



## Warunki ogólne uczestnictwa w imprezach turystycznych Biura Podróży LUDOR, spol. s r.o.

### 1. Postanowienia wstępne

Stosunek umowny pomiędzy Cestovní kancelář Ludor, spol. s r. o. (dalej zwanym „Biuro Podróży Ludor”) i Klientem, ewentualnie Grupą Klientów, podlega przepisom czeskiej ustawy (Dz.U. nr.159/1999) i czeskiego Kodeksu Cywilnego (Dz.U. nr. 40/1964 z późniejszymi zmianami) i jest uregulowany niniejszymi „Warunkami Ogólnymi”. Biuro podróży Ludor zastrzega sobie prawo wprowadzić w materiałach sprzedaży (katalog, www strony) odrębne specyfikacje i warunki, które mają pierwszeństwo przed niniejszymi „Warunkami Ogólnymi”. Nieodłączną częścią składową „Warunków Ogólnych” są „Ogólne Informacje” wprowadzone na stronie 250.

### 2. Zawarcie Umowy

Stosunek umowny pomiędzy Biurem Podróży Ludor i Klientem powstaje na podstawie przesłania obowiązującego zgłoszenia ewentualnie umowy podróźnej - w przypadku imprez turystycznych zgodnie z ustawą nr 159/199 (dalej zwanymi „Umową”) oraz po uiszczeniu zaliczki. Jeżeli nie zostanie spełniona którakolwiek z powyższych formalności, Biuro Podróży Ludor uznaje Umowę za nieważną. W przypadku osób niepełnoletnich Umowę musi podpisać opiekun prawny. Treść Umowy jest określona według oferty na www lub katalogu lub na podstawie innych ofert specjalnych. Z oferty Biura Podróży Ludor mogą na tych samych warunkach korzystać wszyscy klienci, którzy zamówią oraz w pełni opłacą określone usługi. Osoby, które nie ukończyły 18 lat mogą korzystać z usług naszego biura jedynie w towarzystwie osoby pełnoletniej. Zawarcie umowy na rzecz osoby małoletniej wymaga zgody opiekunów prawnych.

### 3. Ceny usług

Ceny usług oferowanych przez Biuro Podróży Ludor są cenami umownymi pomiędzy Biurem Podróży Ludor i Klientem. Usługi wliczone w cenę wyszczególnione są na www w notatce umieszczonej nad cennikiem, w katalogu przy poszczególnych rodzajach zakwaterowania lub na specjalnych kartach ofertowych wydawanych przez Biuro Podróży Ludor. Pod pojęciem ceny za usługi rozumie się cenę, która jest zawarta w Umowie i potwierdzona przez Biuro Podróży Ludor. Ceny zawierają podatek VAT. Najpóźniej do 21. dnia przed rozpoczęciem imprezy turystycznej Biuro Podróży Ludor może dokonać zmiany ceny zamówionych usług z tytułu spadku kursu czeskiej korony w stosunku do walut zagranicznych o ponad 10% (w porównaniu z kursem czeskiej korony do walut zagranicznych w dniu kalkulacji, tj. 15.09.2010 r.). O podwyższeniu ceny Biuro Podróży Ludor zawiadomi Klienta na piśmie w terminie do 21 dni przed rozpoczęciem korzystania z usługi. W przypadku, gdy Biuro Podróży Ludor będzie zmuszone podnieść cenę zamówionych usług z powodów innych niż wyżej wymienione, Klient otrzyma propozycję zmiany umowy. Ewentualne niższe, które Biuro Podróży Ludor oferuje po dacie podpisania Umowy, nie uprawniają Klienta do korzystania z obniżonej ceny

### 4. Warunki płatności

Klient wpłaca podczas zawierania Umowy zaliczkę w wysokości 50% ceny określonej w Umowie. Resztę kwoty

Klient musi uiścić najpóźniej 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi. Przez uiszczenie należy rozumieć przelew określonej kwoty na konto Biura Podróży Ludor. W przypadku zamówienia usług w terminie krótszym niż 30 dni przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi Klient zobowiązany jest bezwzględnie wpłacić pełną kwotę za zamówione usługi. Jeżeli pozostała kwota nie zostanie uiszczona w określonym terminie, Biuro Podróży Ludor ma prawo do anulowania zamówionej usługi bez żadnego uprzedzenia, przy czym obowiązują potrącenia określone przez Biuro Podróży Ludor.

W przypadku niezapłacenia całej kwoty odpowiadającej cenie zamówionych usług Klient nie ma prawa do korzystania z tychże usług. Karta zakwaterowania - voucher - zostanie przesłana

Klientowi dopiero po wpłaceniu przez Klienta pełnej kwoty za zamówione usługi.

### 5. Zmiana warunków Umowy, anulowanie imprezy turystycznej

W przypadku wystąpienia okoliczności, które uniemożliwiają świadczenie przez Biuro Podróży Ludor usług zgodnie z warunkami Umowy, Biuro Podróży Ludor zobowiązane jest do wprowadzenia odpowiednich zmian lub ma możliwość anulowania imprezy. Biuro Podróży Ludor ma obowiązek bezwzględnie zawiadomić Klienta o tego rodzaju zmianie. W przypadku anulowania wyjazdu przez Biuro Podróży Ludor lub istotnej zmiany programu imprezy, miejsca zakwaterowania, formy transportu i ceny imprezy turystycznej Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy oraz otrzymania zwrotu wpłaconej kwoty. Kwota ta może być ewentualnie zaliczona na poczet opłaty za imprezę zastępczą. Za istotne zmiany nie jest uważane: zmiana zakwaterowania na obiekt tej samej lub wyższej kategorii (również w sąsiednim ośrodku wypoczynkowym). Jeżeli Klient nie odstąpi od Umowy w ciągu 5 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianach, uznaje się, że Klient akceptuje zmiany w Umowie.

Biuro Podróży Ludor zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca zakwaterowania, jeżeli zmiana ta jest wprowadzona przez partnera Biura Podróży Ludor w miejscu pobytu i jeżeli Biuro Podróży Ludor nie miało wpływu na tę zmianę. W takim przypadku Biuro Podróży Ludor zorganizuje zakwaterowanie, ewentualnie wyżywienie, w innym obiekcie tej samej lub wyższej kategorii.

Biuro Podróży Ludor zastrzega sobie prawo do zmiany daty oraz czasu przyjazdu i odjazdu (imprezy z transportem), jak również do zmiany trasy oraz programu imprezy z powodu działania siły wyższej, wyjątkowych okoliczności, strajku, problemów komunikacyjnych i awarii, wypadków oraz innych okoliczności, na które Biuro Podróży Ludor nie mogło mieć wpływu. Biuro Podróży Ludor nie ponosi w wyżej wymienionych przypadkach odpowiedzialności za konsekwencje oraz szkody wynikające ze zmiany programu imprezy. Biuro Podróży Ludor nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie imprezy oraz za zmianę programu, trasy i usług w wyniku działania siły wyższej. W takim przypadku Biuro Podróży Ludor może zapewnić usługi w ramach swoich możliwości.

### 6. Zmiana warunków Umowy przez Klienta

Biuro Podróży Ludor dokonuje zmiany warunków Umowy ze strony Klienta wyłącznie na podstawie pisemnego żądania. Jeżeli zmiana dotyczy zmiany terminu, miejsca pobytu, rodzaju zakwaterowania lub formy transportu, Klient ma obowiązek wnieść opłatę za dokonanie zmiany. Jeżeli Klient zażąda zmiany Umowy w terminie ponad 45 dni przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi, opłata za dokonanie zmiany wynosi 50, PLN / osobę. Przy zmianie Umowy w terminie krótszym niż 45 dni przed korzystaniem z pierwszej usługi każda zmiana Umowy będzie traktowana jako anulowanie zamówionych usług (patrz potrącenia poniżej) oraz jako zawarcie nowej umowy. Przy zmianie uczestnika wyjazdu Klient uiści jednorazową opłatę wynoszącą 30,- PLN/osobę. Pierwotny i nowy Klient odpowiadają wspólnie i na tych samych warunkach za zapłacenie ceny usług oraz uiszczenie kosztów poniesionych w związku ze zmianą uczestnika.

#### Odstąpienie od Umowy przez Klienta

Klient ma prawo odstąpić od Umowy zawartej z Biurem Podróży Ludor. Klient musi zawiadomić biuro o odstąpieniu w formie pisemnej, i Umowa zostaje anulowana w dniu doręczenia takiego zawiadomienia do Biura Podróży Ludor. W wyniku anulowania Umowy z jakichkolwiek przyczyn, zastosowanie mają warunki potrącenia kosztów anulowania imprezy turystycznej, obowiązujące w Biurze Podróży Ludor:

#### Warunki potrąceń:

- opłata manipulacyjna w wysokości 50,- PLN za osobę przy anulowaniu imprezy turystycznej w terminie do 45 dni przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi
- 20% ceny usług przy anulowaniu imprezy turystycznej pomiędzy 45 i 30 dniem przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi (minimum 50,- PLN za osobę)
- 50% ceny usług przy anulowaniu imprezy turystycznej pomiędzy 29 i 20 dniem przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi (minimum 50,- PLN za osobę)
- 70% ceny usług przy anulowaniu imprezy turystycznej pomiędzy 19 i 10 dniem przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi
- 90% ceny usług przy anulowaniu imprezy turystycznej pomiędzy 10 i 3 dniem przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi
- 100% ceny usług przy anulowaniu imprezy turystycznej w terminie krótszym niż 3 dni przed rozpoczęciem korzystania z pierwszej usługi.

Potrącenia są płatne bezwzględnie, i po ich odliczeniu Klient otrzyma resztę zapłaconej kwoty.

Do określonej liczby dni wlicza się dzień, w którym doszło do anulowania usług; nie wlicza się natomiast dnia rozpoczęcia świadczenia pierwszej usługi.

### 7. Ubezpieczenie

Ceny imprez turystycznych zgodnie z czeską ustawą nr 159/1999 Dz. U. obejmują obowiązkowe ubezpieczenie biura Podróży OC w brzmieniu tej ustawy, PB Ludor opłaca „Ubezpieczenie gwarancji (kaucji) na skutek upadku biura Podróży zgodnie z odpowiednimi postanowieniami ustawy nr 159/1999 Sb. Umowę ubezpieczeniową ma zawartą z Generali Pojišťovna i.s.

Cena imprezy turystycznej nie obejmuje ubezpieczenia OC, KL ani NNW. Polecamy jednak w własnym zakresie wykupić ubezpieczenie. Na podstawie tego ubezpieczenia

przysługuje klientowi prawo do uiszczenia w wypadkach, gdy biuro Podróży w wypadku upadku:

- nie zabezpieczy Klientowi transport z miejsca pobytu za granicę do RCZ (jeżeli transport ten jest częścią składową imprezy turystycznej)
- nie odda klientowi wpłaconej zaliczki za imprezę turystyczną (koszta imprezy turystycznej) w wypadku, iż impreza turystyczna nie odbędzie się.
- nie odda klientowi różnicy między zapłaconą ceną imprezy turystycznej a ceną częściowo świadczonej imprezy turystycznej w wypadku, iż odbyła się tylko częściowo.

Szczegółowe postanowienia, warunki i zasięg ubezpieczenia są wprowadzone w dokumencie ubezpieczenia, który klient otrzyma podczas przystąpienia do umowy podróźnej i który zawiera nazwę Ubezpieczyciela, Warunki Ubezpieczenia i sposób powiadomienia ubezpieczyciela o zdarzeniu ubezpieczeniowym. Dokument ten jest ważny jedynie z pokwitowaniem o zaplaceniu ceny imprezy turystycznej. Obowiązkowe ubezpieczenie umowne obejmuje tylko imprezy turystyczne określone ustawą nr 159/1999 Dz.U. Nie obejmuje pobytów z transportem własnym bez wyżywienia ewent. ze śniadaniem.

### 8. Reklamacje

Jeżeli impreza turystyczna nie przebiega według warunków określonych w Umowie, Klient może skorzystać z prawa do złożenia reklamacji. Klient zobowiązany jest bezwzględnie zawiadomić o tym recepcję (pilota, przedstawiciela biura Podróży lub partnerskie biuro zagraniczne) w miejscu powstania zdarzenia. Jeżeli na miejscu w trybie natychmiastowym nie dojdzie do uzgodnionej na prawy, Klient może sporządzić na miejscu protokół reklamacyjny, który przekaże - w terminie do 14 dni od powrotu - do Biura Podróży Ludor w celu rozpatrzenia reklamacji. Po upływie tego terminu Klient może dochodzić roszczeń z tytułu reklamacji jedynie wówczas, gdy niedotrzymanie terminu nie było zawinione przez Klienta, ale najpóźniej do 3 miesięcy od dnia, w którym zgodnie z Umową impreza powinna się zakończyć. W przeciwnym razie prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji nie istnieje. Każdy protokół reklamacyjny musi być potwierdzony przez właściciela miejsca zakwaterowania (pilota, przedstawiciela biura Podróży, biuro zagraniczne). Załatwienie reklamacji polega na usunięciu wady lub wypełnieniu usługi, ewentualnie wykonaniu świadczenia zastępczego. Jeżeli nie jest to możliwe, Biuro Podróży Ludor może obniżyć cenę imprezy. Kompetentny pracownik Biura Podróży Ludor ma obowiązek załatwienia reklamacji najpóźniej do 30 dni od dnia złożenia reklamacji w Biurze Podróży Ludor.

### 9. Ważność Warunków Ogólnych

Ogólne warunki obowiązują dla wszystkich imprez turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Ludor. Podpisując Umowę, Klient oświadcza, że zapoznał się z powyższymi Warunkami Ogólnymi i wyraża na nie zgodę. Warunki wchodzą w życie w dniu 15.12.2010.

Organizatorem imprez turystycznych zawartych w niniejszym katalogu jest:

Cestovní kancelář Ludor, spol. s r.o.  
Újezd 436, 696 62 Strážnice  
Republika Czeska  
IČO: (KRS) 25574680

