Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech
Cestovní kanceláře Ludor, spol. s r.o.

1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Cestovní kancelář Ludor, spol. s r. o. (dále jen CK Ludor) a jednotlivci, případně kolektivy, se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a Občanského zákoníku 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito „Všeobecnými podmínkami". CK Ludor si vyhrazuje možnost uvést v prodejních materiálech (zpravidla katalog) odlišné specifikace a podmínky, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Nedílnou součástí Všeobecných podmínek jsou Všeobecné informace uvedené na straně 242.

2. Vznik smluvních vztahů

Smluvní vztah mezi CK Ludor a zákazníkem vzniká na základě „Závazné přihlášky", popř. „Smlouvy o zájezdu"- u zájezdů dle zákona č. 159/1999 Sb. (obojí dále jen smlouva) a následně zasláním "Potvrzení o zájezdu" CK Ludor zákazníkovi. U nezletilých osob musí smlouvu podepsat zákonný zástupce. Obsah smlouvy je určen dle katalogu, popř. dle dalších zvláštních nabídek. V případě, že se údaje ve smlouvě liší od údajů uvedených v katalogu, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

CK Ludor poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům bez rozdílu. Osoby mladší 15 let mohou využívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Osoby ve věku 15 – 18 let mohou užívat služeb pouze se souhlasem svého zákonného zástupce.

Právo zákazníka (a osob jím na zájezd přihlášených) zúčastnit se zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu. Závazná rezervace (zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK Ludor) vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné přihlášky na zájezd (tedy uzavřením cestovní smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami, a že s nimi souhlasí) a zaplacením zálohy.

3. Ceny služeb

Ceny služeb poskytovaných CK Ludor jsou cenami smluvními mezi CK Ludor a zákazníkem. Obsah ceny je uveden v katalogu u jednotlivých ubytovacích kapacit, popř. na zvláštních nabídkových listech vydávaných CK Ludor. Cenou za služby se rozumí cena, která je uvedena na smlouvě a potvrzena CK Ludor. Ceny obsahují DPH.

CK Ludor může změnit cenu objednaných služeb nejpozději do 21. dne před zahájením zájezdu v případě poklesu kursu české koruny vůči zahraničním měnám většímu než 10% (proti kursu české koruny vůči zahraničním měnám v den kalkulace cen tj. 15. 10. 2013) nebo v případě změny ceny pohonných hmot, letištních poplatků, tax a palivových příplatků. V takovém případě bude zákazník písemně informován do 21 dní před čerpáním první služby o jednostranném navýšení ceny a vyzván k doplatku základní ceny. Bude-li CK Ludor nucena zvýšit cenu objednaných služeb za jiných než výše uvedených podmínek, bude zákazníkovi navržena změna smlouvy. Za zvýšení ceny nelze považovat zvýšení letištních tax, příp. palivových příplatků u zájezdů s leteckou dopravou.

Případné slevy, které jsou vyhlášeny CK Ludor po datu podpisu smlouvy, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

4. Úhrada služeb

Zákazník zaplatí při uzavření smlouvy zálohu ve výši 50% z ceny uvedené ve smlouvě. Doplatek je nutno uhradit nejpozději 30 dnů před čerpáním první služby. Úhradou se rozumí připsání částky na účet CK Ludor. V případě objednání služeb v termínu kratším než 30 dnů před začátkem první služby je zákazník povinen uhradit ihned plnou cenu objednaných služeb.

V případě, že doplatek nebude uhrazen v uvedeném termínu, je CK Ludor oprávněna stornovat objednané služby bez dalšího upozornění s tím, že v platnost vstupují stornopodmínky vyhlášené CK Ludor.

Bez zaplacení celkové ceny objednaných služeb nemá zákazník nárok na čerpání služeb.

Odbavení (ubytovací poukaz – voucher) bude klientům zasláno až po zaplacení celkové ceny objednaných služeb.

5. Změny služeb, popř. programu, zrušení zájezdu

V případě okolností, které CK Ludor brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK Ludor povinna provést odpovídající změny, popř. zájezd zrušit. Takovou změnu je CK Ludor povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Při zrušení zájezdu ze strany CK Ludor a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu má zákazník právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu náhradního plnění.

Všechny nabízené zájezdy jsou pečlivě vybírány a odpovídajícím způsobem smluvně podloženy. Pokud dojde z důvodů hodných zvláštního zřetele (obě strany se dohodly, že důvody hodné zvláštního zřetele jsou následující: uzavření celého ubytovacího zařízení nebo jeho části z provozních důvodů, překnihování (overbooking) hotelu, snížení lůžkové kapacity hotelu v důsledku poruchy na instalacích, výpadek provozu v některé části hotelu - zejména v kuchyni, prádelně atp., opravy místních komunikací, letišť, přetížení letecké přepravy, vytvoření složité dopravní situace místního či regionálního charakteru, uzavření některých objektů z důvodu manifestací, lokálních svátků) k některým nezbytným změnám, mají obě strany za to, že tyto změny nemají charakter porušení smluvních ujednání podle této smlouvy a nezakládají nárok na odstoupení od smlouvy nebo poskytnutí finanční či jiné kompenzace. Za závažné změny se nepovažuje: změna ubytování za objekt stejné nebo vyšší kategorie (i v okolním letovisku), změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna pořadí příjezdových a odjezdových míst z dopravních a bezpečnostních důvodů, apod. Charakter těchto drobných změn neumožňuje v některých případech CK Ludor zákazníky informovat před odjezdem na zájezd a některé mohou být zapříčiněny okolnostmi, které jsou známy až v průběhu zájezdu.

CK Ludor si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení a úpravy programu, pokud je tato změna provedena ze strany partnera CK Ludor v místě pobytu a pokud CK Ludor nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK Ludor zajistí ubytování, popř. stravování v jiném ubytovacím zařízení stejné, popř. vyšší úrovně.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dní od doručení oznámení o změnách (pokud jsou známy před odjezdem na zájezd), má se za to, že s její změnou souhlasí.

CK Ludor si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (u zájezdů s dopravou organizovanou CK). Minimální počet platících osob je u autobusu do 48 míst 32 osob, u autobusu do 60 míst je to 40 osob. O zrušení zájezdu je CK Ludor povinna zákazníka písemně informovat nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky. Zruší-li CK Ludor zájezd v době 20 a méně dní před zahájením zájezdu, uhradí zákazníkovi pokutu 10% z ceny zájezdu.

CK Ludor si vyhrazuje právo na změnu data a času příjezdu a odjezdu, jakož i na změnu trasy a programu z důvodu zásahu vyšší moci, mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK Ludor nemohla ovlivnit. CK Ludor nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu. CK Ludor nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CK Ludor zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

6. Změna smlouvy ze strany zákazníka

CK Ludor provede změnu smlouvy ze strany zákazníka pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Bude-li mít tato změna za následek změnu termínu, místa pobytu, typu ubytování nebo druhu dopravy, je zákazník povinen zaplatit poplatek za překnihování. V případě, že zákazník požádá o změnu smlouvy více než 45 dnů před čerpáním první služby je poplatek za překnihování 400,- Kč/ osoba. Při změně smlouvy 44 a méně dnů před čerpáním první služby bude každá změna smlouvy posuzována jako stornování objednaných služeb, na které se vztahují stornopoplatky níže uvedené a jako uzavření smlouvy nové.

Při změně účastníka uhradí zákazník jednorázovou sazbu 200,- Kč/ osoba. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny služeb a úhrady nákladů, vzniklých se změnou zákazníka.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník může kdykoli odstoupit od smlouvy sepsané s CK Ludor. Toto odstoupení musí být provedeno písemnou formou a smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy je písemné oznámení doručeno CK Ludor. Zrušením smlouvy z jakýchkoliv důvodů vstupují v platnost stornovací podmínky Ck Ludor:

Stornovací podmínky:

- 400 ,- Kč/ osoba - manipulační poplatek při zrušení v termínu více než 45 dnů před začátkem první služby
- 20% z ceny služeb při stornování zájezdu mezi 44. a 30. dnem před začátkem první služby (minimálně 400,- Kč/ osoba)
- 50% z ceny služeb při stornování zájezdu mezi 29. a 20. dnem před začátkem první služby (minimálně 400,- Kč/osoba)
- 70% z ceny služeb při stornování zájezdu mezi 19. a 11. dnem před začátkem první služby
- 90% z ceny služeb při stornování zájezdu mezi 10. a 4. dnem před začátkem první služby
- 100% z ceny služeb při stornování zájezdu 3 dny a méně před začátkem první služby.

Stornopoplatky jsou splatné ihned a zákazník po jejich odečtení obdrží zbytek ze zaplacené částky.

Do stanoveného počtu dnů se započítá den, kdy došlo ke stornování služeb, den poskytnutí první služby se nezapočítává. V případě stornování služeb ze závažných důvodů je zákazník chráněn pojištěním (viz str. 244 katalogu), které může uzavřít v CK Ludor. Maximální výše pojistného plnění je stanovena na 80% z účtovaných stornopoplatků. Z pojištění stornopoplatků je vyloučen manipulační poplatek 400,- Kč/ osoba při zrušení v termínu více než 45 dní před čerpáním první služby.

Letenku není možné stornovat. V případě storna letenky bude účtován stornopoplatek ve výši 100% z ceny letenky, klientům bude vrácena pouze částka za letištní taxy, příp. za palivový příplatek a transfer. Změnu jména je možné provést nejpozději 4 dny před odletem, za změnu jednoho jména bude účtován manipulační poplatek 200,- Kč.

V případě, že se rozhodne zákazník sám nečerpat dále služby zájezdu (byť i jen jednotlivě) v době, kdy mu již byla poskytnuta první služba v zájezdu obsažená, je toto považováno oběma stranami za zrušení, resp. za odstoupení od smlouvy s tím, že zákazníkovi nevzniká jakýkoli nárok na vrácení částky za nečerpané služby (100% stornopoplatek).

7. Pojištění

Ceny zájezdů dle zákona č. 159/1999 Sb. zahrnují povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře ve smyslu tohoto zákona. CK Ludor má platně sjednáno „Pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře" v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. u Generali Pojišťovna a.s.

A. Cestovní pojištění

Zákazník s trvalým pobytem v ČR může uzavřít KOMPLEXNÍ CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ, které zahrnuje pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví, majetku, pojištění zavazadel a pojištění storna zájezdu. Pojistné limity a cena pojištění - viz str. 244 katalogu. Smluvním partnerem je UNIQA pojišťovna, a.s.

Uzavřením pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou.

Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadel v průběhu letecké přepravy, musí zákazník tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu na příslušném pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností.

B. Povinné smluvní pojištění

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR (je-li tato doprava součástí zájezdu)
- nevrátí-li zákazníkovi zaplacenou zálohu (cenu zájezdu) v případě, že se neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části.

Podrobná ustanovení, podmínky a rozsah pojištění jsou uvedeny v dokladu pojišťovny, který zákazníci obdrží při podpisu cestovní smlouvy, a který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze s potvrzením o zaplacení ceny zájezdu.

Povinné smluvní pojištění se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. Nevztahuje se na pobyty s vlastní dopravou bez stravy, popř. se snídaní nebo na samostatně poskytovanou dopravu.

8. Reklamace

Neprobíhá-li zájezd dle sjednaných podmínek, může zákazník uplatnit své právo reklamace.

Zákazník je povinen při zjištění jakékoli závady uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu na recepci (u průvodce, delegáta nebo v partnerské zahraniční kanceláři). Vyřízení reklamace spočívá v odstranění závady nebo doplnění služby, příp. poskytnutím náhradní služby. Není-li okamžitě na místě prokazatelně sjednána náprava, může zákazník na místě sepsat reklamační protokol, který bude po návratu předán CK Ludor k reklamačnímu řízení.

Reklamaci doporučujeme uplatnit písemnou formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaným způsobem vyřízení reklamace. Reklamace může být uplatňována do jednoho měsíce ode dne, kdy měl být zájezd podle cestovní smlouvy ukončen. Reklamace může být uplatněna v CK Ludor, příp. pokud byla cestovní smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního partnera CK Ludor, pak také u tohoto obchodního partnera.

Odpovědný pracovník CK Ludor je povinen vyřídit reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK Ludor se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

9. Platnost Všeobecných podmínek

Všeobecné podmínky platí u všech zájezdů organizovaných CK Ludor. Podpisem smlouvy zákazník prohlašuje, že je seznámen s těmito podmínkami a souhlasí s nimi. Podmínky vstupují v platnost 1. 1. 2014.

Pořadatelem zájezdů uvedených v tomto katalogu je:

Cestovní kancelář Ludor, spol. s r.o.
Újezd 436, 696 62 Strážnice
Česká republika
IČO: 25574680