

# všeobecné informácie

## 1. Ceny, zľavy

### V cenníku sú používané dva typy cien:

Pri hotelových kapacitách - cena za osobu, pri apartmánových kapacitách - cena za celý apartmán pre uvedený počet osôb (uvedené za písmenom, napr. B4). Ubytovacie jednotky (apartmán, izba) sa predávajú iba ako celok. Ceny uvedené v tomto katalógu sú týždenné (pokiaľ nie je v cenníku uvedené inak), základnou pobytovou jednotkou je sobota/ sobota (ak nie je uvedené inak). Pri niektorých kapacitách je i možnosť upravenia dĺžky pobytu.

### Využitie zliav Ludor výhodná cena, 7=6, 14=12 atď.:

Ušetríte tak na cene a nie na dĺžke pobytu. Výhodnú cenu nájdete v cenníku ľahko - v tabuľke je označená červeno (cena v tabuľke je už so zľavou).

Zľavy typu 7=6 alebo 14=12 - presnú cenu získate jednoduchým výpočtom, napr. zľava typu 7=6 cena €700,- / apartmán/ týždeň - delené 7 dňami = €100,- (cena za 1 deň) x 6 dní = €600,-. Rovnako postupujte i pri zľave 14=12, keď sčítate cenu za dva týždne (pozor na rôzne ceny v jednotlivých cenových obdobiach).

### Detské ceny pri hotelových kapacitách

Detské ceny sú platné vždy až na 3. a 4. lôžku (prístelke) pri obsadení izby dvomi plne platiacimi osobami. Vekové rozmedzie v cenovej tabuľke platí vždy od - do veku, tzn., že napr. cena pre dieťa vo veku 2-12 rokov platí pre dieťa, ktoré deň nástupu na pobyt už malo 2 roky a do konca pobytu nedovrší 12 rokov.

Pri niektorých ubytovacích kapacitách je možná i zľava pre dieťa na pevnom lôžku - sledujte ponuky typu 1+1=1,5 (1 dospelý + 1 dieťa).

### Detizdarma (hotel)

Pobyty pre deti v hoteloch - viď popis v cenníkovej tabuľke:

- **bez nároku na služby zdarma** - tzn. nemajú nárok na lôžko/ postieľku ani na stravu, spravidla sa jedná o malé deti, ktoré spia s rodičmi, príp. v postieľke.
- **dieťa je „zdarma na prístelke“** - tzn. má rovnaké služby ako dospelý (je umiestnené na prístelke/ v postieľke ako 3. alebo 4. osoba v izbe), má rovnaké stravovanie ako dospelá osoba v základnej cene.

Postieľku odporúčame objednať už pri prihláske (postieľka je zdarma alebo za poplatok na mieste - viď popis jednotlivých ubytovacích kapacít). Dovoľujeme si upozorniť, že do hotelových izieb nie je prípustné umiestniť vlastnú postieľku. Umiestnením postieľky do izby sa priestor výrazne zmenší.

## 2. Pobytová daň

Jednotlivé talianske mestá zavádzajú pobytovú daň, ktorá nie je zahrnutá v cene pobytu. Pokiaľ je aplikovaná, klienti ju platia pri príchode na miesto pobytu (na recepcii, v kancelárii) ako povinný poplatok. Všeobecne sa pohybuje od €0,50 do €2,50/osoba/ deň. Väčšia poplatku a možnosť zavedenia pobytovetaxu sa môže v priebehu roka meniť.

Aktuálne informácie o výške pobytovetaxu v jednotlivých miestach sú uvedené pri každej ubytovacej kapacite na [www.ludor.sk](http://www.ludor.sk).

## 3. Doprava

Pobyty v tomto katalógu sú ponúkané vo väčšej miere s vlastnou dopravou. Do niektorých miest je zabezpečovaná autobusová doprava

### Vlastná doprava:

Súčasťou pokynov k odchodu je taktiež odporúčaná trasa, kde sú uvedené približné ceny pohonných hmôt a diaľničných poplatkov. Klient je zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu. V prípade neskorého príchodu do pobytového miesta z dôvodu technických, dopravných alebo vyššej moci, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nečerpáných služieb.

### Diaľničné poplatky

Talianska diaľničná sieť patrí k najlepším v Európe. Takmer celá cesta k cieľu Vašej dovolenky je vedená po diaľniciach, za ktorých použitie je nutné zaplatiť. Používať „okresné“ cesty namiesto diaľnic Vám príliš neodporúčame - bývajú veľmi frekventované. Diaľničné poplatky sa pohybujú od €10,- do €70,- v jednom smere v závislosti na dĺžke trasy. Diaľnica od Salerna smerom na Reggio Calabria je bez poplatku. Pokiaľ chcete poznať aktuálnu čiastku za použitie diaľnice, navštívte našu internetovú stránku [www.ludor.sk](http://www.ludor.sk). Tu si môžete vypočítať presnú čiastku, ktorú zaplatíte na Vami zadanej trase. V Rakúsku je nutné mať diaľničnú známku, cez Nemecko sa poplatky neplatia. Poplatok za prejazd Brennerom činí cca €8,50/ osobné auto v jednom smere.

### Autobusová doprava:

Doprava autobusmi je nonstop, iba s nevyhnutnými hygienickými prestávkami. Autobus nemusí byť vybavený WC. Doprava je organizovaná ako nepravidelná autobusová linka, autobus môže sprevádzať

i tzv. technický sprievod. Vzhľadom k tomu, že sú zaistované odjazdy z rôznych nástupných miest po celej republike, je možné zostaviť hlavnú trasu autobusu až po prihlásení všetkých účastníkov - čo vzhľadom k tomu, že predaj prebieha do posledného dňa - môže byť iba niekoľko dní pred odjazdom. Odjazd autobusu môže byť tiež časovo posunutý, a to i v deň odjazdu.

### Zvoz

Základné nástupné miesto je Bratislava. Z ostatných nástupných miest môže byť zaistená doprava službou „zvoz“. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zaistovať zvoz z jednotlivých miest osobnými automobilmi či mikrobusedmi. V prípade, že je v jednom nástupnom mieste menej ako 10 cestujúcich, môže cestovná kancelária zmeniť zabezpečenie dopravy klientov k zájazdu na iné nástupné miesto, príp. iný spôsob dopravy (medzimestské autobusy, vlak). V takom prípade bude klient informovaný v pokynoch na zájazd a môže voliť medzi individuálnym transférom a využitím ponuky cestovnej kancelárie na zmenu nástupného miesta. Zmena služby zvozu nezakladá nárok na jednostranné odstúpenie od zmluvy bez povinnosti uhradenia príslušného storna podľa týchto podmienok.

### Miestenky

Pri objednávaní dopravy si klienti môžu objednať i miestenku. Ak trpíte nevoľnosťou alebo chcete z akýchkoľvek iných dôvodov miesta v prednej časti autobusu, odporúčame Vám včasnú rezerváciu miestenky. Ak si kupujete zájazd na poslednú chvíľu je možné, že nebude Vami požadovaná miestenka k dispozícii. V prípade neobjednania miestenky sú miesta v autobuse v zásade pridelované podľa toho, vakom poradí sa klienti na zájazd prihlasujú. V autobuse sa obsadzujú všetky sedadlá, tzn. i posledná rada. V autobuse je možnosť zakúpenia nápojov (napr. čaj, limonáda, káva, minerálka).

Vzhľadom k nepredvídateľným udalostiam (dopravné zápchy, zmeny počasia, technické problémy) môže dôjsť k predĺženiu doby jazdy. Preto je prvý a posledný deň pobytu určený ešte k preprave a nie k vlastnej rekreácii. CK Ludor týmto upozorňuje na možnosť vzniku prípadného oneskorenia a neručí za škody, ktoré môžu vzniknúť cestujúcim v jeho dôsledku. Cestujúcim v takomto prípade nevzniká právo na odstúpenie od zmluvy, príp. nárok na náhradu.

### Batožina

Vzhľadom k tomu, že veľkosť batožinového priestoru autobusu nie je obmedzená a autobusy nemôžu byť z bezpečnostných dôvodov preťažované, láskavo Vás prosíme o určité obmedzenie prepravovanej batožiny. Za bežné považujeme: 1x kufor (taška) o hmotnosti do 20 kg, 1x príručná taška. Krošná a batohy sú z dôvodu malej skladnosti a možnosti poškodenia ďalších batožín nevhodné. Nadlimitné batožiny (pivo vo fľašiach i v plechu, balené vody, kočíky, bicykle, plážové ležadlá a snečnice, plastové príručné chladničky) sa nedajú prepravovať. Z prepravovaných sú tiež vylúčené akékoľvek domáce zvieratá.

## 4. Začiatok a ukončenie pobytu

Základnou pobytovou jednotkou je týždeň, nástupným dňom je sobota (pokiaľ nie je uvedené inak). Nástup na ubytovanie je vždy v poobedňajších hodinách (najskôr v 16 hodín), odovzdanie apartmánov (izieb) v deň odjazdu je vždy medzi 8:00-10:00 hodinou (podľa miestneho vnútorného poriadku). Včasný príchod alebo neskorší odjazd neopravňuje k dlhšiemu užívaniu ubytovania. V celom Taliansku je v dobe medzi cca 12:00-16:00 hodinou poobedňavá prestávka (v tejto dobe sú všetky obchody, banky, kancelárie zatvorené). Za neskoršie príchody (napr. po zatváraní doby kancelárie) môže ubytovateľ požadovať zvláštne poplatky, v niektorých pobytových miestach Vás - ak neprídete v sobotu - ubytujú až v pondelok. Podrobné informácie nájdete v pokynoch na cestu.

## 5. Hotely

Hotely a nimi poskytované služby zodpovedajú svojej kategórii. Každá zem má vlastnú kategorizáciu ubytovania aj ine stravovacie návyky - talianske ubytovanie je pomerne jednoduché a napr. trojhviezdičkový hotel v Španielsku sa nedá príliš zrovnávať s obdobnou kategóriou v Taliansku. Ak ste náročnejší a požadujete vyšší komfort, odporúčame Vám objednať si hotel kategórie \*\*\*\*.

Pridelovanie izieb je takmer vždy záležitosťou recepcie. Preto Vaše požiadavky na umiestnenie izby napr. s výhľadom na more, na bazén, vedľa známych atď. nemôžeme zaručiť. Umiestnením jednej až dvoch prísteliek do izby sa priestor značne zmenší. Prístelkou môže byť gauč, kreslo, rozkladacie či poschodové lôžko. Jednolôžkové izby bývajú spravidla malé a veľmi často bez balkóna.

### Stravovanie

V niecom sa talianske stravovacie návyky zásadne líšia od slovenských - v Taliansku sa takmer neraňajkuje. Preto bývajú talianske raňajky pomerne jednoduché. Kontinentálne raňajky sa skladajú z pečiva,

masla, džemu, príp. salámu, syru, sladkého pečiva + nápoja (káva, čaj, príp. džús). Raňajky formou švédskeho stola je samoobslužný systém, ktorý sa skladá väčšinou zo surovín kontinentálnych raňajok, ktoré môžete konzumovať v relatívne neobmedzenom množstve. Večere sú väčšinou formou menu (príp. výberom z niekoľkých menu), skladajúce sa z 2-3 chodov. Nápoje nie sú zahrnuté v cene pobytu (ak nie je uvedené inak).

## 6. Apartmány

Apartmány sa predávajú ako celok, v žiadnom prípade si nedovoľujeme umiestniť k Vám ďalších spolubyvajúcich. Všetky lôžka v apartmánoch sú považované za lôžka rovnakej kvality. Takmer vo všetkých apartmánoch sú v obývacej izbe rozkladacie lôžka (viď popis).

Počet ubytovaných osôb nesmie byť vyšší, ako je počet lôžok v apartmáne. Číslo, ktorým je apartmán označený (A4, B4,...), udáva maximálny počet všetkých možných lôžok (tzn. i rozkladacích, vyklápacích, vysúvacích), ktoré sú v apartmáne k dispozícii a záležiteľna zákazníkovi, akoveľký apartmán si pre svoj pobyt vyberie. Prekročením počtu ubytovaných osôb sa považuje za porušenie vnútorného poriadku a môže byť zahraničným partnerom postihované (napr. doúčtovanie, zadržanie kaucie). Pri každej ubytovacej kapacite - v sekcii „postieľka“ - je uvedené, či môže byť infant (dieťa bez nároku na lôžko alebo dieťa v postieľke) povolený ako osoba v apartmáne navyše. Pokiaľ je uvedené „do max. počtu osôb“, nie je infant povolený ako osoba navyše.

### Vybavenie apartmánov

Apartmány sú jednoducho zariadené základným nábytkom, kuchynský kút je vybavený chladničkou a riadom pre jednoduché varenie. Postele sú vybavené vankúšom a prikrývkou (dekou), v južnej časti Talianska iba vankúšom. Vo väčšine pobytových miest je možné za poplatok zapožičať posteľnú bielizeň a uteráky (viď cenník pri jednotlivých ubytovacích kapacitách), štandardne nepatrí k vybaveniu apartmánu. Pod pojmom posteľná bielizeň sa rozumie dve prestieradlá a jeden povlak na vankúši. V apartmánoch nie sú uteráky, toaletná a čistiaca prostriedky, detské stoličky a detský riad (aknie je uvedené inak).

Apartmány sú vybavené rôzne podľa vkusu a možnosti majiteľa. Vzhľadom k tomu, že dom (rezidencia) obvykle patrí viacerým majiteľom, môže sa stať, že i dva apartmány vedľa seba môžu byť úplne rozdielne vybavené. Z tohto dôvodu nemôžeme tiež väčšinou garantovať umiestnenie dvoch apartmánov vedľa seba.

### Záverčné upratovanie

V priebehu pobytu nie je v apartmánoch prevádzané upratovanie. I keď je záverečné upratovanie zahrnuté v cene pobytu, vždy je potreba vykonať upratanie kuchynského kúta (odmrazená a čistá chladnička, umyté riady, umytá podlaha, vynesenie odpadky). V niektorých miestach je nutné zaplatiť záverečné upratovanie pri príchode ako povinný poplatok na mieste. Opät je potreba previesť upratanie kuchynského kúta.

V prípade, že záverečné upratovanie nie je zahrnuté v cene pobytu alebo sa neplatí ako povinný poplatok na mieste, majú klienti možnosť si záverečné upratovanie objednať (nutné nahlásiť pri príchode) za poplatok s tým, že musí byť klienti vykonané upratanie kuchynského kúta, príp. môžu celý apartmán upratať sami (upratanie kuchynského kúta, upratanie kúpeľne a WC, umytá podlaha vrátane balkóna).

V niektorých ubytovacích kapacitách nie je záverečné upratovanie vykonávané vôbec a je vždy vyžadované od klientov.

Pokiaľ bude apartmán veľmi znečistený alebo bude viditeľne poškodený, je agentúra oprávnená odrať čiastku za dodatočné upratanie alebo za opravu z kaucie.

### Kaucia

Pri príchode je nutné zaplatiť kauciu v hodnote, ktorá je orientačne uvedená v cenníku, a ďalej na voucheri. V prípade mladých osôb môže byť kaucia ubytovateľom navýšená. Kaucia je pri odjazde vrátená - pokiaľ je apartmán odovzdaný v takom stave, vakom bol prevzatý.

## 7. Parkovanie

Prí väčšine ubytovacích kapacít je možné zaparkovať (viď popis). Pokiaľ ste ubytovaní v dome bez parkoviska, príp. je kapacita parkoviska vyčerpaná, je nutné zaparkovať auto na vhodnom mieste tak, aby ste neporušili miestne dopravné predpisy. Veľkosť parkovacieho miesta je počítaná pre autá strednej triedy a menšie. Ak vlastníte väčší automobil, informujte sa pri objednaní, či je parkovacie miesto vhodné pre Váš typ auta.

## 8. Bazén

O presnom termíne zahájenia prevádzky bazéna rozhoduje ubytovateľ na základe obsadenosti a podľa

počasia. Uvedený termín pri ubytovacích kapacitách je iba orientačný. Obvykle je nutné kúpaciu čapica a je nutné rešpektovať prevádzkovú dobu bazéna. Hostia ubytovaní v objektoch bez bazéna nemôžu používať bazény pri iných domoch (ak nie je uvedené inak).

## 9. Pobyt so zvieratami

Či je pobyt so zvieratami možný, nájdete pri jednotlivých ubytovacích kapacitách, vrátane informácie o prípadnom poplatku. Ak chcete vziať so sebou do pobytového miesta vášho štvornohého priateľa, je nutné toto nahlásiť už pri rezervácii. Je povolené maximálne jedno zviera na miesto ubytovacie jednotky. Upozorňujeme, že vstup zvierat do spoločných priestorov (reštaurácia, bazén, atď.) a na verejné pláže je zakázaný, je nutné využívať pláže na okraji stredísk a mimo nich.

## 10. Pláže

Časť pláží je voľných (bez plážového servisu, väčšinou menej udržiavané), prevažná časť pláží je však s plážovým servisom za poplatok na mieste. Plážový servis (snečnice a kreslá/ležadlá) nie je štandardne v cene pobytu (ak nie je uvedené inak) a je možné si ho dokúpiť na mieste. Niektoré ubytovacie kapacity umožňujú pri rezervácii pobytu objednanie plážového servisu za špeciálnu cenu (viď popis). Niektoré hotely a rezidence poskytujú na tieto služby špeciálne zľavy, o ktorých je nutné sa informovať pri príchode na recepcii.

Vzdialenosti od najbližšej pláže sú uvedené podľa údajov zahraničných partnerov a sú iba orientačné. Upozorňujeme, že nie vždy najbližšia pláž k ubytovaciemu zariadeniu je voľná pláž.

## 11. Delegát

V pobytových miestach spravidla nie je prítomný slovenský delegát. Klienti sa hlásia priamo na recepcii hotelov, príp. v partnerských kanceláriách, ktorých pracovníci hovoria okrem taliančiny obvykle tiež anglicky, príp. nemecky. Pre klientov je zaistená non-stop telefonická asistenčná služba v českom jazyku. Kontakt obdržia klienti spolu s pokynmi na cestu.

## 12. Ubytovacie doklady

Ubytovací doklad (voucher) je klientovi vystavený, pokiaľ je zaplatená celková čiastka za pobyt. Pokyny na cestu sú štandardne zasielané e-mailom cca 8-10 dní pred začiatkom pobytu, ak nie je v cestovnej zmluve uvedené inak.

## 13. Voda•elektrina

Voda je takmer vždy pitná, ale spravidla sa nepoužíva k priamej konzumácii. Odporúčame Vám zakúpiť si vodu balenú. V objektoch so solárnym ohrevom môže občas tiecť vlažná voda. V období sucha sa môže v ojedinelých prípadoch v južnom Taliansku a na ostrovoch vyskytnúť problém dodávky vody. Zásuvky sú väčšinou na tenkú dvoj - vidlicu, a takže nutné si zakúpiť redukciu. Napätie je 220 V.

## 14. Wi-Fi pripojenie a internet

V niektorých ubytovacích zariadeniach a letoviskách je k dispozícii Wi-Fi pripojenie (zdarma alebo za poplatok). Cestovná kancelária neručí za kvalitu a rýchlosť prenosu dát či prípadné výpadky pripojenia. Wi-Fi pripojenie je zvyčajne poskytované v spoločných priestoroch, príp. priamo v apartmáne/ izbe (viď popis jednotlivých ubytovacích kapacít) a spravidla sa počíta s jedným pripojením na ubytovaciu jednotku (ďalšie pripojenia môžu byť za poplatok).

## 15. Bezpečnosť

V apartmánoch, hotelových izbach a ani v automobiloch nenechávajte žiadne cenné veci a peniaze. Pri odchode z izby/ apartmánu si zoberte tieto veci so sebou, predídete tak prípadným nepríjemnostiam spojeným s ich stratou. Cestovná kancelária neručí ani za straty z trezorov umiestnených v hotelových izbach/ apartmánoch.

## 16. Obmedzenie služieb

V období mimosezóny môžu niektoré ubytovacie zariadenia obmedziť poskytované služby - napr. prevádzku bazéna a športových zariadení, animačné programy, stravovanie formou švédskych stolov. O obmedzení služieb rozhoduje ubytovateľ na základe obsadenosti a podľa počasia. Uvedený termín pri ubytovacích kapacitách je iba orientačný.

## 17. Ostatné informácie

K južným zemiám patri výskyt hmyzu. Pre pokojnejšiu dovolenku so sebou odporúčame pribaliť vhodné prostriedky k hubeniu hmyzu (napr. RAID do zásuvky).

## Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch Cestovní kancelář Ludor, spol. s r.o.

### 1. Úvodné ustanovenia

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou Cestovní kancelář Ludor, spol. s r. o. (ďalej len CK Ludor) a jednotlivcami, prípadne kolektívami, sa riadi ustanoveniami zákona č. 170/2018 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 odlišné špecifikácie a podmienky, ktoré majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok sú Všeobecné informácie.

### 2. Vznik zmluvných vzťahov

Zmluvný vzťah medzi CK Ludor a klientom vzniká na základe klientom podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu (tzv. prihlášky na zájazd) klientom - pri zájazdoch podľa zákona č. 170/2018 Z.z. (ďalej len zmluva) a úhrady zálohy. Ak dýchba niektorá z týchto náležitostí, považuje CK Ludor zmluvu za neplatnú. Pri neploletých osobách musí zmluvu podpísať zákonný zástupca. Obsah zmluvy je určený podľa katalógu, príp. podľa ďalších zvláštnych ponúk. V prípade, že 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 doprovode 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 prihlášky 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 zahrnutáDPH. 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 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 zľavy, ktoré sú výslovné CK Ludor po dátume podpisu zmluvy, neopravňujú klienta na zľavnenú cenu.

### 4. Úhrada služieb

Klient zaplatí pri uzatvorení 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 objednaných 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 (ubytovací 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 vrhá na seba, 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 zreteľa (obe strany sa dohodli, že dôvody hodné zvláštneho 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, práčovni 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 prízjazdovej alebo odjazdovej trasy, zmena poradia prízjazdových a odjazdových miest z dopravných a bezpečnostných dôvodov, a pod. Charakter týchto drobných zmien neumožňuje v niektorých prípadoch CK Ludor zákazníkom 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 dosiahnuté 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, stávky, dopravných problémov a porúch, nešťastia 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 druhu 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 uzatvorenej 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. Dostanoveného 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, ktoré môže uzavrieť v CK Ludor. Maximálna výška poistného plnenia je stanovená na 80% z účtovných stornopoplatkov. Z poistenia stornopoplatkov je vylúčený manipulačný poplatok € 20,- /osoba pri zrušení v termíne do 45 dní pred čerpaním prvej služby. Letenku je možné stornovať. V prípade storna 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 ďalej služby zájazdu (byť aj len jednotlivu) v dobe, kedy mu už bola poskytnutá prvá služba v zájazde obsiahnutá, je toto považované obooma 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. 170/2018 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 záchranu, poistenie storna, asistenčné služby. Zmluvným partnerom je EURÓPSKA CESTOVNÁ POISTOVŇA. Uzatvorením poistenia vzniká zmluvný vzťah výhradne medzi klientom a poisťovňou.

### B. Povinné zmluvné poistenie

Na základe tohto poistenia vzniká klientovi nárok na plnenie v prípade, 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 klienti obdržia pri podpise zmluvy o obstaraní zájazdu, a ktorý obsahuje názov poisťovne, pod-

mienky 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. 170/2018 Z.z.

### 8. Reklamácie

V prípade, ak zájazd nie je v súlade 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 odo 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 závady alebo doplnení služby, príp. poskytnutím náhradnej služby. Ak to nie je možné, 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 spracúvanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

Súhlas klienta sa vzťahuje na:

- získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehládanie osobných údajov uvedených v zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou Ludor
- využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou Ludor na kontaktné 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 zahraničníkov, 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 1.1.2019.

Obstarávateľom z ájazdov je:

Cestovní kancelář Ludor, spol. s r. o.

Těšnov 1059/1, 110 00 Praha 1

Česká republika

IČO: 25574680

