

## 1. Ceny, slevy

### V ceníku jsou používány dva typy cen:

U hotelových kapacit - cena za osobu, u apartmánových kapacit - cena za celý apartmán pro uvedený počet osob (uvedeno za písmenem, např. B4). Ubytovací jednotky (apartmán, pokoj) se prodávají pouze jako celek. Ceny uvedené v tomto katalogu jsou týdenní (pokud není v ceníku uvedeno jinak), základní pobytovou jednotkou je sobota/ sobota (není-li uvedeno jinak). U některých kapacit je i možnost upravení délky pobytu.

### Využijte slev Ludor výhodná cena, 7=6, 14=12 atd.:

Ušetříte tak na ceně a nikoliv na délce pobytu. Výhodnou cenu najdete v ceníku snadno - v tabulce je označena červeně (cena v tabulce je již se slevou). Slevy typu 7=6 nebo 14=12 - přesnou cenu získáte jednoduchým výpočtem, např. sleva typu 7=6 cena - 14 000,- Kč/ apartmán/ týden - děleno 7 dny = 2 000,- Kč (cena za 1 den) x 6 dní = 12 000,- Kč. Obdobně postupujte i u slevy 14=12, kdy sečtete cenu za dva týdny (pozor na různé ceny v jednotlivých cenových obdobích).

### Dětské ceny u hotelových kapacit:

Dětské ceny jsou platné vždy až na 3. a 4. lůžku (přistýlce) při obsazení pokoje dvěma plně platícími osobami. Věkové rozmezí v cenové tabulce platí vždy od - do věku, tzn., že např. cena pro dítě ve věku 2-12 let platí pro dítě, které v den nástupu na pobyt již mělo 2 roky a do konce pobytu nedovršilo 12 let. U některých ubytovacích kapacit je možná i sleva pro dítě na pevném lůžku - sledujte nabídky typu 1+1=1,5 (1 dospělý + 1 dítě).

### Dětské pobytové zdarma (hotel):

Pobytů pro děti v hotelech - viz popis v ceníkové tabulce:

- „bez nároku na služby zdarma“ - tj. nemají nárok na lůžko/ postýlku ani na stravu, zpravila se jedná o malé děti, které spí s rodiči, příp. v postýlce.
- dítě je „zdarma na přistýlce“ - tj. má stejné služby jako dospělý (je umístěno na přistýlce/ v postýlce jako 3. nebo 4. osoba v pokoji), má stejné stravování jako dospělá osoba v základní ceně.

Postýlku doporučujeme objednat již při přihlášce (postýlka je zdarma nebo za poplatek na místě - viz popis jednotlivých ubytovacích kapacit). Dovolujeme si upozornit, že do hotelových pokojů není přípustné umístit vlastní postýlky. Umístění postýlky do pokoje je prostor výrazně zmenší.

## 2. Pobytová taxa

Jednotlivá italská města zavádí pobytovou taxu, která není zahrnuta v ceně pobytu. Pokud je aplikována, klienti ji platí při příjezdu do místa pobytu (na recepci, v kanceláři) jako povinný poplatek. Obecně se pohybuje od € 0,50 do € 2,50/ osoba/ den. Vyše poplatku a možnost zavedení pobytové taxy se může v průběhu roku měnit.

Aktuální informace o výši pobytové taxy v jednotlivých místech jsou uvedeny u každé ubytovací kapacity na [www.ludor.cz](http://www.ludor.cz).

## 3. Doprava

Pobytů v tomto katalogu jsou nabízeny ve větší míře s vlastní dopravou. Do některých míst je zajišťována autobusová doprava (viz Autobusová doprava na str. 6).

### Vlastní doprava:

Součástí pokynů k odjezdu je také doporučená trasa, kde jsou uvedeny přibližné ceny pohonných hmot a dálničních poplatků. Klient je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu. V případě pozdního příjezdu do pobytového místa z důvodů technických, dopravních či vyšší moci, nevzniká žádný nárok na náhradu nečerpaných služeb.

### Dálniční poplatky

Italská dálniční síť patří k nejlepším v Evropě. Téměř celá cesta k cíli Vaší dovolené je vedena po dálnicích, za jejichž použití je nutno zaplatit. Používat „okresní“ silnice namísto dálnic Vám příliš nedoporučujeme - bývají velmi frekventované. Dálniční poplatky se pohybují od € 10,- do € 70,- v jednom směru v závislosti na délce trasy. Dálnice od Salerna směrem na Reggio Calabria je bez poplatku. Chcete-li znát aktuální částku za použití dálnice, navštivte naši internetovou stránku [www.ludor.cz](http://www.ludor.cz). Zde si můžete vypočítat přesnou částku, kterou zaplatíte na Vámi zadané trase. V Rakousku je nutno mít dálniční známku, přes Německo se poplatky neplatí. Poplatek za průjezd Brennerem činí cca € 8,50/ osobní auto v jednom směru.

### Autobusová doprava:

Doprava autobusy je nonstop, pouze s nezbytnými hygienickými přestávkami. Autobus nemusí být vybaven klimatizací, WC. Doprava je organizována jako nepravidelná autobusová linka, autobus může doprovázet i tzv. technický doprovod. Vzhledem

k tomu, že jsou zajišťovány odjezdy z různých nástupních míst po celé republice, je možno sestavit hlavní trasu autobusu až po přihlášení všech účastníků - což vzhledem k tomu, že prodej probíhá do posledního dne - může být pouze několik dnů před odjezdem. Odjezd autobusu může být také časově posunut, a to i v den odjezdu.

### Svoz:

Základní nástupní místa jsou Praha a Brno. Z ostatních nástupních míst může být zajištěna doprava službou „svoz“. Cestovní kancelář si vyhraduje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 10 cestujících, může cestovní kancelář změnit zajištění dopravy klientů k zájezdu na jiné nástupní místo, příp. jiný způsob dopravy (meziměstské autobusy, vlak). V takovém případě bude klient informován v pokynech na zájezd a může volit mezi individuálním transferem a využitím nabídky cestovní kanceláře na změnu nástupního místa. Změna služby vozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného storna podle těchto podmínek.

### Místenky:

Místenky neprodáváme, místa v autobuse jsou v zásadě přidělována podle toho, v jakém pořadí se klienti na zájezd přihlašují a s přihlédnutím k případným individuálním požadavkům. Trpíte-li nevolností nebo chcete-li z jakýchkoliv jiných důvodů místa v přední části autobusu, doporučujeme Vám včasnou rezervaci místa. Kupujete-li zájezd na poslední chvíli, neočekávejte, že budete umístěni v přední části autobusu. V autobuse se obsazují všechna sedadla, tzn. i poslední řada, požadavky na samostatné dvousedadlo nelze bohužel vyhovět. V autobuse je možno zakoupit nápoj (např. čaj, limonádu, kávu, minerálky).

Vzhledem k nepředvídatelným událostem (dopravní zácpy, změny počasí, technické problémy) může dojít k prodloužení doby jízdy. Proto je první a poslední den pobytu určen ještě k přípravě a nikoliv již k vlastní rekreaci. CK Ludor tímto upozorňuje na možnost vzniku případného zpoždění a neručí za škody, které mohou vzniknout cestujícím v jeho důsledku. Cestujícím v takovémto případě nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, příp. nárok na náhradu.

### Zavazadla:

Vzhledem k tomu, že velikost zavazadlového prostoru autobusu není neomezená a autobusy nemohou být z bezpečnostních důvodů přetěžovány, laskavě Vás prosíme o jisté omezení přepravovaných zavazadel. Za běžné považujeme: 1x kufr (taška) o hmotnosti do 20 kg, 1x příruční taška. Krosny a batohy jsou z důvodu malé skladnosti a možnosti poškození dalších zavazadel nevhodné. Nadlimitní zavazadla (pivo v lahvích i v plechu, balené vody, kočárky, kola, plážové lehátka a slunečníky, plastové příruční chladničky) nelze přepravovat. Z přepravy jsou také vyloučena jakákoliv domácí zvířata.

## 4. Začátek a ukončení pobytu

Základní pobytovou jednotkou je týden, nástupním dnem je sobota (není-li uvedeno jinak). Nástup na ubytování je vždy v odpoledních hodinách (nejdříve v 16 hodin), odevzdání apartmánů (pokojů) v den odjezdu je vždy mezi 8:00-10:00 hodinou (dle místního vnitřního řádu). Časný příjezd nebo pozdní odjezd neopravňuje k delšímu užívání ubytování. V celé Itálii je v době mezi cca 12:00-16:00 hodinou polední přestávka (v této době jsou všechny obchody, banky, kanceláře uzavřeny). Za pozdní příjezdy (např. po zavírací době kanceláře) může ubytovatel požadovat zvláštní poplatky, v některých pobytových místech Vás - nepřijedete-li v sobotu - ubytují až v pondělí. Podrobné informace najdete v pokynech na cestu.

## 5. Hotely

Hotely a jimi poskytované služby odpovídají své kategorii. Každá země má vlastní kategorizaci ubytování i jiné stravovací návyky - italské ubytování je poměrně jednoduché a např. tříhvězdičkový hotel ve Španělsku nelze příliš srovnávat s obdobnou kategorií v Itálii. Jste-li náročnější a požadujete vyšší komfort, doporučujeme Vám objednat si hotel kategorie \*\*\*\*.

Přidělování pokojů je téměř vždy záležitostí recepcie. Proto Vaše požadavky na umístění pokoje např. s výhledem na moře, na bazén, vedle známých atd. nemůžeme zaručit. Umístěním jedné až dvou přistýlek do pokoje se prostor značně zmenší. Přistýlkou může být gauč, křeslo, rozkládací či pátrové lůžko. Jednolůžkové pokoje bývají zpravidla malé a velmi často bez balkonu.

### Stravování:

V našem se italské jídelní návyky zásadně liší od českých - v Itálii se téměř neskytuje. Proto bývají italské snídaně poměrně jednoduché. Kontinen-

tální snídaně se skládá z pečiva, másla, džemu, příp. salámu, sýru, sladkého pečiva + nápoje (káva, čaj, příp. džus). Snídaně formou švédského stolu je samoobslužný systém, který se skládá většinou ze surovin kontinentální snídaně, které můžete konzumovat v relativně neomezeném množství. Večeře jsou většinou formou menu (příp. výběrem z několika menu), skládající se ze 2 - 3 chodů. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně pobytu (není-li uvedeno jinak).

## 6. Apartmány

Apartmány se prodávají jako celek, v žádném případě si nedovolíme umístit k Vám další spolubydliče. Všechna lůžka v apartmánech jsou považována za lůžka stejné kvality. Téměř ve všech apartmánech jsou v obývacím pokoji rozkládací lůžka (viz popis).

Počet ubytovaných osob nesmí být vyšší, než je počet lůžek v apartmánu. Číslo, kterým je apartmán označen (A4, B4, ...), udává maximální počet všech možných lůžek (tzn. i rozkládacích, vyklápěcích, vysouvacích), které jsou v apartmánu k dispozici a záleží jen na zákazníkovi, jak velkou apartmán si pro svůj pobyt vybere. Překročení počtu ubytovaných osob se považuje za porušení vnitřního řádu a může být zahraničním partnerem postihováno (např. doúčtování, zadržení kauce). U každé ubytovací kapacity - v sekci „postýlka“ - je uvedeno, zda může být infent (dítě bez nároku na lůžko nebo dítě v postýlce) povolen jako osoba v apartmánu navíc. Pokud je zde uvedeno „do max. počtu osob“, není infent povolen jako osoba navíc.

### Vybavení apartmánů:

Apartmány jsou jednoduše zařízení základním nábytkem, kuchyňský kout je vybaven chladničkou a nádobím pro jednoduché vaření. Postele jsou vybaveny polštářem a příkrývkou (dekou), v jižní části Itálie pouze polštářem. Ve většině pobytových míst může být možno za poplatek zapůjčit ložní prádlo a ručníky (viz ceník u jednotlivých ubytovacích kapacit), standardně nepatří k vybavení apartmánu. Pod pojmem ložní prádlo se rozumí dvě prostěradla a jeden povlak na polštář. V apartmánech nejsou utěrky, toaletní a čistící prostředky, dětské židličky a dětské nádobí (není-li uvedeno jinak).

Apartmány jsou vybaveny různě dle vkusu a možnosti majitele. Vzhledem k tomu, že dům (rezidence) obvykle patří více majitelům, může se stát, že i dva apartmány vedle sebe mohou být naprosto rozdílně vybaveny. Z tohoto důvodu nemůžeme také většinou garantovat umístění dvou apartmánů vedle sebe.

### Závěrečný úklid:

V průběhu pobytu není v apartmánech prováděn úklid. I když je závěrečný úklid zahrnut v ceně pobytu, vždy je potřeba provést úklid kuchyňského koutu (odmražení a čistá chladnička, umyté nádobí, setřena podlaha, vnesené odpadky). V některých místech je nutno zaplatit závěrečný úklid při příjezdu jako povinný poplatek na místě. Opět je potřeba provést úklid kuchyňského koutu, v případě, že závěrečný úklid není zahrnut v ceně pobytu nebo se neplatí jako povinný poplatek na místě, mají klienti možnost si závěrečný úklid objednat (nutno nahlásit při příjezdu) za poplatek s tím, že musí být klienty proveden úklid kuchyňského koutu, příp. mohou celý apartmán uklidit sami (úklid kuchyňského koutu, úklid koupelny a WC, umytá podlaha včetně balkonu). V některých ubytovacích kapacitách není závěrečný úklid prováděn vůbec a je vždy vyžadován od klientů.

Pokud bude apartmán velmi znečištěn nebo bude viditelně poškozen, je agentura oprávněna odečíst částku za dodatečný úklid nebo za opravu z kauce.

### Kauce:

Při příjezdu je nutno zaplatit kauci v hodnotě, která je orientačně uvedena v ceníku, a dále na voucheru. V případě mladých osob může být kauce ubytovatelem navýšena. Kauce je při odjezdu vrácena - pokud je apartmán předán v takovém stavu, v jakém byl převzat.

## 7. Parkování

U většiny ubytovacích kapacit je možno zaparkovat (viz popis). Jste-li ubytováni v domě bez parkoviště, či je-li kapacita parkoviště vyčerpána, je nutno zaparkovat auto na vhodném místě tak, abyste neporušili místní dopravní předpisy. Velikost parkovacího místa je počítána pro auta střední třídy a menší. Vlastní-li větší automobil, informujte se při objednávce, zda je parkovací místo vhodné pro Váš typ auta.

## 8. Bazén

O přesném termínu zahájení provozu bazénu rozhoduje ubytovatel na základě obsazenosti a dle počasí. Uvedený termín u ubytovacích kapacit je pouze orientační. Obvykle je nutno koupací čepice a je nutno respektovat provozní dobu bazénu.

Hosté ubytovaní v objektech bez bazénu nesmí používat bazény u jiných domů (není-li uvedeno jinak).

## 9. Pobyt se zvířaty

Zda je pobyt se zvířaty možný, najdete u jednotlivých ubytovacích kapacit, včetně informací o případném poplatku. Chcete-li vzít s sebou do pobytového místa Vašeho čtyřnohého přítele, je nutno toto nahlásit již při rezervaci. Je povoleno maximálně jedno zvíře na každou ubytovací jednotku. Upozorňujeme, že vstup zvířat do společných prostor (restaurace, bazén, atd.) a na veřejné pláže je zakázán, je nutno využívat pláži na okraji středisek a mimo ně.

## 10. Pláže

Část pláží je volných (bez plážového servisu, většinou méně udržované), převážná část pláží je však s plážovým servisem za poplatek na místě. Plážový servis (slunečníky a křesla/ lehátka) není standardně v ceně pobytu (není-li uvedeno jinak) a je možno si jej dokoupit na místě. Některé ubytovací kapacity umožňují při rezervaci pobytu objednat plážového servisu za speciální cenu (viz popis). Některé hotely a rezidence poskytují na tyto služby speciální slevy, o kterých je nutno se informovat při příjezdu na recepci. Vzdálenosti od nejbližší pláže jsou uvedeny dle údajů zahraničních partnerů a jsou pouze orientační. Upozorňujeme, že ne vždy nejbližší pláž k ubytovacímu zařízení je volná pláž.

## 11. Delegát

V pobytových místech zpravidla není přítomen český delegát. Klienti se hlásí přímo na recepcích hotelů, příp. v partnerských kancelářích, jejichž pracovníci hovoří kromě italského obvykle také anglicky, příp. německy. Pro klienty je zajištěna non-stop telefonická asistenční služba v českém jazyce. Telefonní číslo obdrží klienti spolu s pokyny na cestu.

## 12. Ubytovací doklady

Ubytovací doklad (voucher) je klientovi vystaven, pokud je zaplacená celková částka za pobyt. Pokyny na cestu jsou standardně zasílány e-mailem cca 8-10 dnů před začátkem pobytu, není-li na cestovní smlouvě uvedeno jinak.

## 13. Voda • elektřina

Voda je téměř vždy pitná, ale zpravidla se nepoužívá k primární konzumaci. Doporučujeme Vám zakoupit vodu balenou. V objektech se solárním ohřevem může občas téci vlažná voda. V období sucha se může v ojedinělých případech v jižní Itálii a na ostrovech vyskytnout problém s dodávkou vody.

Zásuvky jsou většinou na tenkou dvojvodici, a tak je nutno zakoupit redukci. Napětí je 220 V.

## 14. Wi-Fi připojení a internet

V některých ubytovacích zařízeních a letoviscích je k dispozici internetové a Wi-Fi připojení (zdarma nebo za poplatek). Cestovní kancelář neručí za kvalitu a rychlost přenosu dat či případné výpadky připojení.

Wi-Fi připojení je obvykle poskytováno ve společných prostorách, příp. přímo v apartmánu/ pokoji (viz popis jednotlivých ubytovacích kapacit) a zpravidla se počítá s jedním připojením na ubytovací jednotku (další připojení mohou být za poplatek).

## 15. Bezpečnost

V apartmánech, hotelových pokojích a v automobilech nenechávejte žádné cenné věci a peníze. Při odchodu z pokoje/ apartmánu si vezměte tyto věci s sebou, přeđeđete tak případným nepřijemnostem spojených s jejich ztrátou. Cestovní kancelář neručí ani za ztráty z trezorů umístěných v hotelovém pokoji/ apartmánu.

## 16. Omezení služeb

V období mimosezóny mohou některá ubytovací zařízení omezit poskytované služby - např. provoz bazénu a sportovních zařízení, animační programy, stravování formou švédských stolů. O omezení služeb rozhoduje ubytovatel na základě obsazenosti a dle počasí. Uvedený termín u ubytovacích kapacit je pouze orientační.

## 17. Ostatní informace

K jižním zemím patří výskyt hmyzu. Pro klidnější dovolenou s sebou doporučujeme přibalit vhodné prostředky k hubení hmyzu (např. RAID do zásuvky).

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

### 1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář 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 162.

### 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 většinu než 10% (proti kursu české koruny vůči zahraničním měnám v den kalkulace cen tj. 15. 10. 2015) nebo v případě změny ceny pohonných hmot, letištních poplatků, tax a palivových příplatků. V takovém případě bude zákazník písemně informován 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 objednaných 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 oprávněn 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 povinná provést odpovídající změny, popř. zájezd zrušit. Takovou změnu je CK Ludor povinná 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 složitější 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 zákazníkovi 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 povinná 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, stávků, 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 službu 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 nově. 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 jakýchkoli 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. 164 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 dnů před čerpáním první služby.

Letenku není možné stornovat. V případě storna letenky bude účtován stornoplatek 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% stornoplatek).

### 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

V cenách zájezdů není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Při zakoupení zájezdu doporučujeme sjednat komplexní cestovní pojištění včetně storna od společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. (dále jen pojišťovna). Rozsah cestovního pojištění, limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na str. 164 katalogu. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojištěními podmínkami pro

cestovní pojištění UCZ/Ces/14 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedeně prohlášení učinit i jménem těchto osob.

Pokud dojde ke poškození nebo ztrátě zavazadel v průběhu letecké přepravy, musí zákazník tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po přiletu 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 zákazník 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. Reklamac

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. Nemí-li okamžitě na místě prokazatelně sjednána náprava, může zákazník na místě sepsat reklamační protokol, který bude po návratu předán CK Ludor k reklamnímu řízení.

Reklamaci doporučujeme uplatnit písemnou formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaným způsobem vyřízení reklamace. Reklamac může být uplatňována do jednoho měsíce ode dne, kdy měl být zájezd podle cestovní smlouvy ukončen. Reklamac 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. Reklamac 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. 2016.

Pořadatelem zájezdů uvedených v tomto katalogu je:

Cestovní kancelář Ludor, spol. s r.o.  
Nám. Svobody 484, 696 62 Strážnice  
Česká republika  
IČO: 25574680

