok jogosult az Infanra 1190 CZK és 2490 CZK közötti kezelési díjat felszámítani a célállomástól függően, mind az egyirányú, mind a visszaúti jegy esetében a turista/Economy osztályon. Az Infanra vonatkozó kezelési díj összegéről a turista/Economy osztályon kívüli osztályok esetében az ügyfél a szerződés megkötésekor kap tájékoztatást. Az ár minden charterjáratokkal üzemeltetett úti célra vonatkozik, nem érvényes a Dynamic, ismeretterjesztő, hajós és vonatos utazásokra. A lemondási feltételek a jelen ÁSZF IX.8. pontja szerint szabályozottak. A gyermekágy esetleges költségeit közvetlenül a szálláshelyen kell fizetni. A gyermek életkora a tartózkodás befejezésének időpontja alapján kerül meghatározásra. Amennyiben a szerződés tárgya egy csecsemővel való tartózkodás, akkor a foglalás kérésre és visszajelzéssel történik.
- VI. A ÜGYFÉL, A RÉSZTVEVŐ ÉS A ČEDOK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI
- VI.1. Az ügyfél alapvető jogai közé tartozik különösen:
- a szerződésben megállapodott, fizetett szolgáltatások megfelelő nyújtásának joga;
 - joga, hogy a Čedoktól információt kérjen minden olyan tényről, amely a Čedok tudomására jutott, és amely a szerződésben megállapodott szolgáltatásokat érinti;
 - a jog, hogy tájékoztatást kapjon a szerződésben megállapodott szolgáltatások esetleges változásairól;
 - a személyes adatok védelméhez való jog a szerződésben megállapodott szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban;
 - jog további részletes és az ügyfél számára fontos információk megküldésére minden olyan tényről, amelyről a Čedok tudomással bír, amennyiben azok nem szerepelnek már a visszaigazolásban, a katalógusban vagy a www.cedok.cz weboldalon, hét (7) nappal az utazás megkezdése előtt, és ha a körülmények úgy kívánják, a repülőjegy, szállásutalvány/voucher, az opcionális kirándulásokhoz, gépjármű bérletéhez stb. szükséges dokumentumok átadására is. vagy más, a Szerződésben megállapodott szolgáltatások megvalósításához szükséges dokumentumot, a Szerződésben megadott e-mail címre, a Čedok alkalmazásba vagy a Műj Čedok ügyfélnövébe.
 - amennyiben az ügyfél nem adja meg az elektronikus kommunikációhoz szükséges e-mail címet, a Čedok jogosult kezelési díjat számítani fel, amely megfelel a túra biztosításával és az ügyféllel való kommunikációval kapcsolatos megnövekedett adminisztratív és működési költségeknek, különösen az egyedi dokumentumok feldolgozásának, fizikai kézbesítésének, ismételt kommunikációnak és archiválásnak a költségeinek. A kezelési díj összege a ténylegesen felmerült költségeknek megfelelő összeg, de legalább 500 CZK.
- VI.2. Az ügyfél és a résztvevő alapvető kötelezettségei közé tartozik különösen:
- a Čedoknak a szolgáltatások megfelelő biztosításához és nyújtásához szükséges együttműködést nyújtani, elsősorban a szerződésben előírt valós és teljes körű adatokat megadni, beleértve az ilyen adatok bármilyen változásának közlését, valamint a vízumkérelemhez szükséges dokumentumokat benyújtani;
 - 18 év alatti személyek esetében biztosítani kell egy felnőtt személy kíséretét és felügyeletét, valamint a törvényes képviselő írásbeli hozzájárulását a harmadik személy kíséretéhez, hasonlóképpen biztosítani kell azoknak a személyeknek a kíséretét és felügyeletét, akiknek egészségi állapota ezt megköveteli (lásd a D. rész – Fontos információk, „Utazás gyermekekkel” című pontot);
 - ha az a állam, ahová a kiskorú személy utazik, írásbeli igazolást és a törvényes képviselő hozzájárulását követeli meg az utazáshoz, gondoskodni kell a kiskorú törvényes képviselőinek ilyen, hivatalosan hitelesített aláírással ellátott dokumentumáról, az adott államban elfogadott nyelven;
 - átvenni a Čedoktól a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentumokat, és a megadott időpontban megjelenni a megadott helyen (találkozóhely, indulási hely, tartózkodási hely stb.) az összes szükséges dokumentummal;
 - magánál tartani az érintett tartózkodási és tranzitországokba való belépéshez szükséges összes dokumentumot, különösen az állampolgárságát igazoló érvényes úti okmányt, vízumot, egészségbiztosítási igazolást, kiskorú utazáshoz szükséges törvényes képviselői hozzájárulást, ha az szükséges, stb.;
 - teljesíteni az egészségügyi és járványügyi kötelezettségeket belföldi és külföldi tartózkodás és utazás során (beleértve az oltásokat, tesztek stb.), rendelkezni a jogszabályokban és a tartózkodási és tranzitországok illetékes hatóságainak, légi fuvarozóknak, szállásadóknak stb. által előírt megfelelő orvosi vagy egyéb igazolásokkal és ajánlásokkal az utazás és tartózkodás tekintetében;
 - követni a Čedok által megbízott személy utasításait és betartani a meghatározott programot, betartani a látogatott országban érvényes szabályokat, beleértve a közlekedési vállalatok és szállásadók szabályait, minden körülmények között úgy viselkedni, hogy ne okozzon kárt mások egészségében és vagyonában, illetve más ügyfelekben, szolgáltatókban vagy a Čedokban, és megtéríteni az általa okozott esetleges károkat és sérelmeket;
 - betartani a látogatott ország jogszabályait, tartózkodni minden olyan magatartástól, amely más ügyfelek jogait korlátozná, betartani a jó modor, a higiénia szabályait, a látogatott ország kulturális szokásainak megfelelően viselkedni, és úgy cselekedni, hogy ne károsítsa és ne befolyásolja negatívan a kultúrát, a természetet és a környezetet;
 - a poggyász elvesztését, megrongálódását vagy késedelmes kézbesítését haladéktalanul közvetlenül a fuvarozónál jelezni;
 - komunikálni a légi fuvarozókkal járatok törlése, késése, áthelyezése, közbelső leszállás, beszállás megtagadása stb. esetén, akik közvetlen felelősséggel tartoznak, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EK) 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) alapján, amely közös szabályokat állapít meg a légi közlekedésben utasoknak nyújtandó kártérítésre és segítségnyújtásra vonatkozóan, amennyiben megtagadják a beszállást, járatok törlése vagy jelentős késése esetén, és amely hatályon kívül helyezi az (EHS) 295/91 rendeletet;
 - díjat fizetni a név, vezetéknev, születési dátum és egyéb személyes adatok, illetve a kapcsolattartási adatok (cím, e-mail, telefonszám stb.) javítása esetén. A díj összegét kérésre közlik az ügyféllel, figyelembe véve a ténylegesen felmerült költségeket, beleértve az ezzel kapcsolatos összes adminisztratív teendőt;

- l) megfizetni a VII. cikkben meghatározott díjat a szerződés ügyfél kérésére történő módosításáért.
- VI.3. A harmadik személy javára szerződést kötő ügyfél kötelezettségei a polgári törvénykönyv 1767. §-a szerint továbbá különösen a következők:
- a) társszerződőként felelősséget vállal az összes olyan személy kötelezettségének teljesítéséért, akik javára a szerződést megkötötte, ideértve a vételár időben történő megfizetését és az összes szükséges információ, különösen a kapott dokumentumok, elsősorban a jelen ÁSZF, a Čedok csőd esetére szóló biztosítási igazolás stb. átadását;
 - b) tájékoztatni azokat a személyeket, akik javára a Čedokkal szerződést kötött, a jelen ÁSZF-ről, valamint az ÁSZF-ben hivatkozott vagy a Čedoktól a szerződés érvényességi ideje alatt kapott egyéb információkról, különös tekintettel a szolgáltatások feltételeire, a szolgáltatások terjedelméről, tartalmáról és minőségéről, a szolgáltatások minden jellemzőjéről és főbb jellemzőjéről, az ügyfelek és a résztvevők jogairól és kötelezettségeiről, az utazáshoz és a tartózkodáshoz szükséges útlevel-, vízum- és egészségügyi követelményekről, az ügyfelek és a résztvevők személyes adatainak feldolgozásáról és személyes adataik védelmével kapcsolatos jogairól, a biztosítási feltételekről stb.
 - c) amennyiben a szerződés tárgya utazás, minden résztvevővel megismertetni és átadni a biztosítótól kapott, a Čedok csődje esetére szóló biztosítási garancia okmányt;
 - d) biztosítani, hogy minden résztvevő teljesítse az ügyfelek alapvető kötelezettségeit, amelyek személyes együttműködésüket igénylik, és amelyeket csak az egyes résztvevők teljesíthetnek;
 - e) köteles betartani minden olyan intézkedést, amelyet a kőzhatóságok a járvány elleni vagy egyéb rendkívüli intézkedések bevezetése kapcsán hoztak az adott úti célon.
 - f) A jelen cikkben felsorolt ügyfelek és résztvevők jogaira és kötelezettségeire a Čedok megfelelő kötelezettségei és jogai vonatkoznak.
- VI.4. A Čedok felelős:
- a) a Szerződésben megállapodott összes szolgáltatás megfelelő nyújtásáért, és az utazás nyújtása esetén köteles segítséget nyújtani az ügyfélnek nehézségek esetén;
 - b) a fogyasztót valós és megfelelő módon tájékoztatni minden, a megkötött szolgáltatásokkal kapcsolatos tényről, amely a fogyasztó számára fontos és a Čedok számára ismert.
- VI.5. A Čedok jogosult:
- a) a túrát annak megkezdése előtt lemondani, ha a túrára jelentkező személyek száma alacsonyabb, mint az ajánlatban vagy a túrával kapcsolatos információkban megadott minimális létszám, az OZ 2536. §-ában meghatározott határidőkön és feltételek mellett;
 - b) a túrát annak megkezdése előtt, vagy a tartózkodást annak megkezdése előtt lemondani, ha elkerülhetetlen és rendkívüli körülmények akadályozzák a szerződés szerinti kötelezettségének teljesítésében, és a túra vagy a tartózkodás lemondását indokolatlan késedelem nélkül, még a túra megkezdése vagy a tartózkodás megkezdése előtt bejelenteni az ügyfélnek.
- VI.6. Ha az utazási ajánlatban vagy az utazással kapcsolatos információkban másként nem szerepel, akkor a légi utazás minimális résztvevői száma 200 fő, a buszos utazás minimális résztvevői száma pedig 50 fő.
- VI.7. Ha olyan helyzet áll elő, hogy az ügyfél vagy a résztvevő súlyosan zavarja az utazás menetét, viselkedésével másokat veszélyeztet, vagy fennáll a veszélye, hogy ilyen zavarás vagy veszélyeztetés bekövetkezhet, valamint abban az esetben, ha az ügyfél vagy a résztvevő bizonyíthatóan kábítószer vagy függőséget okozó anyagok hatása alatt áll, vagy a hatóságok döntése alapján személyes szabadságától megfosztják, vagy más hasonló okból nem vehet részt tovább az utazásban, a Čedok fenntartja magának a következő jogokat:
- a) a túra keretében nyújtott delegátusi vagy idegenvezetői szolgáltatások visszavonása. Ebben az esetben az ügyfél vagy a résztvevő nem jogosult a szolgáltatások ára arányos részének visszatérítésére, amelyeket a visszavonásról szóló értesítés időpontjától kezdve nem vett igénybe;
 - b) figyelmeztetés az ügyfélnek vagy a résztvevőnek az utazásból való kizárás lehetőségéről;
 - c) az ügyfél vagy résztvevő kizárása az utazásból.
 - d) az ügyfél vagy résztvevő kizárása az utazás előtt, ha olyan magatartást tanúsít, amely az utazás során annak zavarásához vagy más személyek veszélyeztetéséhez vezethet, különösen durva, sértő vagy nem megfelelő magatartás esetén a Čedok alkalmazottaival szemben személyesen, telefonon vagy elektronikus úton.
- VI.8. Ha a Čedok a VI.7. c) és VI.7. d) pontban megjelölt okból visszalép a szerződéstől, az ügyfél nem jogosult a szolgáltatások azon részének visszatérítésére, amelyet a kizárás időpontjától kezdve nem vett igénybe. Az ügyfél köteles megtéríteni a Čedoknak az ügyfél vagy a résztvevő visszautazásával kapcsolatos költségeket, valamint az esetlegesen keletkezett károkat.
- VI.9. Az utazáson kívüli egyéb idegenforgalmi szolgáltatások esetében a VI.7. és VI.8. pont rendelkezései arányosan alkalmazandók.
- VI.10. Az ügyfelek, a résztvevők és a Čedok esetleges további jogai és kötelezettségei, amelyeket a kötelező erejű jogszabályok kényszerítő rendelkezései határoznak meg, nem érintettek az ÁSZF-ben.
- VII. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA A ČEDOK RÉSZÉRŐL
- VII.1. Utazások esetében a Čedok fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatások nyújtásának megkezdése előtt elvégzi a szerződésből eredő szerződéses kötelezettségeinek lényegtelen módosításait. A módosításokról a Čedok köteles az ügyfelet írásban, világos és érthető módon értesíteni. A nem lényeges változtatások nem jogosítják fel az ügyfelet a szerződés felmondására kártérítési kötelezettség nélkül.
- VII.2. Ha külső körülmények arra kényszerítik a Čedokot, hogy az utazás megkezdése előtt módosítsa a szerződés valamelyik főbb feltételét, amint azt az § 2527 OZ, vagy ha nem tud eleget tenni az ügyfélnek a Szerződés szerint elfogadott különleges igényeinek, vagy ha a Utazás árának több mint nyolc (8) százalékos emelését javasolja, az ügyfél elfogadhatja a Szerződés módosítására irányuló javaslatot, vagy elállhat a Szerződéstől, anélkül, hogy kártérítést kellene fizetnie. A Szerződésből eredő kötelezettségek módosítására vonatkozó javaslattal együtt a Čedok az ügyfélnek világos, érthető és egyértelmű módon, indokolatlan késedelem nélkül, írásban közli:
- a) a javasolt változtatások hatása az utazás árára;
 - b) az ügyfél szerződéstől való elállási határideje, amely nem lehet rövidebb öt (5) napnál, és az utazás megkezdése előtt le kell járnia;
 - c) a következményeket az ügyfél számára, ha nem mondja fel időben a szerződést;
 - d) az esetleges helyettesítő utazás és annak ára.
- Ha az ügyfél a Čedok által meghatározott határidőn belül nem lép vissza a szerződéstől e rendelkezés szerint, akkor az ügyfél a kötelezettségek módosításával egyetért. Ha a szerződés e rendelkezés szerinti módosítása következtében az utazás minősége vagy költségei csökkennek, az ügyfél jogosult megfelelő árendedményre.
- VII.3. A tartózkodásra vonatkozó szerződés megkötése esetén a VII.1. és VII.2. pont rendelkezései arányosan alkalmazandók.
- VII.4. Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a hatóságok által bevezetett rendkívüli intézkedésekkel összefüggésben az utazás vagy más szolgáltatások nyújtása során változás történhet a megállapodott szolgáltatások terjedelmében vagy minőségében. A megállapodott szolgáltatásokban bekövetkező változások nem jogosítják fel az ügyfelet árkedvezményre, kártérítésre, kárpótlásra vagy a szerződés felmondására.
- VII.5. Szükség esetén (különösen előre nem látható és elkerülhetetlen körülmények miatt) változás történhet a közlekedési eszközben, a légitársaságban, a repülőgép típusában, a repülési útvonalban, beleértve a közbelső lezáráásokat, vagy a repülés időpontjában. A Čedok fenntartja magának a jogot, hogy az utazás első és utolsó napjának programját a repülések aktuális időpontjaihoz igazítsa. A program ezeken a napokon rövidülhet vagy éppen ellenkezőleg, meghosszabbodhat, az időbeli lehetőségtől függően.
- VII.6. A Čedok nem vállal felelősséget a technikai vagy biztonsági okokból bekövetkező esetleges járatváltozásokért (beleértve a késéseket vagy a korábbi indulásokat). A fenti légi közlekedési változásokkal kapcsolatban az ügyfélnek joga van

igényét közvetlenül a felelős légi fuvarozónál érvényesíteni, amely ilyen helyzetekben elsősorban az Európai Parlament és a Tanács (EK) 261/2004/EK rendelete szerint felel.

VIII. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA AZ ÜGYFÉL KIVÁNSÁGA ALAPJÁN

VIII.1. A jelen ÁSZF VIII. cikkében meghatározott szerződésmódosítások csak az ügyfél és a Čedok közös megegyezésével lehetségesek. Az ügyfél a módosítási kérelmet írásban, elektronikus úton (e-mailben ainfo@cedok.cz e-mail címre vagy adatpostafiókba), levélben a Čedok székhelyére vagy személyesen a Čedok azon fiókjába kell eljuttatnia, ahol a szerződést kötötte, wobei az elektronikus forma a preferált benyújtási mód. Ha a szerződés megkötését harmadik fél közvetítette, az ügyfél köteles a szerződésmódosítási kérelmet e harmadik félnek benyújtani.

VIII.2. Ha az ügyfél a Szerződés alábbiakban felsorolt módosításait legkésőbb huszonegy (21) nappal az Utazás vagy a Szállás kezdete előtt kéri, akkor az ügyfél köteles megfizetni a módosításért a Szerződés módosításával kapcsolatos ténylegesen felmerült költségek összegét, de legalább 1000 CZK-t. Ez a rendelkezés a Szerződés alábbi módosításaira vonatkozik:

- a) a résztvevő személyének megváltoztatása;
- b) további résztvevő személy hozzáadása;
- c) étkezés típusának megváltoztatása;
- d) az utazás vagy tartózkodás időtartamának meghosszabbítása;
- e) szobátípus megváltoztatása; vagy
- f) a résztvevők több egyedi szerződésre való felosztása.

VIII.3. Ha az ügyfél a jelen ÁSZF VIII.2. pontjában meghatározott szerződésmódosítást kéri

VIII.2. pontban meghatározott szerződésmódosítást az utazás vagy tartózkodás kezdete előtt húsz (20) vagy annál kevesebb nappal, az ügyfél köteles megfizetni a módosításért a szerződésmódosítással kapcsolatos ténylegesen felmerült költségeket, de legalább 2000 CZK-t.

VIII.4. Ha az ügyfél a szerződés alábbiakban felsorolt módosításait legkésőbb huszonegy (21) nappal az utazás vagy a tartózkodás megkezdése előtt kéri, akkor az ügyfél köteles megfizetni a módosítás díját, amelynek összege a szerződés módosításával kapcsolatos ténylegesen felmerült költségek összegével egyezik meg, de legalább 2000 CZK. Ez a rendelkezés a következő szerződésmódosításokra vonatkozik:

- a) az utazás vagy tartózkodás időpontjának módosítása;
- b) a szálloda vagy más szálláskomplexum megváltoztatása;
- c) a célállomás megváltoztatása;
- d) a repülési vagy indulási hely megváltoztatása.

VIII.5. Az ügyfélnek a VIII.4. pontban meghatározott szerződésmódosítási kérelme, amelyet húsz (20) vagy annál kevesebb nappal az utazás vagy tartózkodás megkezdése előtt nyújt be, a szerződés felmondásának minősül. A Čedoku így kártérítésre jogosult, és az ügyfél köteles a kártérítést a jelen ÁSZF szerint megfizetni.

VIII.6. Ha az ügyfél az utazás vagy tartózkodás során bármilyen szerződésmódosítást kér, köteles megfizetni a módosításért a szerződésmódosítással kapcsolatos ténylegesen felmerült költségeket, de legalább 1000 CZK-t.

VIII.7. A szerződésmódosítási díjat az ügyfélnek az egyes szerződésmódosítási kérelmek után számoljuk fel. Az ügyfél egy kérelemben több szerződésmódosítást is kérhet, amely esetben egy szerződésmódosítási díjat számolunk fel. Ha azonban az ügyfél egy kérelemben a VIII.2. és VIII.4. pont szerint szerződésmódosítást kér, akkor mindkét szerződésmódosítási díjat köteles megfizetni.

VIII.8. Ha a Szerződés módosítása a VIII.2. pontnak megfelelően történt, VIII.3. és VIII.4. pontok miatt a Szerződésben szereplő ár emelkedik, az ügyfél köteles a különbséget kifizetni. Ha a Szerződésben szereplő ár a Szerződés VIII.2., VIII.3. és VIII.4. pontok szerinti módosítása miatt csökken, a Szerződés módosítása a Szerződés felmondásának minősül. A Čedoku így kártérítésre jogosult, és az ügyfél köteles a kártérítést a jelen ÁSZF szerint megfizetni. E rendelkezés alkalmazásában a Szerződésben szereplő ár nem tartalmazza a kiegészítő és fakultatív szolgáltatásokat (pl. ülőhelyek, parkolás, biztosítás, étkeztetés stb.) árait.

VIII.9. A Szerződésnek az utazás vagy tartózkodás időtartamának lerövidítését jelentő módosítása a Szerződés felmondásának minősül. A Čedoku így kártérítésre jogosult, és az ügyfél köteles a kártérítést a jelen ÁSZF szerint megfizetni.

VIII.10. A szerződés VIII.2. e) pontja szerinti módosítása (azaz a szobátípus módosítása) esetén, amely a résztvevő lemondása miatt következik be, az alábbiak szerint kell eljárni:

- a) Egy kétágyas szobában egy résztvevő lemondása esetén az ügyfél köteles megfizetni a lemondási díjakat az e VP-k 1. cikkében meghatározottak szerint, kiszámítva az adott résztvevő árából, és egyben köteles megfizetni az egyágyas szoba felárát vagy a kétágyas szoba egy résztvevő általi foglalásának felárát.

IX. a) amennyiben a lemondás egy felnőtt résztvevőre vonatkozik, és a szoba után fizetendő ár 80%-át meghaladja, a lemondási díjat az e ÁSZF 9. cikkében meghatározottak szerint kell fizetni;

- b) felnőtt résztvevő lemondása esetén, ha a változás után kevesebb résztvevő marad a szobában, az ügyfél a megállapodott szobátípus feltételei szerint fizeti meg az árat. Ha a változás után csak egy felnőtt résztvevő és egy gyermek résztvevő marad a szobában, a gyermek résztvevő ára felnőtt résztvevő áráként kerül megállapításra. A lemondott felnőtt résztvevő után az ügyfél köteles fizetni a IX. cikkben meghatározott lemondási díjakat is, amelyek az adott résztvevő árából kerülnek kiszámításra.

VIII.11. A szerződés VIII.4. a) pontja szerinti módosítása (azaz az utazás vagy tartózkodás időpontjának módosítása) csak abban a szezonban lehetséges, amelyben az eredeti utazás vagy tartózkodás megvalósulniuk kellett volna.

VIII.12. Az ügyfélnek a változásról szóló értesítéshez csatolnia kell az új ügyfél aláírt nyilatkozatát, amely tartalmazza a szerződés megkötéséhez szükséges összes személyes adatát, valamint azt a nyilatkozatot, hogy:

- a) egyetért a megkötött Szerződéssel, és
- b) megfelel a szerződésben megállapodott szolgáltatások igénybevételének feltételeinek.

A megrendelő személyének megváltozása esetén a meglévő megrendelő (átruházó) és az új megrendelő (átvevő) együttesen és egyetemlegesen kötelesek a szerződés szerinti árat megfizetni, valamint a Čedoku számára a megrendelő megváltozásával kapcsolatban felmerült tényleges költségeket megtéríteni.

VIII.13. Ha a Szerződésben szereplő összes eredeti résztvevő megváltozik, a Szerződés ezen módosítása a Szerződés felmondásának minősül. A Čedoku így kártérítésre jogosult, és az ügyfél köteles a kártérítést a jelen ÁSZF szerint megfizetni.

VIII.14. Amennyiben az utazás vagy tartózkodás időtartamának rövidítését kéri, a Čedok ezt az eredeti utazás vagy tartózkodás lemondásaként értékeli, és új utazást vagy tartózkodást szervez, amennyiben másképp nem állapodnak meg.

VIII.15. Amennyiben az utazás vagy tartózkodás időtartamának meghosszabbítását kéri, az ügyfél köteles, ha másképp nem állapodnak meg, megfizetni a többletköltségeket (pl. új repülőjegyek, a meghosszabbított szállás díja) és az egyéb többletköltségeket (pl. a szálloda díja a tartózkodás meghosszabbításáért).

VIII.16. Ha a szolgáltatás a szerződésben dinamikusként van megjelölve, az ügyfél nem változtathatja meg olyan szolgáltatásra, amely nem így van megjelölve.

VIII.17. A szerződés VIII. cikkében meghatározott módosítások csak a Čedok jelenleg elérhető szolgáltatásai alapján lehetségesek, amelyek a www.cedok.cz weboldalon találhatóak.

VIII.18. A szerződés ügyfél általi bármilyen módosítása esetén az ügyfél nem jogosult a szerződés módosítása előtt érvényesített kedvezményre.

VIII.19. A charter járatok esetében, a Čedok hozzájárulásával, a szerződésben szereplő adatok javítása lehetséges, ha az ügyfél legkésőbb négy (4) nappal az utazás vagy tartózkodás megkezdése előtt kérelmet nyújt be, amennyiben a javítás a név és vezetéknev, születési dátum vagy állampolgárság helyesírását érinti. A módosítás a Čedok vizsgálásával lép hatályba. A név és vezetéknev helyesírásának javítása, valamint a születési dátum javítása összesen legfeljebb három (3) karakter terjedelemben megengedett.

- b) a Čedokon keresztül szerződést köt, amely alapján utazási szolgáltatást nyújtanak, és a visszaigazolás kézhezvételétől számított 24 órán belül a Čedok célzott tevékenységének eredményeként és a Čedokon keresztül szerződést köt, amely alapján legalább egy további utazási szolgáltatást nyújtanak egy másik szolgáltatótól.
- X.3. Ezekben az esetekben az ügyfélre nem vonatkoznak azok a jogok, amelyek az Európai Unió és a ZCR hatályos előírásai szerint utazást foglaló ügyfeleknek járnak. A Čedok ezért nem vállal felelősséget az egyes szolgáltatások megfelelő nyújtásáért, azaz a közvetített szolgáltatások hibáíért és az okozott károkért. A Čedok ezért nem köteles elfogadni és kezelni az SCS-ben szereplő közvetített szolgáltatások hibáival kapcsolatos panaszokat, és problémák esetén az ügyfélnek az adott szolgáltatóhoz kell fordulnia. Az ügyfél jogait és kötelezettségeit az egyes közvetített szerződésekben az egyes szolgáltatókkal kötött szerződések és azok üzleti feltételei szabályozzák.
- X.4. A SCS megkötése előtt a Čedok tájékoztatja az ügyfelet a SCS-ben szereplő utazási szolgáltatások feltételeiről, tartalmáról, terjedelméről és áráról.
- X.5. Ha másképp nem állapodnak meg, a szerződés ingyenes, és a Čedok az ügyféltől kapott fizetéseket az egyes szolgáltatások nyújtói javára fogadja el.
- XI. MÁS UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖZVETÍTÉSE
- XI.1. Ezek az ÁSZF-ek, ha másként nem állapodnak meg, megfelelően alkalmazandók más utazási szolgáltatások értékesítésének közvetítésére is.
- XI.2. Más utazási szolgáltatások közvetítése esetén a szerződéses kapcsolat az ügyfél és a Čedok között a szerződés megkötésével jön létre, azaz olyan szerződés megkötésével, amely az egyes utazási szolgáltatások megvásárlásáról szóló szerződés megkötéséhez vezet az ügyfél és az ilyen szolgáltatások nyújtója között, közvetlenül vagy más utazási szolgáltatások közvetítői (pl. Amadeus stb.) közreműködésével, amelyek nem utazásszervezők és nem SCS-ek.
- XI.3. Ezekben az esetekben az ügyfélre nem vonatkoznak azok a jogok, amelyek az Európai Unió és a ZCR hatályos előírásai szerint az utazást vagy SCS-t megrendelő ügyfeleknek járnak. A Čedok ezért nem vállal felelősséget az egyes szolgáltatások megfelelő nyújtásáért, azaz a közvetített szolgáltatások hibáíért és az okozott károkért. A Čedok ezért nem köteles elfogadni és kezelni az így közvetített szolgáltatások hibáival kapcsolatos reklamációkat, és problémák esetén az ügyfélnek az adott szolgáltatóhoz kell fordulnia. Az ügyfél jogait és kötelezettségeit az egyes közvetített szerződésekben az egyes szolgáltatókkal kötött szerződések és azok üzleti feltételei szabályozzák.
- XI.4. A CR egyéb szolgáltatásainak közvetítéséért a Čedok általában díjat számít fel, amelynek összegéről az ügyfelet a szerződés megkötése előtt tájékoztatják. A Čedok által az ügyféltől kapott fizetések az egyes szolgáltatások nyújtói javára befogadott fizetések.
- XII. FELELŐSSÉG KÁRÉRT ÉS KÁROSODÁSÉRT
- XII.1. Az ügyfél minden körülmények között köteles úgy eljárni, hogy megelőzze saját, más ügyfelek, résztvevők, a Čedok és üzleti partnerei kárát vagy sérelmét.
- XII.2. Ha a Cseh Köztársaságot kötelező nemzetközi szerződés lehetővé teszi a szerződéses kötelezettségek vagy a kártérítési feltételek megsértéséből eredő kártérítés összegének korlátozását, a Čedok csak e korlátozás mértékéig téríti meg a kárt. Az ügyfélnek a Čedok szerződéses kötelezettségeinek megsértéséből eredő kár megtérítésére vonatkozó jogának elévülési ideje két év. A Čedok nem felel az ügyfél, harmadik személy, aki nem kapcsolódik az utazás vagy tartózkodás keretében nyújtott szolgáltatásokhoz, vagy rendkívüli, előre nem látható vagy elkerülhetetlen körülmények által okozott kárért, amelyek a Čedok akaratától függetlenül merültek fel.
- XII.3. A Čedok nem felel a kárért, ha azt más ügyfél, résztvevő vagy harmadik személy okozta, aki nem kapcsolódik a Szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásához, vagy rendkívüli, előre nem látható esemény okozta, amely a Čedok akaratától függetlenül következett be.
- XII.4. A Čedok kártérítési kötelezettsége a szerződésben megállapodott szolgáltatások teljes árának háromszorosára korlátozódik, kivéve a szándékos károkat vagy az egészségben okozott károkat.
- XIII. VÉDELEM CSŐD ESETÉN
- XIII.1. A Čedok, mint utazásszervező, csőd esetére biztosítást kötött a ZCR szerint, amely alapján a Čedokkal utazási szerződést kötött ügyfélnek jogot biztosít arra, hogy biztosítási esemény esetén visszatérítsék az ügyfélnek a csőd miatt nem nyújtott szolgáltatásokért már befizetett összegeket, és hogy az ügyfél repatriálását biztosítsák, ha az utazáshoz szállítás is tartozik.
- XIII.2. A Čedok, mint közvetítő SCS, a ZCR szerint csőd esetére biztosítást kötött, amely alapján a vevőnek jogában áll a biztosítási esemény bekövetkezése esetén a teljesítésre, amikor a vevőnek visszafizetik az összes olyan összeget, amelyet a Čedok a vevőtől kapott.
- XIII.3. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a szolgáltatásért más szolgáltatótól fizetett ár visszatérítésére is jogosult lenne a fogyasztó annak csődjé esetén. A Čedok nem biztosít védelmet a fogyasztó által a csőd miatt nem nyújtott szolgáltatásokért fizetett ár visszatérítésére, ha a fogyasztó a fizetést közvetlenül a szolgáltató számlájára utalta, és a Čedok nem fogadta azt.
- XIV. További megállapodások
- XIV.1. Az utazás hossza napokban van kifejezve. Az utazás kezdetének az első szolgáltatás megkezdése, az utazás végének pedig az utolsó megegyezés szerinti szolgáltatás befejezése tekintendő. Az utazás azon a naptári napon kezdődik, amikor a vevőnek a Čedok az első szolgáltatást nyújtotta (pl. repülőtéren check-in, beszállás a repülőtéren transzfer buszába, beszállás a buszba buszszállítás esetén, szállás szállítás nélküli utazások esetén stb.). Az utazás teljes időtartamába tehát beletartoznak a célállomásra való utazás és a visszaút napjai is, még akkor is, ha az utazás kezdete és vége késő éjszaka vagy kora reggel van. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a repülés/utazás időben átnyúlhat a következő napra is. A Čedok nem nyújt pénzügyi kompenzációt a szolgáltatások igénybevételének kezdetének vagy befejezésének eltolódásáért, sem a közlekedési késés miatt igénybe nem vett szolgáltatásokért, ha a megállapodott napok száma betartásra került.
- XIV.2. A tartózkodás időtartama az éjszakák (szálláshelyeken töltött éjszakák) számával fejeződik ki. Éjszaka (szálláshelyen töltött éjszaka) alatt a vendég szálláshelyen való tartózkodását értjük 14:00 órától a következő nap 10:00 óráig, még akkor is, ha az éjszaka nem teljes egészében került kihasználásra. Éjszaka (éjszakai szállás) alatt értjük tehát a késő éjszakai órákban vagy kora reggeli órákban történő szállásnyújtást is.
- XIV.3. A távozás/indulás vagy érkezés/megérkezés időpontjának változásait akkor tekintjük jelentősnek, ha azok jelentős kellemetlenségeket vagy további költségeket okoztak az ügyfélnek, például a közlekedés vagy a szállás megváltozása esetén. Szükség esetén (különösen elkerülhetetlen események következtében) megengedett a közlekedési eszköz, a légitársaság, a repülőgép típusa, az útvonal, beleértve a közbelső leszállásokat és a repülés időpontjának megváltoztatása. A Čedok nem felel a repülési időpontok technikai vagy biztonsági okokból történő esetleges megváltoztatásáért.
- XIV.4. A CR Čedok utazások, tartózkodások, szállítások, SCS és egyéb szolgáltatások nem tartalmazzák az ügyfél utazási biztosítását, sem pedig azt az esetet, ha az ügyfélnek a szerződéstől való elállással kapcsolatos költségek merülnek fel.
- XIV.5. Az ügyfélnek lehetősége van utazási biztosítást kötni, beleértve a szerződés felmondásával kapcsolatos költségek fedezésére szolgáló biztosítást is, a Čedokon keresztül. A Čedok az ügyfél kérésére a szerződés megkötésekor közvetíti az ilyen biztosítást. Az ilyen biztosítás díja a szerződésben meghatározott ár első részletével együtt fizetendő.
- XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
- XV.1. Minden, a Čedokkal kötött szerződésből vagy azzal kapcsolatban felmerülő vita elbírálására az Egyesült Cseh és Szlovák Köztársaság joga az irányadó, amely az ÁSZF-re is vonatkozik.
- XV.2. Amennyiben az ÁSZF valamely rendelkezése ellentétes az általánosan kötelező érvényű jogszabályokkal, az adott rendelkezés nem alkalmazandó. A rendelkezés érvénytelensége nem érinti az ÁSZF többi részének érvényességét.

- XV.3. A fogyasztóvédelemről szóló 634/1992 sz. törvény 14. §-ának rendelkezéseivel összhangban a Čedok tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy a Čedokkal kötött szerződésekből eredő esetleges vitás kérdéseket a fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó szerv, a Česká obchodní inspekce (Cseh Kereskedelmi Felügyelet) segítségével lehet rendezni, amelynek székhelye: Gorazdova 24, 120 00 Praha 2, www.coi.gov.cz.
- XV.4. Jelen ÁSZF 2026. január 1-jén lép hatályba. Jelen ÁSZF szabályozza a hatálybalépés napjától megkötött szerződések alapján keletkező jogokat és kötelezettségeket. Jelen ÁSZF hatálybalépésének napján a Čedok a.s. utazási iroda általános szerződési feltételei, amelyek 2025. január 1-jétől hatályosak, hatályukat veszítik.

B. RÉSZ – PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

XVI. ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI FELTÉTELEK

- XVI.1. A Čedok felelős a szerződésben megállapodott szolgáltatások megfelelő nyújtásáért. Az idegenforgalmi szolgáltatások nyújtása, a szolgáltatás nyújtásáért való felelősség és a nyújtott szolgáltatás hibáiból eredő felelősség jogi szabályozása az OZ rendelkezéseinek megfelelően történik.
- XVI.2. A Čedok által nyújtott szolgáltatás hibás, ha nem a szerződésnek megfelelően nyújtják. A szerződésben megállapodott szolgáltatások hibás vagy elmaradt nyújtása esetén az ügyfélnek jogában áll a szerződés hibás teljesítését reklamálni (azaz reklamációs jog).

XVII. REKLAMÁCIÓ ÉRVÉNYESÍTÉSE

- XVII.1. A reklamációt komolyan, határozottan, olvashatóan és érthetően kell benyújtani. Ellenkező esetben a Čedok felkéri az ügyfelet, hogy egészítse ki vagy újból nyújtsa be a reklamációt.
- XVII.2. Az ügyfél köteles a hibát haladéktalanul, indokolatlan késedelem nélkül bejelenteni, miután a hibáról közvetlenül a szolgáltatásnyújtás helyszínén, a Čedok idegenvezetőjénél vagy a Čedok által megbízott más képviselőjénél tudomást szerzett, hogy azonnali javításról lehessen megállapodni. Ha a panaszt az előző mondatban foglaltak szerint nem lehet benyújtani, az ügyfél jogosult a panaszt írásban is benyújtani, elektronikus úton (e-mailben areklamace@cedok.cz e-mail címre vagy adatpostafiókba), levélben a Čedok székhelyére címezve, vagy személyesen a Čedok fiókjában, ahol a szerződést megkötötte, wobei az elektronikus forma a preferált benyújtási mód. Ha a szerződés megkötését harmadik fél közvetítette, az ügyfél a panaszt e harmadik félnél is benyújthatja, amely esetben a harmadik fél (eladó) csak a panasz átvételét igazolja. Ha a panaszt nem a fent felsorolt módokon nyújtják be, a panasz nem tekinthető szabályszerűen kézbesítettnek, és a Čedok nem köteles az ilyen panaszokkal foglalkozni.
- XVII.3. A szállítás és fuvarozás során felmerült hibákra vonatkozó reklamációkat az utazás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó érvényes szállítási szabályzatok szerint kell benyújtani és kezelni, ideértve a poggyászokkal kapcsolatos reklamációkat is.
- XVII.4. Az ügyfél panaszt tehet saját nevében, valamint azok nevében is, akiknek javára a szerződés szerinti szolgáltatásokat megrendelte, bármilyen formában.
- XVII.5. A reklamáció benyújtásakor az ügyfél köteles megadni nevét, vezetéknevét, címét, a reklamáció dátumát, a reklamáció tárgyát képező hibákat, a reklamáció rendezésének kívánt módját, valamint a reklamációt megfelelően indokolni és lehetőség szerint tényeken alapuló bizonyítékokkal alátámasztani. A Čedok a nyújtott kártérítést átutalással fizeti ki arra a számlára, amelyről a szerződés szerinti ár kifizetése történt. Ha az ügyfél a kompenzáció kifizetését más számlára kéri, vagy ha a szerződés szerinti árat nem átutalással fizették ki, az ügyfél köteles a panaszban megadni azt a számlaszámot, amelyre a kompenzációt utalni kell. Ellenkező esetben a kompenzáció csak az ügyfél által megadott bankszámlaadatok közlése után utalható át, és a Čedok a számlaadatok beérkezéséig nem késik a kompenzáció kifizetésére vonatkozó kötelezettségének teljesítésével.
- XVII.6. Ha a panaszt a célállomáson nyújtják be, az ügyfél írásbeli panaszt ad át a Čedok képviselőjének, aki kérésre igazolást ad ki a panasz átvételéről, vagy az ügyfél szóban nyújt be panaszt a Čedok képviselőjének, aki az ügyféllel együtt jegyzőkönyvet készít a panaszról.
- XVII.7. Az írásbeli panasz vagy a panaszjegyzőkönyvnek legalább az ügyfél személyes adatait, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz tárgyát képező szolgáltatás megjelölését, a panasz tartalmát és az ügyfél által kért panaszkezelési módot kell tartalmaznia.
- XVII.8. A reklamációs jegyzőkönyv továbbá tartalmazza a reklamáció feldolgozásának dátumát és módját. A reklamációs jegyzőkönyvet a Čedok képviselője és az ügyfél is aláírja, aki aláírásával kifejezi egyetértését annak tartalmával.
- XVII.9. Ha a panasz azonnal megoldható, nem szükséges panaszjegyzőkönyvet készíteni.

XVII.10. A vevő kedvezményre való joga elévülési ideje az utazás hibája esetén két év. A tartózkodás hibáját a szolgáltatás nyújtásától számított hat hónapon belül lehet kifogásolni.

XVII.11. Ha a panasz tárgya repülés késés, beszállás megtagadása, poggyász elvesztése, késése vagy megrongálódása, az ügyfélnek joga van közvetlenül az érintett légi fuvarozóhoz fordulni, amely elsősorban az Európai Parlament és a Tanács (EK) 261/2004/EK rendelete, a Montreali Egyezmény és egyéb jogszabályok alapján felelős.

XVIII. A PANASZ BEADÁSÁNAK ELJÁRÁSA

XVIII.1. Az ügyfél köteles együttműködni a panasz elbírálásában, különösen információkat szolgáltatni, a tényállást igazoló dokumentumokat benyújtani, követeléseit okával és összegével együtt megfogalmazni stb. Ha a dolog jellege megköveteli, az ügyfélnek lehetővé kell tennie a Čedok képviselőjének és a szolgáltató képviselőjének, hogy belépjenek az ügyfélnek szállásként biztosított helyiségbe stb., hogy meggyőződhessenek a panasz jogosságáról és indokoltságáról.

XVIII.2. Ha a szerződés tárgya utazás biztosítása, az ügyfélnek jogában áll a hiányosságok esetén megfelelő határidőt meghatározni a hiányosságok kiküszöbölésére, kivéve, ha a Čedok elutasítja a hiányosságok kiküszöbölését, vagy azonnali orvoslás szükséges.

XVIII.3. A Čedok megszünteti az utazás hibáját, kivéve, ha ez nem lehetséges, vagy az utazás hibájának megszüntetése aránytalan költségeket igényel a hiba mértékét és az érintett utazási szolgáltatások értékét tekintve. Ha a Čedok az utazás hibáját a XVIII.2. pontban meghatározott határidőn belül nem szünteti meg, az ügyfél jogosult az utazás hibáját saját maga megszüntetni és a szükséges költségek megtérítését követelni. Ha az utazás hibája lényeges, az ügyfél a szerződéstől elállhat anélkül, hogy elállási díjat kellene fizetnie.

XVIII.4. Ha az utazás után jelentős hibák merülnek fel, a Čedok az ügyfél számára további költségek nélkül megfelelő helyettesítő megoldást kínál, amennyiben lehetséges, ugyanolyan vagy magasabb minőségben, mint amit a szerződésben megállapodtak, hogy az utazás folytatódhasson. Ez akkor is érvényes, ha az ügyfél visszatérése a megállapodottól eltérő módon történik. Ha a javasolt helyettesítő megoldás alacsonyabb minőségű, mint a szerződésben meghatározott, a Čedok megfelelő kedvezményt biztosít. Az ügyfél csak akkor utasíthatja el a javasolt helyettesítő megoldást, ha az nem összehasonlítható a szerződésben megállapodottal, vagy ha a biztosított kedvezmény nem megfelelő.

XIX. PANASZOK KEZELÉSE

XIX.1. Ha az ügyfél olyan reklamációt nyújt be, amelyet helyben lehet orvosolni, a megbízott képviselő köteles a tényállás és a jogi körülmények szükséges vizsgálata után haladéktalanul, összetett esetekben három (3) munkanapon belül dönteni a reklamációról. Ez az idő nem tartalmazza a hiba szakértői vizsgálatához szükséges időt. Az egyéb reklamációkat indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb harminc (30) napon belül kell elbírálni a vevő reklamációjának benyújtásától számítva, amennyiben hosszabb határidő nem kerül megállapodásra.

XIX.2. A Čedok köteles írásos visszaigazolást adni az ügyfélnek a reklamáció feldolgozásának dátumáról és módjáról.

XIX.3. Azokban az esetekben, amikor a reklamáció teljes egészében vagy részben megalapozottnak minősül, a reklamáció rendezése a szolgáltatás hibájának ingyenes kijavításában vagy, amennyiben lehetséges, helyettesítő szolgáltatás nyújtásában áll. Egyéb esetekben kedvezmény vagy egyéb kompenzáció biztosítására kerül sor.

XIX.4. Ha a szerződés tárgya utazás biztosítása, és az ügyfél az utazás hibáját a polgári törvénykönyv 2537. §-a szerint indokolatlan késedelem nélkül kifogásolja, akkor az utazás hibájának mértékével és időtartamával arányos árendedményre jogosult. Az ügyfél utazás hibája miatti árendedményre való jogának elévülési ideje két év.

XIX.5. Abban az esetben, ha a reklamációt megalapozatlannak ítélik, az ügyfelet írásban tájékoztatják a reklamáció elutasításának okáról.

XIX.6. Amennyiben az ügyfél a XVIII.3. pont utolsó mondatának megfelelően eláll a szerződéstől, a Čedok haladéktalanul és az ügyfél számára további költségek nélkül biztosítja az ügyfél számára egyenértékű visszatuzást vagy

egy másik helyre, amelyről a szerződő felek megállapodnak. Ha elkerülhetetlen és rendkívüli körülmények miatt nem lehet biztosítani az ügyfél visszatérését a Szerződésnek megfelelően, a Čedok viseli a szükséges szállásköltségeket, lehetőség szerint azonos kategóriában, legfeljebb három (3) éjszakára egy ügyfélre.

XIX.7. Ha olyan körülmények merülnek fel, amelyek keletkezése, lefolyása és esetleges következményei nem függenek a Čedok akaratától, tevékenységétől és eljárásától (vis maior), vagy olyan körülmények merülnek fel az ügyfél oldalán, amelyek miatt az ügyfél a megrendelt, kifizetett és a Čedok által biztosított szolgáltatásokat részben vagy egészben nem veszi igénybe, az ügyfél nem jogosult a kifizetett ár visszatérítésére vagy árkedvezményre.

XIX.8. Ha a szállítás során a poggyász elveszik, késik vagy megsérül, az ügyfélnek haladéktalanul be kell jelentenie ezt az eseményt a légitársaság kijelölt helyén, és poggyászvesztésről vagy -károsodásról szóló jegyzőkönyvet (pl. P.I.R.) kell készíttetnie. Ez a dokumentum szükséges a további ügyintézéshez az ügyfél és a légitársaság között. Az ügyfél a poggyász elvesztésével, késedelmével vagy megrongálódásával kapcsolatos igényeit közvetlenül a felelős légitársaságnál érvényesítheti, amely ilyen helyzetekben elsősorban az Európai Parlament és a Tanács (EK) 261/2004/EK rendelete, a Montreali Egyezmény és egyéb vonatkozó uniós jogszabályok alapján felel. Az említett rendelet közös szabályokat állapít meg az utasoknak nyújtandó kártérítésre és segítségnyújtásra vonatkozóan olyan esetekben, amelyek légi közlekedés során előfordulhatnak.

C. RÉSZ – SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

XX. AZ ÜGYFELEK SZEMÉLYES ADATAI FELDOLGOZÁSA

- XX.1. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Čedok jogosult ügyfelei személyes adatait olyan mértékben feldolgozni, amennyiben az a Čedokkal kötött szerződés teljesítéséhez szükséges.
- XX.2. Az ügyfél semmilyen általánosan kötelező érvényű előírás alapján nem köteles személyes adatait megadni a Čedoknak, mivel a személyes adatok megadása nélkül azonban a Čedok és az ügyfél között megkötött szerződés megkötése vagy teljesítése nem lehetséges.
- XX.3. A fenti célból a Čedok a szerződésben szereplő személyes adatokat dolgozza fel, különösen: (i) azonosító adatok, azaz általában cím, név, vezetéknév, születési dátum, lakcím (utca és házsám, település, irányítószám, tartózkodási ország), az útlevél száma, kiadásának dátuma és érvényessége, a kiállító ország kódja, állampolgárság, nem, aláírás (fizikai személy vállalkozó esetében a cégnév, cégjegyzékszám, székhely); (ii) kapcsolattartási adatok, azaz általában kapcsolattartási cím (utca és házsám, település, irányítószám, tartózkodási ország), e-mail, telefonszám; (iii) számlázási adatok, azaz általában banki adatok, fizetési adatok.
- XX.4. Az ügyfél személyes adatainak kezelője a Čedok a.s. utazási iroda, székhelye: Vinohradská 2577/178, Vinohrady, 130 00 Praha 3, Česká republika, IČO 601 92 755, bejegyzett a Městský soud v Praze által vezetett cégjegyzékben, iktatószám: B 2263.
- XX.5. A személyes adatok feldolgozása manuálisan és automatizáltan, elektronikus formában történik a Čedok információs rendszereiben, például IT-alkalmazásokban, szoftverekben stb. A személyes adatokat a Čedok kiválasztott alkalmazottai és szerződéses feldolgozói dolgozzák fel.
- XX.6. A feldolgozás céljából a személyes adatokhoz hozzáférhet a Čedok, mint adatkezelő, annak alkalmazottai, valamint a Čedok által szerződéssel megbízott adatfeldolgozók, elsősorban az IT-szolgáltatók, a Čedok kereskedelmi képviselői/közvetítői, akik a Čedok nevében és számlájára kötnek szerződéseket az ügyfelekkel, szerződéses szolgáltatók, akik közvetítik a szolgáltatások biztosítását a közvetlen utazási szolgáltatások nyújtóinál (szállítás, étkezés, közlekedés stb.).
- XX.7. A Čedok által a szerződés teljesítése céljából feldolgozott személyes adatok, általában a cím, a keresztnév, a vezetéknév, a nem, az életkor vagy a születési dátum, útlevél száma, kiállításának és érvényességének dátuma, a kiállító ország kódja, állampolgárság, telefonszám, a szerződéses feldolgozók mellett a szükséges mértékben közvetlenül az egyes szolgáltatások nyújtóinak, különösen szálláshelyeknek, fuvarozóknak, képviselőknek, idegenvezetőknek, animátoroknak stb. is átadják. Ha a szolgáltatásokat az Európai Gazdasági Térségen kívüli szolgáltatók nyújtják, a szükséges személyes adatok harmadik országba is továbbításra kerülnek. Az ügyfél kérésére a Čedok tájékoztatást nyújt arról, hogy létezik-e az Európai Bizottság megfelelő adatvédelmi határozata, valamint a személyes adatok harmadik országba történő továbbításakor a személyes adatok védelmét biztosító megfelelő garanciákról.
- XX.8. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Čedok jogosult a Szerződésben szereplő személyes adatokat a Szerződés megszűnését követően is tárolni, feldolgozni és továbbítani a jogi kötelezettségek teljesítése érdekében, a vonatkozó általánosan kötelező érvényű hatályos jogszabályokban meghatározott mértékben és feltételek mellett.
- XX.9. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Čedok jogosult a Szerződés megszűnését követően is tárolni és feldolgozni a Čedok jogos érdekeihez szükséges személyes adatokat. A Čedok a személyes adatokat, azaz a címet, a vezetékl- és utónéveket, a lakcímet, a kapcsolattartási címet, az e-mail címet és a telefonszámot elsősorban a nyújtott szolgáltatások fejlesztése és minőségének javítása, független szolgáltatásértékelések készítése, a nyújtott szolgáltatások értékeléséről és az ügyfelek elégedettségéről szóló információk gyűjtése céljából dolgozza fel.
- XX.10. A Čedok, mint adatkezelő, ügyfelei személyes adatait a szerződés teljesítésének biztosítása érdekében a szerződés időtartama alatt kezeli

teljesítésének biztosítása érdekében. A szerződéses kapcsolat megszűnése után, különösen a megkötött szerződésből eredő és azzal kapcsolatos összes kötelezettség rendezése érdekében, a Čedok az ügyfelek személyes adatait a kezelő jogi kötelezettségeinek teljesítéséhez és jogos érdekeinek biztosításához szükséges ideig tárolja. A Čedok ügyfeleinek személyes adatainak megőrzési ideje általánosan kötelező jogszabályok határozzák meg, amelyek elsősorban a reklamációs határidőket, a szerződő felek igényeinek érvényesítésére vonatkozó elévülési időket, a dokumentumok archiválási határidőit stb. szabályozzák.

- XX.11. A jelen ÁSZF rendelkezései szerinti ügyfelek személyes adatainak feldolgozására vonatkozó rendelkezések megfelelően alkalmazandók azoknak a természetes személyeknek is, akiknek javára az ügyfél a Čedokkal szerződést kötött. Amennyiben az ügyfél a polgári törvénykönyv 1767. §-a szerint harmadik személyek javára is szerződést köt, a szerződés megkötésével igazolja, hogy szerződéses vagy egyéb képviselőlet alapján jogosult e harmadik személyek személyes adatainak megadására.
- XX.12. A személyes adatok feldolgozása során a személyes adatok alanya a következő jogokat gyakorolhatja:
- Jog a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos információkhoz
A személyes adatok feldolgozásáról szóló információkat a Čedok az alábbi ÁSZF-ben, illetve az akció feltételeiben, amennyiben azok a szerződés részét képezik, továbbá a személyes adatok feldolgozásáról szóló információkban és a Čedok a.s. utazási iroda ügyfeleinek személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatásban biztosítja ügyfeleinek, amelyek a Čedok valamennyi fiókjában elérhetők, valamint a www.cedok.cz/ochrana-osobnich-udaju/.
 - A személyes adatokhoz való hozzáférés joga
Az ügyfélnek joga van megerősítést kapni arról, hogy személyes adatait feldolgozzák-e vagy sem, és ha igen, akkor joga van olyan információkhoz jutni, amelyek tartalmazzák: (i) a feldolgozás célját; (ii) a feldolgozott érintett személyes adatok kategóriáit; (iii) azokat a címzetteket vagy címzettek kategóriáit, akiknek a személyes adatokat hozzáférhetővé tették vagy hozzáférhetővé fogják tenni; (iv) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem határozható meg, az időtartam meghatározásához használt kritériumok; (v) az ügyfél személyes adatainak helyesbítését vagy törlését, illetve azok feldolgozásának korlátozását, valamint a feldolgozás elleni tiltakozást kérő jogának léte; (vi) a felügyeleti hatósághoz benyújtott panasz joga; (vii) az automatizált döntéshozatal, beleértve a profilalkotást is; (viii) információk és garanciák személyes adatok harmadik országokba történő továbbítása esetén. Az ügyfél jogosult a feldolgozott személyes adatok másolatának megadására.
 - Jog a személyes adatok helyesbítésére, ha az ügyfél azok helyességét vitatja
 - A törléshez való jog (az elfeledtetéshez való jog)
Bizonyos, törvényben meghatározott esetekben a Čedok köteles az ügyfél utasítására törölni az ügyfél személyes adatait.
 - A feldolgozás korlátozásához való jog
Az ügyfél jogosult arra, hogy a Čedok korlátozza személyes adatainak feldolgozását, ha (i) az ügyfél vitatja személyes adatainak pontosságát, és ez az időtartam szükséges ahhoz, hogy az adatkezelő ellenőrizze személyes adatainak pontosságát; (ii) személyes adatainak feldolgozása jogellenes volt, de nem kéri személyes adatainak törlését, hanem azok felhasználásának korlátozását; (iii) a Čedok már nem szorul a személyes adataira feldolgozási célokra, de az ügyfél azokat igényli jogai megállapításához, gyakorlásához vagy védelméhez; vagy (iv) az ügyfél tiltakozott személyes adatainak feldolgozása ellen, mindaddig, amíg nem kerül ellenőrzésre, hogy a Čedok jogos érdekei meghaladják-e az ügyfél jogos érdekeit.
 - Az adatok hordozhatóságához való jog
Az ügyfél jogosult a Čedok által feldolgozott személyes adatait strukturált, általánosan használt és géppel olvasható formátumban megkapni, és azokat más személyes adatkezelőnek átadni, ha (i) az ügyfél személyes adatainak feldolgozása a személyes adatok feldolgozásához való hozzájáruláson alapul; vagy (ii) a feldolgozás automatizáltan történik. Ha az ügyfél úgy kívánja, és ez

technickailag lehetséges, a Čedok átadja az ügyfél személyes adatait egy másik adatkezelőnek.

- g) Jog panasz vagy bejelentés benyújtására a Személyes Adatvédelmi Hatósághoz

Az ügyfélnek joga van bármikor kezdeményezést vagy panaszt benyújtani a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatban a felügyeleti hatósághoz, azaz a Személyes Adatvédelmi Hatósághoz, amelynek székhelye: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.gov.cz.

D RÉS – FONTOS INFORMÁCIÓK

A Szerződés tartalma kiegészül a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos további információkkal és feltételekkel, amelyekre a Szerződés, illetve az ÁSZF felhívja az ügyfél figyelmét, illetve hivatkozik. Kérjük, hogy a Szerződés megkötése vagy a szolgáltatások elektronikus úton történő kötelező megrendelése/foglalása előtt ismerkedjen meg az összes felsorolt információval. Ezek a fontos információk a VP szerves részét képezik, és a nyújtott szolgáltatások tartalmát és feltételeit szabályozzák. Ha a D rész egyes rendelkezései kifejezetten másként nem rendelkeznek, a jelen rendelkezések alkalmazásában a „ügyfél” kifejezés a „részvevő” kifejezést is jelenti, a VP A rész I. cikkében szereplő meghatározások értelmében.

ÚTLEVÉL ÉS VÍZUM FORMALITÁSOK

Utazási okmányok, egészségügyi formalitások

Az ügyfél köteles érvényes úti okmányt magánál tartani. Egyes országok előírhatják, hogy az országba való belépéshez az úti okmányok a visszatérés után még egy bizonyos ideig érvényesnek kell lenniük. Javasoljuk, hogy ezeket az információkat mindig előzetesen ellenőrizze a www.mzv.gov.cz oldalon vagy az adott ország képviseletén. Felhívjuk figyelmét, hogy az EU-n kívülre utazni a legtöbb esetben csak érvényes útlevéllel lehet, személyi igazolványok tartalmát a Čedok nem vállal felelősséget az ilyen okmányok lejáratával kapcsolatos problémáért. Az utas a utazás megvásárlásakor tájékoztatást kapott arról, hogy milyen egészségügyi okmányok szükségesek az utazáshoz és a tartózkodáshoz.

Vízumok és egyéb szükséges dokumentumok az országba való belépéshez

A vízum és egyéb, az országba való belépéshez szükséges dokumentumok kiadása az illetékes képviseleti hivatalok hatáskörébe tartozik. A Čedok nem téríti vissza a szerződésben szereplő árat, ha az ügyfél a vízum vagy más hasonló dokumentum kiadásának elutasítása, illetve egy adott országból való kiutasítása miatt lép vissza a szerződéstől. A vízumok vagy más hasonló dokumentumok kiadásának és érvényességének feltételei az év során változhatnak, és a konzuli hivatal nem köteles erről tájékoztatni minket. Ezért javasoljuk, hogy mindig előzetesen ellenőrizze az információkat a www.mzv.gov.cz oldalon és az adott képviseleti hivatalnál. Ha az ügyfél nem szerez be vízumot vagy más, a célországba vagy tranzitorszámba való belépéshez szükséges dokumentumot, és nem jogosult a szerződésben megállapodott szolgáltatások igénybevételére, köteles kártérítést fizetni. Vízum vagy más hasonló dokumentum megtagadása esetén az ÁSZF rendelkezései érvényesek. A külföldi belépési és vízumformalmányok feltételeit a www.mzv.gov.cz oldalon találja.

Információk az EGT-n kívüli állampolgárok számára / más, nem cseh vagy szlovák útlevéllel utazó ügyfelek számára

Az EGT-n kívüli országok állampolgárai kötelesek maguk tájékozódni a útlevél- és vízumkötelezettségekről az utazás célországának képviseleti hivatalainál, és beszerezni a szükséges vízumokat vagy egyéb hasonló dokumentumokat. Ugyanez vonatkozik a Cseh Köztársaság vagy Szlovákia állampolgáira is, ha kettős állampolgárságuk miatt más ország által kiadott útlevéllel utaznak.

UTAZÁS GYERMEKEKKEL

A 18 év alatti személy (a továbbiakban: gyermek) csak saját érvényes úti okmánnyal utazhat külföldre. A gyermekkedvezményre jogosító életkor meghatározása a Čedok szolgáltatásnyújtásának befejezésének napján történik.

A szülők hozzájárulása a gyermek utazásához

Ha a gyermek szülei nélkül, vagy csak az egyik szülővel utazik külföldre, egyes országok írásbeli hozzájárulást kérhetnek a szülőktől a gyermek külföldi utazásához. Javasoljuk, hogy a hozzájárulás szükségességét mindig előzetesen ellenőrizze a www.mzv.gov.cz oldalon vagy a konkrét képviseleti hivatalnál. Még abban az esetben is, ha a célországban nem szükséges a hozzájárulás, a Čedok azt javasolja, hogy a gyermek külföldre utazásakor a kísérő személynek legyen nála a törvényes képviselő hozzájárulása az utazáshoz. Az írásbeli hozzájárulásnak hiteles aláírással kell rendelkeznie, és tartalmaznia kell: a gyermek azonosító adatait (név, vezetéknév, születési dátum, útlevélszám), a kísérő személy azonosító adatait, az úticélt és az utazás hozzávetőleges időpontját. Javasoljuk, hogy a hozzájárulást cseh és angol nyelven is megadják. A hozzájárulás mintája itt található: www.mzv.gov.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html.

ÁLLATOKKAL VALÓ UTAZÁS

Az állatokkal való utazás lehetősége az adott fuvarozó szállítási feltételeinek, valamint a kiindulási, tranzit és célállomás országainak jogszabályainak függvénye. Bizonyos esetekben az állatok szállítása teljesen tilos lehet, különösen charter járatok, egyes rendszeres járatok, busz- és hajójáratok, valamint egyes szálláshelyek esetében. Az ügyfél köteles a Čedokot már az utazás lefoglalásakor tájékoztatni arról, hogy állattal kíván utazni, mivel a szállítás nem garantálható a fuvarozó vagy a szállásadó kifejezett visszaigazolása nélkül. Az állatok szállítása mindig külön díj ellenében történik, és kapacitási, súly- és fajkorlátozásoknak lehet alávetve.

A légi közlekedésben általában kis állatok (kutya/macska) szállítása engedélyezett, maximum 8 kg súlyig, beleértve a szállítóketreceket is, amelyeknek meg kell felelnie a fuvarozó által előírt korlátozásoknak (pl. méretei körülbelül 43 × 30 × 27 cm), és meghatározott feltételek mellett szállítható a repülőgép fedélzetén. A nagyobb állatokat általában a repülőgép légkondicionált csomagterében, speciális dobozokban szállítják, és az állat maximális súlya a dobozzal együtt általában 32 kg körül mozog. A konkrét korlátozások azonban a fuvarozók között eltérhetnek, és azokat mindig előre meg kell erősíteni. Az ügyfél felelős minden állat-egészségügyi, szállítási, vám- és egyéb szabályozási feltétel (pl. érvényes állatútlevél, oltás, mikrochip, különleges engedély) teljesítéséért. Ha a fuvarozó a feltételek nem teljesülése miatt megtagadja a szállítást, a Čedok nem vállal felelősséget a keletkezett károkért vagy költségekért. Az ügyfél felelős az állat biztonságos és megfelelő elhelyezéséért a szállítás során, valamint az állat által okozott bármilyen kárért. A Čedok nem vállal felelősséget az állat egészségügyi komplikációiért, stresszéért vagy sérüléseiért, amelyek a szállítás során vagy azzal összefüggésben keletkeztek.

UTAZÁSI BIZTOSÍTÁS

Az utazási biztosítás nem szerepel az utazás árában. Javasoljuk, hogy kössön biztosítást az ERV Evropské pojišťovna a.s. biztosítótársaságnál. A biztosítás részleteit az információs dokumentumban és a biztosítási feltételekben találja meg, amelyek itt érhetők el: www.cedok.cz/pojistne-podminky/. Ha nem köt biztosítást, az ügyfél teljes felelősséget vállal az ERV Evropské pojišťovna a.s. biztosítótársaságnál nem kötött utazási biztosítással kapcsolatos károkért.

LÉGI KÖZLEKEDÉS

A légi közlekedést charter járatok vagy rendszeres járatok biztosítják. A légi fuvarozó szállítási feltételeit a Čedok weboldalán találja.

Repülési menetrend

A szerződésben szereplő indulási és érkezési idők csak tájékoztató jellegűek. Bizonyos esetekben a változások csak néhány órával az indulás előtt következnek be. Az utazás időtartama az ajánlat elkészítésének időpontjában érvényes repülési menetrend alapján kerül meghatározásra.

A légi fuvarozó felelőssége a nyújtott szolgáltatásokért

A légi fuvarozó felelős a nyújtott szolgáltatásokért, különösen a repülőgépen nyújtott szolgáltatásokért, a repülőgép állapotáért, valamint a feladott poggyások megrongálódásáért. Ha az ügyfél nem elégedett a légi fuvarozó szolgáltatásával, közvetlenül a fuvarozóhoz kell fordulnia esetleges kártérítési igényével. A légi fuvarozó továbbá jogosult az időjárás, műszaki vagy egyéb, a fuvarozótól független okok miatt a szállítást elhalasztani, törölni vagy idő előtt befejezni. Késés, járat törlése vagy járatváltozás esetén az ügyfél kártérítési igényével közvetlenül a légitársasághoz fordul. A Čedok nem befolyásolhatja a légitársaság, a repülőgép típusa, a repülési rend és az útvonal (beleértve a közbelső leszállásokat is) esetleges változásait.

Közvetlen járat

A közvetlen járat során technikai közbelső leszállás tervezhető üzemanyag-feltöltés és a repülőgép műszaki ellenőrzése céljából. Ilyen közbelső leszállás során az utasokat felkérhetik, hogy szálljanak le a repülőgépről, és ismét átesnek a útlevel-ellenőrzésen.

A poggyász súlykorlátozása és a nagyméretű poggyások szállítása

A súlykorlátozást az ügyfél a szerződésben találja meg, és az az egyes fuvarozók feltételei szerint eltérő lehet. Az egyes poggyások súlykorlátozásai nem összeadódnak. Az esetleges túlsúly minden poggyász esetében a légitársaságok aktuális árlistája szerint kerül felszámításra. További információkat a Čedok kérésre megad. A kerekesszékek, a nehezen szállítható poggyások és a sporteszközök (pl. szőrők, golfütők, kerékpárok stb.) szállítását előre be kell jelenteni a Čedoknak, és díjat számíthatnak fel érte. Biztonsági okokból ezeket a tárgyakat nem lehet szállítani a szálláshelyre és onnan el, ezért az ügyfél köteles saját költségén gondoskodni ezek szállításáról. A szállítást a Čedok is biztosíthatja díj ellenében. Ez a szállítás azonban nem tartozik az utazási biztosítás hatálya alá, és az utazási iroda nem vállal felelősséget a szállított tárgyakban okozott bármilyen kárért. A napernyők csak külön poggyásként szállíthatók.

Frissítők a fedélzeten

A legtöbb járaton a fedélzeti ételek általában felár ellenében vehetők igénybe, és az utasok közvetlenül a repülőgépen fizetnek a fedélzeti személyzetnek, ha az ételek megrendelése nem része a szerződésnek.

BUSZSZÁLLÍTÁS ÉS TRANSFER A CÉLÁLLOMÁSOKON

A buszszállítást bevált busztársaságok biztosítják, emellett más utazási irodák buszszállítási szolgáltatásait is igénybe vesszük. A repülőtér és a szálloda közötti transzferhez partnereink szolgáltatásait vesszük igénybe. Kapacitási okokból nem lehetséges, hogy képviselőink minden transzferet a szállodába és onnan kísérik. A transzfer időtartama csak tájékoztató jellegű, mivel elsősorban az útvonalon kiszolgált szállodák számától, az aktuális közlekedési helyzettől és egyéb, a Čedok által nem befolyásolható tényezőktől függ. A kerekesszékek, nagyméretű poggyások és sporteszközök (pl. szőrők, golfütők, kerékpárok stb.) szállítását előre be kell jelenteni a Čedoknak, és díjköteles lehet.

Biztonsági övek

Azokban a buszokban, ahol az ülések biztonsági övekkel vannak felszerelve, az utasok kötelesek az utazás teljes ideje alatt bekapcsolva tartani ezeket az öveket.

A buszok felszereltsége a megrendelt buszszállítási keretében

A Čedok távolsági buszokat használ utazásaihoz, amelyek általában légkondicionálóval, WC-vel, videóval és meleg és hideg italok kínálatával vannak felszerelve. A busz minden helye alapárban van, és nem lehet árkedvezményt kérni, ha az ügyfélnek nem megfelelő helyet osztanak ki.

Szállítási szolgáltatás

Alacsony érdeklődés esetén a központi indulási helyre vagy a belföldi repülőtér/repülőtérrel történő transzfer megszűnhet. Ebben az esetben az ügyfeleknek visszatérítjük a szolgáltatásért fizetett összeget. Ha több felszállóhely van, az odaúton a transzfer, a visszaúton pedig a kiszállítás további járművekkel biztosítható, ezért nem zárható ki, hogy az útvonalon átszállás szükséges.

Poggyász

Minden utas köteles poggyászát a buszra felrakni, átszállás esetén átrakni, és a célállomáson átvenni. Ez a kötelezettség mind buszjáratokkal történő utazás, mind repülőtérrel szállodába és vissza történő transzfer esetén érvényes. Javasoljuk, hogy a fő poggyászát jelölje meg nevével, címeivel a Cseh Köztársaságban és a tartózkodási helyével a célállomáson. Állatok szállítása nem lehetséges.

KIZÁRÁS A SZÁLLÍTÁSBÓL

A Čedok fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéstől elálljon, ha az ügyfél megsérti kötelezettségeit, ha magatartásával és viselkedésével zavarja a szállítást, vagy ha nagy valószínűséggel ilyen zavarás várható. Ilyen esetben a Čedok jogosult az ügyfelet a szállítástól kizárni. A szállítást zavaró személyeknek elsősorban az ittas állapotban lévő személyeket tekintik. Az ügyfél továbbá köteles betartani a dohányzási tilalmat.

HELYI DÍJAK

A célállomás vagy a tartózkodási hely megközelítéséhez az adott ország törvényi előírásainak megfelelően helyi fürdő- vagy üdülési díjak fizetése lehet szükséges. Egyes díjak már szerepelnek a szállás árában. Bizonyos esetekben azonban ezeket a tartózkodási helyen kell megfizetni a helyi önkormányzatok utasításai szerint. A díjakkal kapcsolatos további információkat a konkrét utazás vagy tartózkodás leírásában találja a www.cedok.cz oldalon.

SZÁLLÁS KATEGÓRIÁK

Mivel a minőség megítélése és a szálláskategóriák megjelölése országonként jelentősen eltérhet, a Čedok a szálláshelyek értékeléséhez hivatalos osztályozást alkalmaz. Ha a szálláshelynek nincs hivatalos osztályozása az adott úti célon belül,

a megfelelő szálláskapacitás szintén hivatalos besorolás nélkül szerepel. A hivatalos besorolás az adott ország szabályai szerint kerül meghatározásra, amelyeket az adott ország maga állapít meg. Felhívjuk figyelmét, hogy az apartmanok szállásminősége nem azonos a szállodákéval, mivel az apartmanokban a szolgáltatások minősége általában alacsonyabb, mint a szállodákban.

SZÁLLÁS ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

A konkrét szálláshelyek kiosztását alapvetően a szálláshely üzemeltetője végzi. Az ajánlatban vagy a katalógusban szereplő szálláshelyekről készült fényképek illusztrációs jellegűek, és nem feltétlenül egyeznek meg azzal a szobával, amelyet a vendég a helyszínen kap. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy állami ünnepnapokon vagy más fontos napokon az adott úti célban a szálláshely üzemeltetése módosulhat, vagy bizonyos szolgáltatások nem állnak rendelkezésre.

A szálláshely túlfoglalása (ún. overbooking)

Kivételes esetben, azonban nem a Čedok hibájából, előfordulhat, hogy a szálláshelyet túlfoglalják. Ebben az esetben Önnek más, azonos vagy magasabb kategóriájú szállást biztosítunk.

Bejelentkezés és kijelentkezés a szobából

A szállás és a szoba vagy apartman elhagyásának ideje úgy van meghatározva, hogy a takarítás megfelelően elvégezhető legyen. Ha másképp nem jelezzük, a bejelentkezés (check-in) körülbelül 16 órakeresés, a szobákat általában 10 óráig kell elhagyni (check-out). A megadott idők csak tájékoztató jellegűek, és az egyes szálláshelyeken eltérhetnek.

Nem garantált kérések

Ha az ügyfél bizonyos tulajdonságokkal rendelkező szobát kér (pl. tengerre néző, magasabb emeleten, földszinten, összenyitható szobák, egymáshoz közeli szobák), anélkül, hogy olyan szobát vásárolna, amely garantálja ezeket a tulajdonságokat, a Čedok semmilyen módon nem tudja befolyásolni a kívánt tulajdonságokkal rendelkező szoba kiosztását. A Čedok ezt a kérést megfelelően továbbítja a szálláshelynek, azonban az egyes szobák kiosztását alapvetően a szálláshely üzemeltetője végzi.

Szálláshelyek szokásai

A szálláshelyek szokásai eltérhetnek a mi szokásainktól. Egyes úti célok esetében jellemzőek a viszonylag kis méretű szobák és a takarékos ágyak, például emeletes ágyak vagy kihúzható ágyak a tárolóhelyiségből.

Kilátás a tengerre

A tengerre néző kilátás azt jelentheti, hogy például csak a balkon vagy a terasz egy részéről nyílik kilátás a tengerre.

SZOBÁK

Pótágy

Az extra ágy nem feltétlenül egy fix ágy, hanem lehet például egy kihúzható fotel, kihúzható szék, kanapé vagy emeletes ágy. Egyes úti céloknál egy extra ágy két gyermek számára is használható. Kiválasztott szállodákban és szobákban lehetőség van arra is, hogy a gyermek a szülővel egy ágyban aludjon. Az extra ágy nem mindig felel meg a szokásos szállodai ágyak szabványainak, lehet, hogy keskenyebb és rövidebb. Az extra ágy szobába való behelyezésével számolni kell bizonyos helykorlátozással és a kényelem és komfort csökkenésével. Az extra ágy családi szobákban is rendelkezésre állhat két normál szállodai ágy mellett.

Egyágyas szoba

Egy vendég elszállásolása esetén kétágyas szobában felárat számolunk fel a szabad ágyért. A standard egyágyas szoba mindig kisebb méretű és általában drágább, mint az egy személyre számított ár egy kétágyas szobában (teljes szobakihasználtság esetén, egy személyre számolva).

ÉTKEZÉS

Étkezési szolgáltatások

Az étkezés módja és terjedelme a szálláshely szabályzatának megfelelően történik. Az alábbiakban általános magyarázatot adunk az étkezési szolgáltatások kínálatában használt alapvető fogalmakra. A szálláshelyen nyújtott szolgáltatások mindig a www.cedok.cz oldalon található konkrét ajánlatnak megfelelően történnek.

Reggeli:	reggeli
Félpanzió:	reggeli és vacsora vagy reggeli és ebéd
Félpanzió plusz:	reggeli és vacsora vagy reggeli és ebéd, alkoholmentes italok Teljes
ellátás:	reggeli, ebéd, vacsora
Teljes ellátás plusz:	reggeli, ebéd, vacsora, alkoholmentes italok
All inclusive:	reggeli, délelőtti snack, ebéd, délutáni snack, vacsora, alkoholmentes italok, helyi alkoholos italok All inclusive light: reggeli, délelőtti snack, ebéd, délutáni snack, vacsora, alkoholmentes italok
Ultra all inclusive:	reggeli, délelőtti snack, ebéd, délutáni snack, vacsora, alkoholmentes italok, helyi és importált alkoholos italok

Étkezési szolgáltatások az első és az utolsó napon

Az étkezési szolgáltatások igénybevételének mértéke az érkezés/érkezés és távozás/távozás napján a szálláshelyen töltött éjszakák számától függ, és a szállodába való bejelentkezéstől (check-in) a szállodából való kijelentkezésig (check-out) korlátozott. Ha a hotelbe érkezés és távozás nem a szokásos időpontban történik, az étkezés helyett utazási csomag vagy más típusú étkezés biztosítható.

Várakozási idők kialakítása az étkezés kiadásakor

Különösen a szezonban az adott úti célon számolni kell a várakozási idők kialakulásával.

Büfé

A büfé formájú étkezés ára megegyezik a felszolgált menü árával. Ha az étkezés büfé formájában történik, a kínálat az étkezési idő alatt folyamatosan pótlódik, azonban figyelembe kell venni, hogy az étkezési idő végén a választék már korlátozott lehet.

Italok

Ha az ajánlatban másképp nem szerepel, az ételekhez nem tartoznak italok.

Formális öltözék

Egyes szálláshelyek (különösen a magasabb kategóriájúak) formális öltözéket követelhetnek meg az étkezési szolgáltatások igénybevételekor.

Diéták

Diétás korlátozások (pl. gluténmentes, laktózmentes, vegán étrend stb.) esetén nem garantálhatjuk, hogy a szálláshely megfelelő étrendet kínál, még akkor sem, ha a Čedok ezt a követelményt előre jelezte az adott szálláshelynek.

Különböző étkezési szokások

A külföldi úti célokra gyakran helyi ételeket készítenek, amelyek tálalásuk, összetevőik, fűszerezésük stb. tekintetében eltérhetnek a mi étkezési szokásainktól. Az emberi testnek gyakran több napra van szüksége, hogy alkalmazkodjon a különböző étrendhez, ami gyomorpanaszokat vagy más emésztési problémákat okozhat. Ezek a problémák nem feltétlenül jelentenek azonnal a fogások minőségének vagy a higiéniai körülmények nem megfelelőségét. A helyi szabályozás az élelmiszerekben található allergénekre vonatkozóan eltérhet a hazai szabályoktól, ezért allergia vagy bizonyos élelmiszerekkel szembeni intolerancia esetén mindig javasoljuk, hogy tájékozódjon a fogások összetételéről és elkészítésük módjáról.

SZEZONÁLIS IDŐSZAK A DESZTINÁCIÓBAN

A szezonon kívüli utazás a desztinációban befolyásolhatja a szállodakomplexum egyes szolgáltatásainak vagy létesítményeinek működését. Az ilyen szezonális működési korlátozások az étkezési szolgáltatásokat is érinthetik. A szolgáltatások és létesítmények működése a komplexumban tartózkodó vendégek számától függ, és a szálláskomplexum vezetése dönthet úgy, hogy korlátozza az ilyen szolgáltatások működését. A Čedok nem befolyásolhatja a szolgáltatások és létesítmények ilyen korlátozását.

STRANDOK, NAPERNYŐK, FEKŐSZÉKEK, MEDENCÉK

Strandok

A strand távolságára vonatkozó adatok az ajánlatban csak tájékoztató jellegűek, különösen a nagy hotelkomplexumok esetében, és a strand és a szálláskomplexum határának legrövidebb légvonalbeli távolságát jelzik. Gyalog vagy tömegközlekedéssel az út hosszabb lehet. A strandok többsége nyilvános és a helyi lakosság számára is hozzáférhető. Az éghajlati viszonyok miatt előfordulhat, hogy tengeri fű vagy tengeri állatok kerülnek a partra, ami befolyásolhatja a strandok használatát, de erre a Čedoknak nincs ráhatása. Fürdéskor be kell tartani a helyi vízimentők vagy a szálloda utasításait, illetve figyelembe kell venni az időjárást, a tengeri áramlatokat és az apályt vagy dagályt.

Napozóágyak és napernyők

A napozóágyak és napernyők, ha a szálloda leírásában másképp nem szerepel, általában térítés ellenében bérelhetők. A strandon és a medence mellett elhelyezett napozóágyak és napernyők csak korlátozott számban állnak rendelkezésre (főleg a főszezonban), mivel a helyszín miatt nem feltétlenül felelnek meg a szálláshely ágyainak kapacitásának.

Úszómedencék és vízi parkok

A medencéket és vízi parkokat csak a nyitvatartási időben, a használati utasításnak megfelelően és saját felelősségre lehet használni. A szülők vagy más kísérők felelősek a gyermekek biztonságáért a medence vagy vízi park használata során. Rossz időjárás esetén a medence vagy vízi park működése korlátozott lehet. Annak ellenére, hogy az ajánlatban szerepel, hogy a szálláskomplexumban fűtött medence található, figyelembe kell venni, hogy az ilyen medence nem mindig fűtött, és ez a döntés a szálláskomplexum vezetésének hatáskörébe tartozik. A medencéket és vízi parkokat olyan vegyszerekkel tisztítják, amelyek káros hatással lehetnek az érzékeny bőrre.

SUVENÍROK ÉS EGYÉB ÁRUK BEHOZATALA ÉS KIVITELE

Javasoljuk, hogy az ügyfelek ne hozzanak haza szuvenireket, természetes anyagokat vagy egyéb tárgyakat, amelyekkel megsérthetik a helyi szabályokat. Minden országnak megvannak a maga szabályai a kagylók, korallok, homok, kövek és egyéb természeti anyagok kivitelére vonatkozóan, és ezek megsértése magas pénzbírsággal büntethető. Ugyanezek a korlátozások vonatkozhatnak a kozmetikumokra, növényekre, állatokra, védett anyagokból készült termékekre és egyéb tárgyakra is, amelyek behozatala vagy kivitele szabályozott. Egyes országokban teljes tilalom vonatkozik a műanyag zacskók és műanyag csomagolások behozatalára és használatára. Ezeket a beutazáskor elkobozhatják, és birtoklásuk bűncselekménynek minősülhet. Néhány úti célon korlátozások vagy teljes tilalom vonatkozik az elektronikus cigarettákra, vaporizátorokra és hasonló eszközökre is. Ilyen esetekben a vásárlóknak elkobzással, bírsággal vagy más szankciókkal kell számolniuk. A drágább (nem tiltott) szuvenirek vámkézelés alá eshetnek, amikor visszatérnek az úti célról. Utazás előtt javasoljuk, hogy ellenőrizze a helyi várn- és biztonsági előírásokat, és ha bizonytalan, ne vigyen magával hasonló árúkat vagy eszközöket.

WI-FI

A Wi-Fi-hozzáférés csak akkor ingyenes a szálláshelyen, ha ez az ajánlatban szerepel, és csak az ajánlatban megjelölt helyiségekben. Általában a Wi-Fi-hozzáférés csak a közös helyiségekben ingyenes. Egyes szállodakomplexumok a szobákban is biztosítanak Wi-Fi-hozzáférést, amelyért díjat számíthatnak fel. A kapcsolat minősége a desztináció típusától és a szálláshely elhelyezkedésétől függően változhat.

ÉJSZAKAI NYUGALOM ÉS ÉJSZAKAI ÉLET

A nyaralás sok turista számára a gazdag éjszakai életet jelenti. Ezért egyes üdülőhelyek tele vannak szórakozóhelyekkel (bárok, borozók, diszkók és éjszakai klubok), amelyek működése általában zajos. Ezen létesítmények működése az adott állam hivatalos engedélye alapján lehetséges, és nem lehet megakadályozni. Különösen a déli úti céloknál az élet csak este ébred fel, és nem ritka, hogy reggelig tart. Az éjszakai zajtalanra a szálláskomplexum műszaki tulajdonságai is hatással lehetnek. A Čedok nem tudja garantálni a teljes csendet a szálláskomplexumokban.

HIGIÉNIAI KÖRÜLMÉNYEK ÉS ÁLLATOK

Az utazás előtt figyelembe kell venni a különböző higiéniai szokásokat, amelyekre hatással lehetnek az adott ország kevésbé szigorú higiéniai előírásai. A terület konkrét éghajlati viszonyai különböző állatvilág kialakulásához vezetnek. Egy bizonyos helyeken és időszakokban a szálláshelyeken vagy a szálláshelyeken előfordulhatnak apró rovarok, gyíkok és más állatok, amelyekre a szállásadók intenzív erőfeszítései ellenére sem lehet hatást gyakorolni. Különösen a déli régiókban (pl. Görögország) a macskák kedvelt háziállatoknak számítanak, és jelenlétüket tiszteletben tartják.

KARBANTARTÁS ÉS ÉPÍTKEZÉSI MUNKÁK

Bár a turisztikai desztinációk többnyire igyekeznek az összes karbantartási és építési munkát a szálláshelyeken vagy azok közelében a főszezonon kívül elvégezni, a tartózkodási helyen bármikor előfordulhatnak építési vagy egyéb műszaki munkálatok. Emiatt előfordulhat, hogy a szálláskomplexum egyes szolgáltatásai vagy berendezései nem működnek. A Čedok erre a tényre nincs ráhatása, és semmilyen módon nem tudja befolyásolni.

SZÉF ÉS ÉRTÉKTÁRGYAK

A Čedok általában nem javasolja, hogy drága ékszereket és egyéb értéktárgyakat vigyen magával nyaralásra. A legtöbb szálláshelyen széfet lehet bérelni, vagy a szobában található széfet lehet használni. Javasoljuk, hogy éljen ezzel a lehetőséggel, és ott tárolja utazási okmányait, pénzt és értéktárgyait. Így elkerülheti az esetleges kellemetlenségeket, amelyek az azok elvesztésével járhatnak. Ha tartózkodása alatt kirabolják, javasoljuk, hogy haladéktalanul jelentse erről a rendőrségnek.

LÉGKONDITIONÁLÁS

Légkondicionáló csak azokban a szálláshelyeken található, ahol ez szerepel a szállásleírásban. Sok esetben a légkondicionáló központi vezérlésű, így a be- és kikapcsolás, valamint a működési idő hossza a szálláshely üzemeltetőjének döntésétől függ. A légkondicionáló általában csak zárt ablakok és ajtók mellett, valamint a szobakulcs használatával működik. A légkondicionáló működése során sajnos nem lehet kizárni a zajt.

TISZTÍTÁS

A szálloda vagy más magánszállás ára tartalmazza a szállás napi és végső takarítását is. Egyes országokban a napi takarítás minden második napon történik. A legtöbb szállás, különösen az apartmanok esetében, nem tartalmazza a végső takarítást az alapárban. Az információ arról, hogy a végső takarítás szerepel-e az alapárban, kötelező díjat kell-e fizetni, vagy a vendégek maguk végzik-e a takarítást, mindig szerepel a szállás leírásában.

KAUCE

Bizonyos szálláshelyeken, különösen apartmanokban, helyszíni visszatérítendő kauciót kell fizetni, elsősorban a berendezések és felszerelések sértetlen állapotának biztosítására, illetve az utolsó takarításra vonatkozóan. A kaució összege az adott ország vagy úti cél szokásaitól és a konkrét szálláskapacitástól függ. A kaució összege általában 100 és 300 euró között mozog. A kaució összegére vonatkozó információk vagy a konkrét ajánlatban, vagy az indulás előtt megkapott utazási utasításokban találhatóak.

DELEGÁTUSOK ÉS IDEGENVEZETŐK

Delegát a desztinációban

Ha a szálláshelyen van helyszíni képviselő, ő segít Önnek a tartózkodási helyen. Javasoljuk, hogy minden ügyet elsősorban az ügyfélszolgálati időben vagy vészhelyzet esetén telefonon intézzon. Ha az ajánlatban másképp nem szerepel, a képviselő cseh vagy szlovák nyelven beszél.

A képviselő telefonos szolgáltatásai

Egyes úti céloknál nincs helyszínen cseh vagy szlovák nyelvű képviselőnk. Ezek az úti célok az utazás árában benne van a cseh vagy szlovák nyelvű képviselő telefonos szolgáltatása 24/7, vagy fordulhat partnerünk képviselőjéhez az úti célon, aki általában csehül vagy angolul beszél. A részleteket mindig a www.cedok.cz oldalon található konkrét ajánlatban találja.

Idegenvezetők

Ha másképp nem jelezzük, a Čedok összes ismeretterjesztő utazásához idegenvezető tartozik. Nem szabály, hogy az idegenvezető már a repülőtéren csatlakozik az utazáshoz, hanem csatlakozhat a csoporthoz az első úti cél repülőterén is. Az idegenvezető nem feltétlenül kíséri a csoportot a repülés során (pl. mert a helyszínen marad vagy egy másik úti célba repül).

KIRÁNDULÁSOK A CÉLÁLLOMÁSOKON

A kirándulásokat általában a Čedok helyi partnere szervezi a desztinációban, és a kirándulás megvásárlásával szerződéses kapcsolat jön létre az ügyfél és a helyi szolgáltató között. Az ilyen kirándulásokkal kapcsolatos esetleges panaszokat vagy reklamációkat az ügyfél közvetlenül a helyi partnernél, a desztinációban jogosult benyújtani. A kirándulások előre meghatározott minimális résztvevői létszám esetén kerülnek megrendezésre, és cseh vagy szlovák nyelvű idegenvezető kísérheti őket. A „last minute” kirándulások helyszíni értékesítése esetén az ajánlatban szereplőnél alacsonyabb ár kerülhet meghatározásra.

A TÚRAI PROGRAM ÉS MEGJELENTÉSE

Az idegenvezető magyarázata

Ha az ismeretterjesztő utazások útitervében nincs kifejezetten feltüntetve, hogy a program helyi idegenvezetővel történő túrát tartalmaz, akkor a Čedok kísérő idegenvezetője általában csak a buszon tart előadást (számos ország tiltja az utazási irodák idegenvezetőinek, hogy helyi vállalkozói engedély nélkül végezzenek idegenvezetői tevékenységet). Az egyes helyszínek konkrét megtekintése a buszról való leszállás után egyénileg, közvetlen idegenvezetői magyarázat nélkül történik.

Programváltozás

A programváltozás a városnéző utak esetében fenntartva van. Állami vagy vallási ünnepnapokon korlátozódhat a történelmi, kulturális vagy egyéb nevezetességek látogatása.

Belépők, borralaló és egyéb díjak

A tanulmányutak jóval előre meg vannak tervezve, ezért előfordulhat, hogy időközben megváltozik a belépődíj ára egyes létesítményekbe, vagy teljesen új díjakat vezetnek be. Az ilyen változásokról legkésőbb a helyszínen tájékoztatja Önt az illetékes idegvezető.

Egyes országokban a helyi kultúra és szokások részét képezi a borralaló (bakšiš) a helyi szolgáltatóknak, és annak elutasítása súlyos sértésnek minősül, és akár a helyi szolgáltatók szolgáltatásnyújtásának megtagadásához is vezethet. Az ilyen borralalót a túravezető helyben gyűjti össze a résztvevőktől, és átadja a helyi dolgozóknak, így ez nem a Čedok bevétele, amely csak közvetíti a kifizetést. Az ilyen borralalóról és annak összegéről az egyes utazások leírásában található információ.

The difficulty level of sightseeing tours

A felfedező utazásokon való részvétel esetén számolni kell az ilyen utazások bizonyos fizikai igénybevételével. Ha a felfedező utazásnál meg van adva a nehézségi fokozat, azt az utazás kiválasztásakor figyelembe kell venni. A felfedező utazások során az átlagos napi gyaloglás távolsága körülbelül 15 km. Ugyanakkor azt is szem előtt kell tartani, hogy a programok keretében hosszú buszutak vannak az egyes városok, műemlékek vagy a program egyéb pontjai között. Gondosan mérlegelje erőnlétét és képességeit, mielőtt részt vesz egy ismeretterjesztő utazáson, figyelembe véve az ismeretterjesztő utazás programját is.

SÍLIFTEK ÉS SÍBÉRLETEK

A szálláshelyek leírásában szereplő sífelvonók, felvonók és sibusz-megállók távolságára vonatkozó adatok csak tájékoztató jellegűek.

Hó- és időjárási viszonyok

A Čedok nem garantálja a hóviszonyokat. Egyes felvonók és síliftek működése ideiglenesen korlátozott lehet rossz hó- vagy időjárási viszonyok, illetve lavinaveszély miatt. A Čedok nem vállal felelősséget ezekért a korlátozásokért.

Síbérletek

A többnapos síbérletek kiadására az egyes központokban speciális feltételek vonatkozhatnak (fénykép, visszatérítendő kaució, chipkártya). Korhatárhoz kötött kedvezményes síbérletek (gyermek, junior, senior) igénybevétele esetén számoljon azzal, hogy igazolnia kell a születési dátumát (pl. útlevelel). Ha a síbérlet az egész tartózkodás idejére vonatkozik, akkor lehet szó egy adott számú napra szóló síbérletről vagy egy meghatározott számú lesiklásra szóló síbérletről, amelyet a felhasználás után új síbérletre cserélnek, hogy az ügyfél a tartózkodás egész ideje alatt használhassa a síbérletet.

ELFELEJTETT TÁRGYAK A CÉLÁLLOMÁSON

A Čedok nem vállal felelősséget az ügyfelek személyes tárgyaiért, amelyeket a célállomáson, a szálláshelyen, a közlekedési eszközön vagy bármely más helyen hagytak el a szolgáltatás igénybevétele során. Amennyiben az ügyfél személyes tárgyait a célállomáson hagyja, az idegvezető vagy a helyszíni képviselő segítséget nyújthat annak megállapításában, hogy megtalálták-e azokat, vagy közvetítheti a kapcsolatot a megfelelő szolgáltatóval. A megtalált tárgyak ügyfélnek történő elküldésének költségeit (postaköltség, szállítási költség, csomagolási költség, helyi díjak stb.) mindig az ügyfél fizeti előre, a szolgáltató vagy a Čedok által megadott módon. A Čedok és a helyi szolgáltatók nem garantálják az elhagyott tárgyak megtalálását és elküldését.

SPORT

Egyes szálláshelyek vagy más létesítmények a desztinációkban sportolási lehetőségeket kínálhatnak, például fitnesztermet, edzőtermet, tenispályákat, úszómedencét, játszóteret, animációs programokat vagy egyéb sporttevékenységeket. Ezeknél a tevékenységeknél figyelembe kell venni, hogy azok elérhetősége nem garantált, és kapacitás, üzemeltetés, technikai vagy éghajlati okok miatt korlátozott lehet. A sporttevékenységek díjkötelesek lehetnek, vagy helyi üzemeltetési előírások hatálya alá tartozhatnak. A kínált felszerelések és feltételek általában nem alkalmasak teljes értékű vagy intenzív sportedzésre, és üzemeltetésük ideiglenesen korlátozott lehet karbantartás, kedvezőtlen időjárás vagy a szolgáltató döntése miatt. A Čedok nem vállal felelősséget az ilyen korlátozásokért.

HAJÓZÁS

Cseh delegát csak bizonyos utakon áll rendelkezésre. A tervezett útvonal, beleértve a kikötők sorrendjét és a megállások időpontjait, üzemeltetési, biztonsági vagy időjárási okokból előzetes értesítés nélkül változhat. A kabinok mérete, elrendezése és kilátása a hajózási társaságok szabványainak felel meg, és eltérhet a szárazföldi szállodai szállástól.

UTAZÁS KÜLÖNLEGES IGÉNYEKEL

Fontos, hogy az ügyfél, aki speciális igényeivel rendelkezik, időben, még az utazás vagy tartózkodás megvásárlása előtt vegye fel a kapcsolatot a Čedokkal. Időben történő értesítés nélkül nem garantálható a megfelelő szolgáltatások elérhetősége, sem azok utólagos biztosítása.