

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZAHRANIČNÍCH ZÁJEZDECH LIVINGSTONE S.R.O.

## 1. SMLUVNÍ STRANY A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

**1.1** Tyto Všeobecné podmínky (dále jen VP) jsou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SZ), která upravuje vztah mezi LIVINGSTONE s.r.o. (dále jen CK) se sídlem a provozovnou na Marešova 14, 602 00 Brno, IČO 26248051, DIČ CZ26248051 a zákazníkem. Podpisem SZ stvrzuje zákazník svůj souhlas se všemi body těchto VP, které jsou nedílnou součástí SZ a plně je akceptuje i za další osoby uvedené v SZ.

**1.2** Smluvní vztah mezi zákazníkem (fyzickou i právnickou osobou) a CK (nebo jeho pravomocným zástupcem - dále provizní prodejce) vzniká v okamžiku oboustranného podpisu SZ, jejím vzájemným předáním a úhradou zálohy ve výši:

- 20 000 Kč (800 EUR) / osoba u zájezdů s cenou do 40 000 Kč
- 30 000 Kč (1 200 EUR) / osoba u zájezdů s cenou od 40 000 Kč do 60 000 Kč
- 40 000 Kč (1 600 EUR) / osoba u zájezdů s cenou 60 000 Kč - 110 000 Kč
- 50 000 Kč (2 000 EUR) / osoba u zájezdů s cenou nad 110 000 Kč
- 80 000 Kč (3 200 EUR) / osoba u zájezdů s cenou nad 150 000 Kč

Platbu je možné provést v hotovosti, převodem na účet (viz odstavec 3.6). Zájezd je možné hradit v CZK nebo EUR. Bez úhrady zálohy je SZ považována za rezervaci s platností max. 10 dní.

**1.3** SZ se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

**1.4** Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy zákazník odsouhlasí návrh SZ, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu nebo náhradní zájezd i do jiné destinace, a to na základě vzájemné dohody.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY O ZÁJEZDU, VYMEZENÍ ZÁJEZDU

**2.1** CK se zavazuje poskytnout služby v rozsahu stanoveném v SZ. Předmětem SZ je zájezd vymezený v SZ názvem, termínem zahájení a ukončením zájezdu, číslem dle katalogu, rozsahem a dalšími podmínkami a službami uvedenými v katalogu CK (elektronickém na [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz), případně tištěném), v doplňkových materiálech v případě nekatalogových akcí a v těchto VP. V katalogu a na [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz) je uveden program každého zájezdu. Programem zájezdu se rozumí pouze část od začátku programu v cílové zemi po odlet zpět.

**2.2** V katalogu a na [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz) je uveden program každého zájezdu. Programem zájezdu se rozumí pouze část od začátku programu v cílové zemi po odlet zpět. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření SZ se zákazníkem. U SZ již uzavřených informuje CK zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

**2.3** Katalog zájezdů je tvořen minimálně s ročním předstihem a vychází z aktuálních cen k 24.11.2023 a známých skutečností.

### **3. CENA ZÁJEZDU**

**3.1** Cena zájezdu je smluvně stanovena mezi zákazníkem a CK a je považována za zálohu až do doby realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. S ohledem na platnost zákona o cenách č. 526/1990 Sb. zahrnují uváděné konečné ceny zájezdu i cenu letenky včetně letištních tax a dalších případných poplatků.

**3.2** V ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny v katalogu pod programem zájezdu v oddíle "Cena zahrnuje". Většinou se jedná o mezinárodní letenku, letištní taxy, leteckou a ostatní dopravu v rámci programu, ubytování, služby během zájezdu, služby průvodce, vstupy do národních parků (pokud není uvedeno jinak). Pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. je vždy zahrnuto v ceně zájezdu.

**3.3** Cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů, fakultativní výlety, stravování, zdravotní testy (pokud není uvedeno jinak), spropitné, příplatek za jednolůžkový pokoj. Kromě letištních tax hrazených při nákupu letenky v ČR existují i tzv. odletové taxy, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a hradí si je každý zákazník individuálně při odletu na místě, dle aktuální výše. Příplatky za překročení váhového limitu odbavovaných zavazadel si zákazník hradí samostatně. Vízové poplatky nejsou rovněž zahrnuty do ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Poplatky za víza si určují jednotlivé zastupitelské úřady cizích států a mohou se v průběhu roku měnit. Zákazník si zajištění víz může přiojednat v SZ.

**3.4** Cena nezahrnuje, pokud není uvedeno jinak, také další doplňkové služby (např. připojištění, cestovní pojištění, pojištění storna).

**3.5** Přesné doučtování doplňkových služeb - vízových poplatků, služeb související se zajištěním víz apod., pokud si tyto služby zákazník objedná, bude CK vyúčtovávat v konečné kalkulaci v Podrobných pokynech k zájezdu, obvykle nejpozději 21 dnů před datem odletu na zájezd.

**3.6** Cenu zájezdu lze uhradit v hotovosti v kanceláři CK nebo bezhotovostním převodem na účet u Československé obchodní banky (ČSOB): číslo účtu 176661005/0300, jako

variabilní symbol je nutné uvést datum narození ve formátu ddmmrrrr, jako specifický symbol uveďte číslo zájezdu. Konstantní symbol je 0308. Platbu lze uskutečnit i poštovní poukázkou.

**3.7** Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu SZ zákazníkem neovlivňují výši ceny zájezdu a ostatních služeb platných v den podpisu SZ zákazníkem.

## **4. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU**

**4.1** CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakéhokoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle SZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od SZ odstoupit. Dojde-li za stejných okolností ke snížení ceny zájezdu, má zákazník obdobně právo na snížení ceny.

**4.2** Nastane-li některý z případů uvedených v odstavci 4.1., bude konečná cena zájezdu stanovena tak, že k ceně sjednané v SZ bude připočtena částka rovnající se inflačnímu nárůstu ceny poskytnuté služby, příp. promítnutí procenta zvýšení směnného kurzu ve vztahu ke kurzu, z něž vycházelo stanovení ceny zájezdu v období tvorby katalogových cen na daný rok (viz odstavec 2.3.)

**4.3** CK je povinna písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o navýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit a platí ustanovení článku 9.2.

**4.4** Mezinárodní letenka a letištní taxy jsou zahrnuty do ceny zájezdu. Ceny letenek a letištních tax se mohou v průběhu roku měnit i v závislosti na ceně ropy a směnných kurzů valut. Při tvorbě cen katalogu nebylo možné zjistit cenu aktuální, proto má CK právo zvýšit cenu zájezdu v případě, že se navýší skutečná cena letenky a letištních tax oproti předpokládané ceně.

## **5. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

**5.1** Zákazník se zavazuje složit v okamžiku obdržení potvrzené SZ ze strany CK zálohu ve stanovené výši viz 1.2. na účet CK nebo v hotovosti. Zákazník je povinen doložit zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například kopií pokladni složenky nebo příkazu k bezhotovostnímu převodu, je-li to s ohledem na nutnost okamžité úhrady služeb na zájezd požadováno ze strany CK. V běžném případě CK pouze prověří připsání zálohy na bankovní účet CK. CK po obdržení platby zašle potvrzení o platbě na kontaktní e-mail uvedený v SZ.

**5.2** Zůstatkovou část ceny zájezdu je zákazník povinen doplatit nejpozději k datu uvedenému v Podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při úhradě plné ceny zájezdu ve stanoveném termínu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu a ostatních doplňkových služeb zákazníkem, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník v tomto případě uhradí náklady spojené se zrušením cesty – storno poplatky, viz článek 9.2.

**5.3** Při uzavření SZ u provizního prodejce CK je zákazník povinen zaplatit zálohu i doplatek přímo na účet CK. Provizní prodejce není inkasním místem CK. CK bude považovat povinnost zákazníka uhradit plnou výši ceny zájezdu za splněnou až v okamžiku připsání celé částky na účet CK.

## **6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A CK**

**6.1** Zákazník se zavazuje, že řádně a včas CK poskytne všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb, zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v SZ na základě podmínek stanovených CK viz odstavce 1.2. a 5.2. a zaplacení prokáže dokladem, bude-li o to požádán. Zákazník je odpovědný za správné uvedení svého jména/ příjmení a spolucestujících ve smlouvě zájezdu dle platného cestovního dokladu.

**6.2** Zákazník se zavazuje: a) převzít od CK všechny potřebné doklady k cestě (letenky, cestovní doklady, cestovní pojištění, apod.), řádně je překontrolovat a řídit se jimi, b) dostavit se včas na místo srazu uvedené v Podrobných pokynech k zájezdu, c) dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení navštívených zemí, d) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se a zajistit si potřebné cestovní dokumenty samostatně, e) mít u sebe všechny požadované platné doklady nutné pro čerpání služeb a splnit všechny zdravotní povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy a epidemiologickými předpisy, f) seznámit se s informacemi, které podrobně vymezují podmínky zájezdu. Veškeré vzniklé náklady vyplývající z nedodržení tohoto odstavce nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**6.3** Zákazník se zavazuje zdržet se takového jednání na zájezdu, které by mohlo ostatní účastníky zájezdu omezit, poškodit, ohrozit či odpuzovat, řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program zájezdu. Chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, nerušil průběh zájezdu a ostatní účastníky. Zákazník je současně povinen dodržovat veškeré právní předpisy a nařízení navštívené země, jakož i její kulturní pravidla, celní předpisy a jiné zvyklosti. V souladu s uvedenými pravidly a povinnostmi by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci. Případně vzniklou škodu a její náhradu má zákazník povinnost uhradit v plném rozsahu.

**6.4** Zákazník je povinen uhradit v plném rozsahu škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné CK.

**6.5** Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb, informaci o všech změnách rozsahu služeb a další informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.

**6.6** Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti informovat zástupce CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.

**6.7** Zákazník má právo na reklamaci dle článku 11 těchto Všeobecných podmínek.

**6.8** Zákazníci jsou povinni sdělovat své požadavky týkající se zajištění služeb, ať už spadajících do balíčku k zájezdům CK či pro individuální turistiku, textovou formou.

**6.9** Zákazník má právo na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem SZ příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.

**6.10** Zákazník má právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

**6.11** CK je povinna řádně a pravdivě informovat o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění služeb, které nebyly řádně sjednány a zaplacený.

**6.12** CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

## **7. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB**

**7.1** CK si vyhrazuje právo změnit v nezbytném rozsahu věcný i časový program zájezdu, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v SZ. Jedná se o změny např. v důsledku změny letových řádů, pochybení dodavatele např. overbooking, nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy, změna politické situace, zdravotního rizika, vypuknutí nepokojů a další mimořádné případy).

**7.2** CK má právo zájezd zrušit před jeho zahájením, pokud z objektivních či ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky v SZ. Takovouto změnu musí CK zákazníkovi neprodleně oznámit. Pokud dojde k navýšení ceny zájezdu, musí tak být učiněno v souladu s článkem 4.

**7.3** Jde-li o podstatnou změnu některé hlavní náležitosti zájezdu, má zákazník právo od SZ odstoupit do 5 dnů od oznámení změny. Jestliže ve lhůtě neodstoupí, má se za to, že se změnou SZ souhlasí.

**7.4** Poruší-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené SZ, má zákazník právo na vrácení složené zálohy.

**7.5** CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny

pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na odstoupení od SZ.

**7.6** CK je oprávněna provést změnu programu v průběhu samotného zájezdu, jestliže jej nemůže z vážných důvodů dodržet. V těchto případech je CK povinna zabezpečit náhradní program svou kvalitou odpovídající programu původnímu a odškodnit zákazníka za služby, za něž nebylo poskytnuto náhradní plnění.

**7.7** CK si vyhrazuje právo změny programu v průběhu samotného zájezdu v situacích, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat, a to z důvodu zásahu vis maior – tzv. vyšší moci (přírodní katastrofa, rozhodnutí místních správních orgánů, demonstrace, dopravní stávka, zavedení vízové povinnosti, zdravotní rizika apod.). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy či odstoupení od SZ.

**7.8** Upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu či z důvodů místních zvyklostí a nařízení.

**7.9** První a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný program zájezdu. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení zájezdu. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neručí za vzniklou škodu v důsledku zpoždění. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

**7.10** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýš za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

## **8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY LIVINGSTONE S.R.O.**

**8.1** Realizace všech zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Minimální počet účastníků je vždy uveden v SZ. Oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní.

**8.2** CK má právo na zrušení či zkrácení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně vyžadovat.

**8.3** Při zrušení zájezdu před odjezdem se zákazníkům vrací záloha v plné výši. Při zrušení účasti v průběhu zájezdu z vlastní vůle nevzniká zákazníkovi právo na náhradu za neposkytnuté služby.

**8.4** Zákazníkovi nevzniká právo na škody, pokud CK zruší zájezd v souladu s odstavci 8.2.a 8.3.

## **9. ZRUŠENÍ ÚČASTI NA ZÁJEZDU**

**9.1** Zákazník je oprávněn zrušit svoji SZ s Livingstone s.r.o. kdykoliv před odjezdem na zájezd. Za den odstoupení od SZ je považován den, kdy CK obdržela písemné vyjádření zákazníka o zrušení účasti na zájezdu (osobně na pobočce, doporučenou poštou nebo e-mailem). Nezaplacení doplatku se nepovažuje za odstoupení od SZ.

**9.2** Zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatek při odstoupení z důvodů jiných, než uvedených v odstavci 7.3. Výše storno poplatku je stanovena skutečnými prokazatelnými náklady vynaloženými CK, minimálně však v procentech z katalogové ceny zájezdu a ceny objednaných doplňkových služeb nesnížené o slevy či bonusy, a to takto:

- |                               |                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| • 71 a více dní před odjezdem | skutečně vynaložené náklady a 1000 Kč |
| • 70 - 31 dní před odjezdem   | skutečné náklady, nejméně však 30 %   |
| • 30 - 21 dní před odjezdem   | skutečné náklady, nejméně však 50 %   |
| • 20 - 5 dní před odjezdem    | skutečné náklady, nejméně však 70 %   |
| • 4 - v den odjezdu*          | 100 %                                 |

\*při nedostavení se k odjezdu nebo v případě přerušení účasti z vlastní vůle či jiných příčin nezpůsobených CK.

(Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Livingstone s.r.o. a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb). U nekatalogových akcí na zakázku mohou být storno poplatky stanoveny samostatnou smlouvou. V případě, že tomu tak není, platí storno podmínky uvedené výše.

**9.3** Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o storno poplatek.

**9.4** V případech, kdy je potřeba hradit služby k zájezdu ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny. Zákazník bude v takovém případě písemně upozorněn na aktuální výši storno poplatku v Podrobných pokynech k zájezdu.

## **10. POSTOUPENÍ SZ - NÁHRADNÍK**

**10.1** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SZ postoupit.

**10.2** Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li postupitel neprodleně oznámení spolu s prohlášením náhradníka, že s uzavřenou SZ souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. Odstupující je povinen zabezpečit předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny (především rezervace letenek a vyřízení víz). Výjimkou jsou pouze služby již zajištěné na jméno zákazníka (vystavená letenka, fakultativní aktivity, víza aj. na jméno odstupujícího), u kterých nelze na základě podmínek třetích stran měnit jména cestujících. Poplatky za vystavené letenky a jiné již na jméno rezervované služby má povinnost uhradit odstupující.

**10.3** Odstupující a náhradník jsou zavázáni společně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které v souvislosti se změnou vzniknou. Zejména se jedná o náklady vzniklé zrušením původní letenky a vystavením letenky nové.

## **11. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ**

**11.1** Jestliže zákazník zjistí, že služby, které CK poskytuje, neodpovídají SZ, je povinen o tom bez zbytečného odkladu informovat CK (reklamovat), aby se CK mohla pokusit zjednat nápravu. V průběhu zájezdu je k přijetí reklamace určen především průvodce.

**11.2** Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby eventuálním škodám bylo zabráněno, případně je povinen poskytnout součinnost, spočívající zejména v umožnění přístupu zástupci CK do prostor, které byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, že reklamaci přijala. CK neručí za úroveň služeb objednaných dodatečně přímo na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy. Zákazník tyto své nároky musí uplatňovat přímo na pojišťovně. Škody vzniklé v důsledku leteckého spojení může CK řešit za zákazníka na základě udělení plné moci.

**11.3** CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo od data ukončení zájezdu, pokud byla reklamace podána v průběhu zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

**11.4** Obecně platí, že CK odpovídá zákazníkovi za vady zájezdu ve smyslu § 2537 - § 2539 zákona č.89/2012 občanského zákoníku.

**11.5** Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz).

**11.6** Dojde-li k okolnostem či událostem na straně zákazníka a zákazník nemůže z části či zcela využít služeb již zaplacených a objednaných, nevzniká zákazníkovi právo na slevu či úhradu těchto nevyužitých služeb.



**11.7** Zákazníci a jejich zavazadla jsou během letu pojištěni u leteckého dopravce. Odpovědnost za odbavená zavazadla nese letecká společnost. V případě zpoždění, poškození či ztráty zavazadla je třeba se ihned obrátit na přepážku reklamací zavazadel a vyplnit reklamační protokol (PIR = Property Irregularity Report). Na pozdější reklamace nelze brát zřetel. CK nenese odpovědnost za poškození, zpoždění či ztrátu odbavených zavazadel. Dojde-li ke škodě týkající se letecké přepravy, výše odškodnění se řídí platnými mezinárodními dohodami.

**11.8** CK v rámci reklamačního řízení neodpovídá: a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty nebo krádeže, b) za neudělení víz příslušnými zastupitelskými úřady a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu (viz. odstavec 16.4.), c) za případné zpoždění letecké, autobusové či lodní dopravy v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (př. změny letových řádů z důvodu nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy, změny politické situace, zdravotního rizika, vypuknutí nepokojů a stávek a další mimořádné případy) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

## **12. VĚKOVÉ OMEZENÍ ZÁKAZNÍKŮ**

**12.1** Děti mladší 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a s písemným souhlasem všech zákonných zástupců. Je nutná konzultace s pracovníkem CK.

**12.2** Je-li to vzhledem k povaze zájezdu vhodné z důvodu jeho fyzické i psychické náročnosti pro zákazníky, je CK oprávněna odmítnout přihlášku osob mladších 15 let a starších 70 let. Vždy je pak CK oprávněna požadovat u těchto osob potvrzení o zdravotní způsobilosti zákazníka a prohlášení jeho či jeho zákonných zástupců, že se zájezdu účastní na vlastní riziko a je si této skutečnosti vědom a je schopen absolvovat zájezd bez narušení jeho průběhu např. pro fyzické potíže.

## **13. JINÁ OMEZENÍ A ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA**

**13.1** S ohledem na náročnost některých zájezdů pořádaných CK se zákazníkům doporučuje věnovat bedlivou pozornost doporučením průvodce a pracovníků CK, zejména pokud jde o fyzickou náročnost a vybavenost k zájezdu. Náročnost zájezdu je definována na [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz) a v informačním dopise.

**13.2** CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí a odpovědnost.

**13.3** Obecně platí, že zájezdy nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Fyzická zdatnost zákazníka musí splňovat požadavky týkající se náročnosti zájezdu, zákazník musí být plně samostatný bez nutnosti asistence druhé osoby.

**13.4** Průvodce má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo omamných

prostředků nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídají náročnosti programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

**13.5** CK si vyhrazuje právo odmítnout smlouvu o zájezdu osoby, která byla již dříve účastna zájezdu a byla zde vyloučena z účasti na programu pro své chování či hrubě narušovala průběh zájezdu či rušila jeho účastníky.

**13.6** CK neručí za majetek zákazníků. Osobní věci jsou plně odpovědností zákazníka, který je povinen si je v průběhu programu zájezdu (fakultativních aktivit) chránit proti poškození mechanickými (prach, oděr, náraz, rozbití) i povětrnostními (vzdušná vlhkost, voda, výkyvy teplot) vlivy, a také proti ztrátě či krádeži. Zákazník je povinen dbát doporučení průvodce i pokynů uvedených v informačním dopise (viz. odstavec 19.10).

**13.7** Zákazník nese veškerou odpovědnost za případnou ztrátu či krádež cestovního pasu a cenností (finance, šperky, elektronika). Náklady spojené se ztrátou cestovního dokladu hradí zákazník. Zákazník je povinen vynaložit veškerou snahu a péči, aby těmto událostem předešel.

## **14. PODROBNÉ POKYNY K ZÁJEZDU A INFORMAČNÍ DOPIS**

**14.1** Informace o konkrétním zájezdu budou upřesněny v Podrobných pokynech k zájezdu nejpozději 21 dní před odletem a Informačním dopise, který obdržíte nejpozději 14 dní před odletem. Jakékoli další informace důležité pro cestu, například změny zdravotních a jiných podmínek vstupu do země, sdělí CK zákazníkovi, jakmile se o nich dozví.

**14.2** Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny k zájezdu a Informační dopis nejpozději 14 dní před začátkem zájezdu, je ve vlastním zájmu povinen kontaktovat CK a informovat ji o této skutečnosti. Pokud tak neučiní, má se za to, že Podrobné pokyny a Informační dopis k zájezdu obdržel.

**14.3** Kontaktní údaje na průvodce zájezdu obdrží zákazník bezprostředně před odletem.

## **15. OČKOVÁNÍ A ZDRAVOTNÍ DOPORUČENÍ**

**15.1** Informace o očkování a zdravotní prevenci poskytnuté CK, která by zákazník měl podstoupit před cestou do zahraničí, nemají závazný, ale jen doporučující charakter, vyjma povinných očkování do dané destinace, která navštívená země požaduje jako podmínku pro povolení vstupu na své území. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem. Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník. Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a absolvovat případná očkování, která jsou pro vstup do dané země uvedena jako

povinná. Platnost očkování bude zákazník dokladovat při vstupu do země tím, že s sebou na cestu bude mít platný Mezinárodní očkovací průkaz, kde je očkování uvedeno.

**15.2** V rámci základní péče o zdraví zákazníka by měl kromě povinných a doporučených očkování mít zákazník s sebou i dostatečnou zásobu léků, které pravidelně užívá i léky pro případ běžných chorob (chřipka, nachlazení, střevní potíže, bolesti atd.).

**15.3** S ohledem na klimatickou specifičnost navštívených lokalit doporučujeme, aby měli zákazníci na zájezd ochranné vybavení (sluneční brýle, pokrývka hlavy, opalovací krém, vhodné oblečení atd.) související s extrémními klimatickými podmínkami v exotických destinacích. Upřesnění k jednotlivým destinacím naleznete v Informační dopise k zájezdu.

**15.4** Zákazník je povinen respektovat pokyny průvodce, jejichž účelem je zajistit ochranu zdraví a bezpečnost zákazníka v průběhu zájezdu.

**15.5** CK nenese odpovědnost za následky porušení povinností uvedených v 15.1 až 15.3 zákazníkem. V té souvislosti není povinná poskytnout slevu na nečerpané služby, nahradit škodu ani vrátit část ceny zájezdu za nečerpané služby.

## **16. VÍZOVÉ POVINNOSTI A CESTOVNÍ DOKLADY**

**16.1** Zákazník se zavazuje, že po dobu konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu, který musí splňovat požadavky cílové země - zejména dobu platnosti (min. 6 měsíců po návratu ze zahraničí) a mít dostatek volných stran. Dále se zavazuje dodržovat zejména celní, pasové, zdravotní a další právní předpisy tohoto státu. Za následky nedodržení těchto předpisů nenese CK odpovědnost.

**16.2** Je-li pro vstup do cílové země nutné udělení vstupního víza, vyřizuje si jej zákazník samostatně nebo může na základě udělení plné moci využít služeb CK, a to za poplatek uvedený na webových stránkách [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz) u každého zájezdu nebo jiných informačních materiálech. Pokud chce zákazník využít služeb CK, je povinen poskytnout svůj cestovní doklad s biometrickými prvky s platností nejpozději 6 měsíců po návratu ze zahraničí s dostatečným počtem volných stran, řádně vyplněnou žádost o vízum, dostatek barevných fotografií a další dokumenty požadované ambasádou (výpisy z účtu, potvrzení o zaměstnání apod.) pracovníkům CK nejpozději do termínu uvedeného v Podrobných pokynech k zájezdu. Pas bude zákazníkovi vrácen pracovníkem CK po vyřízení vízových formalit, nejpozději však při započetí zájezdu.

**16.3** Zákazník se dále zavazuje aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení.

**16.4** Veškeré údaje o potřebných vízových formalitách, bezvízovém styku a zajištění víz, které CK poskytuje, se týkají pouze občanů ČR. Občané SR jsou povinni kontaktovat CK a požadavky na vstup jim budou sděleny. Občané ostatních zemí odpovídají za zjištění a vyřízení vízových formalit sami.

**16.5** CK neodpovídá za případné neudělení víz a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu. Náklady vzniklé ke dni zrušení účasti na zájezdu v důsledku neudělení víza hradí zákazník, stejně jako náklady vzniklé v souvislosti s neabsolvováním zájezdu z důvodu nedostatečné doby platnosti pasu.

**16.6** Zákazník podpisem SZ stvrzuje, že byl seznámen s aktuálními požadavky na vstup do navštívených zemí ke dni podpisu SZ.

## **17. UBYTOVÁNÍ**

**17.1** Ceny všech zájezdů CK jsou včetně ubytování, pokud není uvedeno jinak. Ubytování je standardně zajištěno ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, pokud v katalogu u konkrétních zájezdů není uvedeno jinak. V případě, že zákazník cestuje samostatně a má zájem o ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, vynasnaží se CK zajistit doobsazení s jiným zákazníkem, bude-li to možné. Pokud doobsazení do dvoulůžkového pokoje není s ohledem na skladbu zákazníků na zájezdu možné, účtuje CK povinný příplatek za jednolůžkový pokoj v plné výši. Výše doplatku je uvedena v odstavci „Cena nezahrnuje“. Jednolůžkový pokoj není možné v rámci zájezdu vždy garantovat. Informace o typu ubytování v rámci jednotlivých zájezdů jsou také součástí Informačního dopisu. Většina destinací, kam CK cesty organizuje, patří mezi země s nižším ubytovacím i hygienickým standardem. Kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení v navštívených destinacích se výrazně liší od evropských norem, jejich předpisy jsou daleko tolerantnější. Vybavení i velikost jednotlivých pokojů i ve stejném hotelu nemusí být stejná. Úroveň služeb závisí často na místních zvyklostech a mentalitě obyvatelstva.

## **18. STRAVOVÁNÍ**

**18.1** Stravování není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Průvodce poskytne informace o možnostech stravování v dané oblasti a je nápomocen při výběru. Bližší informace o stravování v rámci jednotlivých zájezdů jsou součástí Informačního dopisu.

## **19. DOPRAVA**

**19.1** Doprava na všechny zájezdy CK je letecká. Letenky jsou knihovány v ekonomické třídě, pokud si zákazník neobjedná jinak.

**19.2** Letecká doprava je součástí ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. CK pro zákazníka jeho jménem na základě uzavření SZ zajistí u dodavatele nákup letenek na linkové lety leteckých společností. Ceny letenek a letištních tax, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, jsou tvořeny na základě ceníků známých v době tvorby katalogu. Storna a změny letenek vycházejí z podmínek jednotlivých leteckých společností. U většiny zájezdů se snažíme využívat tzv. skupinových rezervací. V letadle konkrétní letecké společnosti máme rezervován určitý počet míst. Pokud tuto informaci již známe, rádi vám sdělíme, s jakou leteckou společností bude vaše cesta realizována. Informace o konkrétním leteckém spojení se dozvíte nejpozději v Podrobných pokynech k zájezdu, nejpozději 21 dní před

odletem. V závislosti na podmínkách letecké společnosti si může CK vyžádat doplatek za zájezd i dříve, a sice k datu, který požaduje letecká společnost pro vystavení letenek. Podmínky jednotlivých leteckých společností mohou ovlivnit i výši storno poplatků v případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Pracovníci CK vás budou o této skutečnosti informovat. V případě leteckých spojení s přestupem na území USA je nutné mít biometrický pas a vyřízenou cestovní registraci ESTA. Zákazník se zavazuje při letecké dopravě dodržovat všechna známá zdravotní a protiepidemiologická opatření.

**19.3** U nekatalogových zájezdů není zpravidla mezinárodní letenka zahrnuta v ceně zájezdu. Zákazníci mají možnost volit vlastní letecké spojení dle svých preferencí.

**19.4** V rámci individuálních letenkových rezervací CK nezajišťuje konkrétní místa v letadle (tzv. seating). Obecně platí, že letecká společnost umožňuje rezervaci konkrétních sedadel 48-24 hodin při online check-in před odletem, služba může být leteckou společností zpoplatněna. U skupinových rezervací není individuální rezervace míst v letadle možná, sedadla přiděluje přímo letecká společnost.

**19.5.** Pokud má zákazník zájem o vyžádání konkrétního sedadla, bere na vědomí, že dopravce má právo i po jeho zakoupení na jeho změnu. Tyto služby mohou podléhat specifickým podmínkám a jsou uvedeny v přepravních podmínkách dostupných na oficiálních webových stránkách dopravce. Na požádání pracovníka dopravce si cestující musí přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních důvodů nutné.

**19.6** Pro všechny zájezdy je odletovým místem letiště Praha. CK si vyhrazuje právo změnit místo odletu v závislosti na možnosti leteckého spojení do dané destinace. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové místo, jiná data odletu a návratu či preference jiné letecké společnosti, může být cena zájezdu navýšena v závislosti na ceně požadovaného leteckého spojení.

**19.7** CK neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v potaz možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. Viz odstavec 7.9.

**19.8** Doprava autobusy, mikrobusey, terénními vozidly, lodní doprava a případné místní přelety, které jsou nutné pro absolvování trasy zájezdu, jsou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. U některých zájezdů pronajímáme vozidla, jinde používáme kombinovanou dopravu (kombinace pronajatých vozidel s místní veřejnou dopravou). U každého zájezdu v katalogu a v Informačním dopise je vždy specifikováno, o kterou dopravu se jedná. V ceně zájezdu není zahrnuta doprava potřebná pro absolvování tzv. fakultativních výletů.

**19.9** S ohledem na velmi odlišnou kvalitu infrastruktury jednotlivých oblastí, kde jsou realizovány programy našich zájezdů, a na obecně výrazně nižší standardy úrovně dopravních služeb v navštívených lokalitách, upozorňujeme zákazníky na možnost zpoždění či změny programu zájezdu způsobenou např. uzavřením silnice, dopravními

zácpami ve městech i mimo ně, uzavřením úseků z rozhodnutí místních orgánů, sesuvy půdy či jinými přírodními vlivy.

**19.10** Doporučujeme zákazníkům během přepravy v pronajatých i veřejných dopravních prostředcích zabezpečit zavazadla proti případnému odcizení či vykradení. Zároveň je vhodné zavazadlo chránit před mechanickými a povětrnostními vlivy, aby nedošlo k jeho poškození. Zákazník má povinnost dbát pokynů a doporučení průvodce.

## 20. POJIŠTĚNÍ

**20.1** Zájezdy CK nemají do ceny zahrnuto pojištění. Sjednání pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) je vzhledem k charakteru zájezdu a jeho destinaci podmínkou účasti zákazníka na zájezdu. CK doporučuje zákazníkům, aby si také pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Cestovní pojištění na váš zájezd rádi sjednáme prostřednictvím ERV Evropské pojišťovny. Podrobnosti o rozsahu pojištění a připojištění, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). U akcí, jejichž součástí je vysokohorská turistika, je povinné, aby zákazník uzavřel připojištění na vysokohorskou turistiku. Není-li dohodnuto jinak, musí pojištění pokrývat celou dobu trvání zájezdu. U zájezdu, kde zákazník nevyužije možnost sjednání pojištění u CK, stvrzuje zákazník svým podpisem na SZ, že si sjedná cestovní pojištění u jiné pojišťovny. Doklad o sjednaném pojištění, případně název pojišťovacího ústavu a jeho asistenční linku, zašle před odletem pracovníkovi CK (garantovi zájezdu).

**20.2** CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. proti úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a.s., Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 - Karlín, IČO: 49240196, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1969, [www.ERVpojistovna.cz](http://www.ERVpojistovna.cz), tel. na klientské centrum +420 221 860 860, e-mail [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby cestovního ruchu odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře. Doklad o uzavření pojistky obdrží zákazník v okamžiku zaslání návrhu SZ. K nahlédnutí je i na webových stránkách CK: [www.livingstone.cz](http://www.livingstone.cz).

## 21. ZÁKAZNÍK PROHLAŠUJE, ŽE:

**21.1** Není si vědom žádných závažných onemocnění, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje.

**21.2** V případě, že uzavírá SZ ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem, doloží dále souhlas ostatních zákonných zástupců, že souhlasí s její účastí na zájezdu.

## 22. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**22.1** Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů, které tvoří samostatnou přílohu SZ a jsou zveřejněny [na webových stránkách CK Livingstone](#).

## **23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**23.1** Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito VP, které jsou nedílnou součástí SZ, zákonem č. 159/1999 Sb., občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

**23.2** Liší-li se informace uvedené v SZ od těchto VP, má přednost informace v SZ.

**23.3** Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 13. 5. 2024. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto Všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto budou platit pro SZ uzavřené po datu jejich zveřejnění.