

Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch Cestovné kancelárie Ludor, spol. s r.o.

1. Úvodné ustanovenia

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou Ludor, spol. s r. o. (ďalej len CK Ludor) a jednotlivcami, prípadne kolektívami, sa riadi ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z.z. v znení neskorších predpisov a je ďalej upravený týmito „Všeobecnými podmienkami“. CK Ludor si vyhradzuje možnosť uviesť v predajných materiáloch (väčšinou katalóg) odlišné špecifikácie a podmienky, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok sú Všeobecné informácie uvedené na strane 242.

2. Vznik zmluvných vzťahov

Zmluvný vzťah medzi CK Ludor a klientom vzniká na základe klientom podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu (tzv. príhlášky na zájazd) klientom - pri zájazdoch podľa zákona č. 281/2001 Z.z. (ďalej len zmluva) a úhrady zálohy. Ak chyba niektorá z týchto náležitostí, považuje CK Ludor zmluvu za neplatnú. Pri neplnoletych osobách musí zmluvu podpísať zákonný zástupca. Obsah zmluvy je určený podľa katalógu, príp. podľa ďalších zvláštnych ponúk. V prípade, že sú údaje v zmluve odlišné od údajov uvedených v katalógu, sú záväzné údaje uvedené v zmluve. CK Ludor poskytuje objednané a riadne zaplatené služby všetkým klientom bez rozdielu. Osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby iba v doprave osoby staršej ako 18 rokov. Osoby vo veku 15 - 18 rokov môžu využívať služby iba so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

Právo zákazníka (a osôb ním na zájazd prihlásených) zúčastniť sa zájazdu vzniká zaplatením ceny zájazdu. Záväzná rezervácia (zaknihovanie zájazdu objednané služby v prospech zákazníka zo strany CK Ludor) vzniká okamihom prijatia riadne vyplnenej príhlášky na zájazd (teda uzavretím cestovnej zmluvy, prehlásením, že je zákazník plne oboznámený s týmito Všeobecnými podmienkami, a že s nimi súhlasí) a zaplatením zálohy.

3. Ceny služieb

Ceny služieb poskytovaných CK Ludor sú cenami zmluvnými medzi CK Ludor a klientom. Obsah ceny je uvedený v katalógu pri jednotlivých ubytovacích kapacitách, príp. na zvláštnych ponukových listoch vydávaných CK Ludor. Cenou za služby sa rozumie cena, ktorá je uvedená na zmluve a je potvrdená CK Ludor. V cene je už zahrnutá DPH.

CK Ludor môže zmeniť cenu objednaných služieb najneskôr do 21. dňa pred začatím zájazdu v prípade zmeny ceny pohonných hmôt, letiskových poplatkov, ták a palivových príplatkov. Písomné oznámenie o zvýšení ceny uskutoční CK Ludor do 21 dní pred čerpaním prvej služby o jednostranné zvýšenie ceny a k výzvam k doplatku základnej ceny. Ak bude CK Ludor nútená zvýšiť cenu objednaných služieb za iných ako vyššie uvedených podmienok, bude klientovi navrhnutá zmena zmluvy. Zvýšenie ceny nie je možné považovať za zvýšenie letiskových poplatkov, príp. palivových príplatkov pri zájazdoch s leteckou dopravou. Prípadné zálohy, ktoré sú vyhlásené CK Ludor po dátume podpisu zmluvy, neoprávňujú klienta na zľavnenú cenu.

4. Úhrada služieb

Klient zaplatí pri uzavretí zmluvy zálohu vo výške 50% z ceny uvedenej v zmluve. Doplatok je nutné uhradiť najneskôr 30 dní pred čerpaním prvej služby. Úhradou sa rozumie pripísanie čiastky na účet CK Ludor. V prípade objednania služieb v termíne kratšom ako 30 dní pred začatím prvej služby je klient povinný uhradiť ihneď plnú cenu objednaných služieb. V prípade, že doplatok nebude uhradený v uvedenom termíne, je CK Ludor oprávnená stornovať objednané služby bez ďalšieho upozornenia s tým, že do platnosti vstupujú storno podmienky vyhlásené CK Ludor. Bez zaplatenia celkovej ceny objednaných služieb nemá klient nárok na čerpanie služieb. Cestovné doklady (ubytovacia poukaz - voucher, pokyny na cestu) budú klientom zaslané až po zaplatení celkovej ceny objednaných služieb.

5. Zmeny služieb, príp. programu, zrušenie zájazdu

V prípade okolností, ktoré CK Ludor bráni poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok,

je CK Ludor povinná uskutočniť zodpovedajúce zmeny, príp. zájazd zrušiť. Takúto zmenu je CK Ludor povinná oznámiť klientovi bez zbytočného odkladu. Pri zrušení zájazdu zo strany CK Ludor a pri závažnej zmene programu, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny zájazdu, má klient právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej zálohy, príp. na prevod zaplatenej čiastky na úhradu náhradného plnenia. Všetky ponúkané zájazdy sú starostlivo vybrané a zodpovedajúcim spôsobom zmluvne položené. Pokiaľ dôjde z dôvodu hodného zvláštného zreteľa (obe strany sa dohodli, že dôvody hodné zvláštného zreteľa sú nasledujúce: uzavretie celého ubytovacieho zariadenia alebo jeho časti z prevádzkových dôvodov, preknihovanie (overbooking) hotela, zníženie lôžkovej kapacity hotela v dôsledku poruchy na inštaláciách, výpadok prevádzky v niektorej časti hotela - najmä v kuchyni, pracovni atď., opravy miestnych komunikácií, letísk, preťaženie leteckej prepravy, vytvorenie zložitej dopravnej situácie miestneho či regionálneho charakteru, uzavretie niektorých objektov z dôvodu manifestácií, lokálnych sviatkov) k niektorým neodkladným zmenám, majú obe strany za to, že tieto zmeny nemajú charakter porušenia zmluvných dojednaní podľa tejto zmluvy a nezakladajú nárok na odstúpenie od zmluvy alebo poskytnutie finančnej či inej kompenzácie. Za závažné zmeny sa nepovažuje: zmena ubytovania za objekt rovnakej alebo vyššej kategórie (aj v okolí letoviska), zmena príjazdovej alebo odjazdovej trasy, zmena poradí príjazdových a odjazdových miest z dopravných a bezpečnostných dôvodov, a pod. Charakter týchto drobných zmien neumožňuje v niektorých prípadoch CK Ludor zákazníkov informovať pred odjazdom na zájazd a niektoré môžu byť zapríčinené okolnosťami, ktoré sú známe až v priebehu zájazdu. CK Ludor si vyhradzuje právo na zmenu ubytovacieho zariadenia a úpravy programu, pokiaľ je táto zmena prevedená zo strany partnera CK Ludor v mieste pobytu a pokiaľ CK Ludor nemohla túto zmenu odvrátiť. V takomto prípade CK Ludor zabezpečí ubytovanie, popr. stravovanie v inom ubytovacom zariadení rovnakej, popr. vyššej úrovne. Pokiaľ zákazník neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia oznámenia o zmenách (pokiaľ sú známe pred odjazdom na zájazd), má sa za to, že s ich zmenou súhlasí. CK Ludor si vyhradzuje právo zrušiť zájazd najneskôr do 21 dní pred zahájením zájazdu, ak nebolo dosiahnutie minimálneho počtu účastníkov (pri zájazdoch s dopravou organizovanou CK). Minimálny počet platiacich osôb je pri autobuse do 48 miest 32 osôb, pri autobuse do 60 miest je to 40 osôb. O zrušení zájazdu je CK Ludor povinná zákazníka písomne informovať najneskôr do 21 dní pred zahájením zájazdu. V tomto prípade má zákazník právo na vrátenie celej čiastky. Ak CK Ludor zájazd v dobe 20 a menej dní pred zahájením zájazdu zruší, uhradí zákazníkovi pokutu 10% z ceny zájazdu. CK Ludor si vyhradzuje právo na zmenu dátumu a času príchodu a odchodu, ako aj na zmenu trasy a programu z dôvodu zásahu vyššej moci, mimoriadnych okolností, stavky, dopravných problémov a porúch, nestávia a ďalších okolností, ktoré CK Ludor nemohla ovplyvniť. CK Ludor nepreberá vo vyššie uvedených prípadoch zodpovednosť za dôsledky a škody plynúce zo zmeny programu. CK Ludor nepreberá zodpovednosť za zrušenie zájazdu a za zmeny programu, trasy a služieb z dôvodu zásahu vyššej moci. V tomto prípade môže CK Ludor zabezpečiť len služby v súlade so svojimi možnosťami.

6. Zmena zmluvy zo strany klienta
CK Ludor uskutoční zmenu zmluvy zo strany klienta iba na základe písomnej požiadavky klienta. V prípade, ak takáto zmena bude mať za následok zmenu termínu, miesta pobytu, typu ubytovania alebo dráhu dopravy, je klient povinný zaplatiť poplatok za uvedenú zmenu. V prípade, že klient požiadá o zmenu zmluvy viac ako 45 dní pred čerpaním prvej služby je poplatok za zmenu € 20,-/osoba. Pri zmene zmluvy 44 a menej dní pred čerpaním prvej služby, bude každá zmena zmluvy posudzovaná ako stornovanie objednaných služieb, na ktoré sa vzťahujú nižšie uvedené storno poplatky a ako uzavretie novej zmluvy. Pri zmene účastníka uhradí klient jednorazovú sadzbu € 10,-/osoba. Pôvodný a nový klient spoločne a nerozdielne zodpove-

dajú za zaplatenie ceny služieb a úhrady nákladov, vzniknutých so zmenou klienta.

Odstúpenie od zmluvy zo strany klienta

Klient môže kedykoľvek odstúpiť od zmluvy uzavretej s CK Ludor. Toto odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a zmluvný vzťah je zrušený ku dňu, kedy je písomné oznámenie doručené CK Ludor. Zrušenie zmluvy z akýchkoľvek dôvodov sa riadi stornovacími podmienkami CK Ludor:

Stornovacie podmienky:

- € 20,-/osoba - manipulačný poplatok pri zrušení v termíne do 45 dní pred začiatkom prvej služby
 - 20% z ceny služieb pri stornovaní zájazdu medzi 44. a 30. dňom pred začiatkom prvej služby (minimálne € 20,-/osoba)
 - 50% z ceny služieb pri stornovaní zájazdu medzi 29. a 20. dňom pred začiatkom prvej služby (minimálne € 20,-/osoba)
 - 70% z ceny služieb pri stornovaní zájazdu medzi 19. a 11. dňom pred začiatkom prvej služby
 - 90% z ceny služieb pri stornovaní zájazdu medzi 10. a 4. dňom pred začiatkom prvej služby
 - 100% z ceny služieb pri stornovaní zájazdu menej ako 3 dni pred začiatkom prvej služby.
- Stornopoplatky sú splatné ihneď a klient po ich odčítaní obdrží zostatok zo zaplatenej čiastky. Do stanoveného počtu dní sa započíta deň, kedy došlo k stornovaniu služieb, deň poskytnutia prvej služby sa nezapočítava. V prípade stornovania služieb zo závažných dôvodov je klient chránený poistením (pozri str. 244 v katalógu), ktoré môže uzavrieť v CK Ludor. Maximálna výška poistného plnenia je stanovená na 80% z účtovaných stornopoplatkov. Z poistenia stornopoplatkov je vylúčený manipulačný poplatok € 20,-/osoba pri zrušení v termíne do 45 dní pred čerpaním prvej služby. Letenku nie je možné stornovať. V prípade storno letenky bude účtovaný storno poplatok vo výške 100% z ceny letenky, klientom bude vrátená iba čiastka za letiskové taxy, príp. za palivový príplatok a transfer. Zmenu mena je možné previesť najneskôr 4 dni pred odletom, za zmenu jedného mena bude účtovaný manipulačný poplatok € 10,-. V prípade, že sa rozhodne zákazník sám nečerpať ďalšie služby zájazdu (byť aj len jednotlivé) v dobe, kedy mu už bola poskytnutá prvá služba v zájazde obsiahnutá, je toto považované oboma stranami za zrušenie, resp. za odstúpenie od zmluvy s tým, že zákazníkovi nevzniká akýkoľvek nárok na vrátenie čiastky za nečerpané služby (100% storno poplatok).

7. Poistenie

Ceny zájazdov podľa zákona č. 281/2001 Z.z. zahŕňajú povinné zmluvné poistenie cestovnej kancelárie v zmysle tohto zákona. CK Ludor má platne dohodnuté „Poistenie záruky (kaucie) v dôsledku úpadku cestovnej kancelárie“ v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 159/1999 Sb. v Generali Pojišťovna a.s., v ČR.

A. Cestovné poistenie

Klient si môže uzavrieť KOMPLEXNÉ CESTOVNÉ POISTENIE „KOMFORT“, ktoré zahŕňa poistenie liečebných nákladov v zahraničí, poistenie batôžiny, poistenie zodpovednosti, úrazové poistenie, poistenie storna, poistenie zmeškania dopravného prostriedku a oneskoreného návratu do vlasti, poistenie pre prípad prerušenia cesty, poistenie pátrania a záchrany, poistenie storna, asistenčné služby. Poistné limity a cena poistenia pozri str. 244 v katalógu. Zmluvným partnerom je EURÓPSKA CESTOVNÁ POISTOVNA. Uzavretím poistenia vzniká zmluvný vzťah výhradne medzi klientom a poisťovňou.

B. Povinné zmluvné poistenie

Na základe tohto poistenia vzniká klientovi právo na plnenie v prípadoch, kedy cestovná kancelária z dôvodu úpadku:

- neposkytne klientovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR (ak je táto doprava súčasťou zájazdu)
- nevráti klientovi zaplatenú zálohu (cenu zájazdu) v prípade, že sa neuskutočnil
- nevráti klientovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len z časti.

Podrobné ustanovenia, podmienky a rozsah poistenia sú uvedené v doklade poisťovne, ktorý klient obdrží pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu, a ktorý obsahuje názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej

udalosti. Tento doklad je platný iba s potvrdením o zaplatení ceny zájazdu. Povinné zmluvné poistenie sa vzťahuje na zájazdy definované zákonom č. 159/1999 Sb. Nevzťahuje sa na pobyty s vlastnou dopravou bez stravy, príp. s raňajkami alebo na samostatne poskytovanú dopravu.

8. Reklamácie

V prípade, ak zájazd nie je v súlade s dojednanými podmienkami, klient si môže uplatniť svoje právo reklamácie. Klient je povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu na recepcii (u sprievodcu, delegáta alebo v partnerskej zahraničnej kancelárii). Ak nie je okamžite na mieste dohodnutá náprava, môže klient na mieste spísať reklamačný protokol, ktorý bude do 14 dní po návrate doručený CK Ludor na vybavenie reklamácie. Po uplynutí tejto doby môže byť reklamácia uplatňovaná iba vtedy, ak k nedodržaniu tejto doby došlo bez zavinenia klienta, ale najneskôr do 3 mesiacov od dňa, kedy mal byť zájazd podľa zmluvy o obstaraní zájazdu ukončený, inak právo zaniká. Každý reklamačný protokol musí byť potvrdený ubytovateľom (sprievodcom, delegátom alebo zahraničnou kanceláriou). Reklamácie, ktoré nebudú takto potvrdené, nemôžu byť uplatňované. Vybavenie reklamácie spočíva v odstránení závažnej alebo doplnení služby, príp. poskytnutím náhradného (sprievodcu, delegáta) CK Ludor môže poskytnúť zľavu z ceny. Zodpovedný pracovník CK Ludor je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od písomného doručenia reklamácie do CK Ludor.

9. Súhlas so spracúvaním osobných údajov

Podpisom zmluvy dáva klient Cestovnej kancelárii Ludor výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov CK Ludor vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na klienta a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

Súhlas klienta sa vzťahuje na:

- získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou Ludor
 - využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou Ludor na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení
 - využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou Ludor pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie Ludor, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia
 - využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou Ludor na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného zmluvou.
- Súhlas klienta je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán zmluvy.
- Vo vzťahu k osobám uvedeným v zmluve, ktoré zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov cestovnej kancelárii Ludor za účelom ich spracúvania podľa vyššie uvedených bodov týchto všeobecných zmluvných podmienok.

10. Platnosť Všeobecných podmienok

Všeobecné podmienky platia pre všetky zájazdy organizované CK Ludor. Podpisom zmluvy klient prehlasuje, že je oboznámený s týmito podmienkami a súhlasí s nimi. Podmienky vstupujú do platnosti 1.1.2014.

Obstarávateľom zájazdov uvedených v tomto katalógu je:

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