

Všeobecné smluvní podmínky účasti na pobytových zájezdech CK AEOLUS

Čl. I.) Smlouva o zájezdu

1. Účastníky smluvního vztahu jsou pořadatel - AEOLUS, s.r.o. - řecká cestovní kancelář - se sídlem v Brně, Minoritská 469/1, 602 00, (dále jen „CK“) prostřednictvím své sítě poboček, příp. externích autorizovaných prodejců na jedné straně a zákazník na straně druhé. Zákazník je osoba (fyzická nebo právnická), která uzavře s CK smlouvu o zájezdu, osoba, v jejíž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena, případně osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek podle Občanského zákoníku dále jen „zákazník“.
2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, ve které se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou souhrnnou cenu. Zákazník je povinen uvést ve smlouvě o zájezdu mimo jiné svůj telefonický kontakt, data narození zúčastněných osob, v případě autobusových a kombinovaných zájezdů rovněž čísla cestovních dokladů.
3. Předmět smlouvy o zájezdu a smluvní podmínky jsou určeny smlouvou o zájezdu a podrobněji specifikované v jejich nedílných součástech, tj. v katalogu CK AEOLUS na uvedenou příslušnou sezónu, platném aktuálním ceníku CK AEOLUS, Všeobecných smluvních podmínkách účasti na zájezdech CK AEOLUS a Důležitých informacích při výběru zájezdu, které obdrží zákazník současně s podepsanou smlouvou o zájezdu. Úplný a podrobný popis ubytovacích kapacit a platný ceník včetně všech specifikací služeb a aktuálních doplňků je každému klientovi k dispozici na www.aeolus.cz.
4. Zákazník může postoupit smlouvu o zájezdu třetí osobě, pokud tato splňuje podmínky účasti na zájezdu. Písemné oznámení o změně v osobě zákazníka musí zákazník doručit CK včas, nejpozději ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu. K oznámení musí připojit prohlášení nového zákazníka, že tento souhlasí s uzavřenou smlouvou a že splní dohodnuté podmínky účasti na zájezdu a zároveň uvést všechny jeho potřebné údaje uváděné ve smlouvě. Zákazník a třetí osoba jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. Za změnu osoby a doplňujících údajů a následné vystavení nové smlouvy, činí náklady částku 500,-Kč na osobu. Za změnu destinace, ubytování, termínu, dopravního prostředku, odletového/odjezdového místa atd. činí poplatek 1.000,- Kč za osobu, přičemž tyto změny nejsou přípustné ve lhůtě kratší než 15 dní před plánovaným zahájením zájezdu. Pokud nebudou splněny uvedené lhůty, je zákazník povinen postupovat jako v případě odstoupení od smlouvy a uhradit odstupné.

Čl. II.) Cena a platební podmínky

1. Dohodnutá cena objednaných služeb je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Tato cena je stanovena v CZK, pokud není uvedeno jinak, na základě aktuálního ceníku CK, případně prostřednictvím zveřejněných akčních cen v ceníku na www.aeolus.cz, nebo vzájemnou dohodou účastníků smlouvy. Pro určení ceny zájezdů v ceníku CK Aeolus na sezónu 2018 byly použity ceny služeb a poplatků známé k 1.10.2017, referenční cena paliva PLATTS FOB Rotterdam High 500 USD/t a konverzní kurz CZK/USD 22,5, CZK/EUR 27.
2. Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena na smlouvě o zájezdu. Dojde-li při vyplňování smlouvy o zájezdu k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (chyba v psaní nebo počtech) - platí vždy cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i CK či jejího zástupce a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy o zájezdu.
3. Zákazník je povinen uhradit CK 40% z dohodnuté souhrnné ceny zájezdu nejlépe v den uzavření smlouvy o zájezdu - nejpozději však do 3 pracovních dnů od jejího vzniku (pokud není ve smlouvě, v platném ceníku či v rámci speciálních slev a akcí výslovně uvedeno jinak). Zbývající část souhrnné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit na účet CK (příp. v hotovosti) bez výzvy k úhradě, nejpozději ve lhůtě 30 dní před zahájením zájezdu. V případě porušení této povinnosti zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy odstoupit, a zákazník je povinen uhradit CK smluvní pokutu ve výši 50% z dohodnuté ceny objednaných služeb (souhrnné ceny zájezdu), a to do 3 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
4. CK Aeolus je oprávněna do 21. dne před zahájením zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde:
- k prokazatelnému zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (navýšení bude vypočítáno dle aktuální výše PLATTS FOB Rotterdam High - při ceně paliva 500 USD/t a méně -

bez příplatku; 500-600 USD/t + 200 Kč/os., 600-750 USD/t + 450,- Kč/os., 750-900 USD/t + 700 Kč/os., 900-1050 USD/t + 950 Kč/os. atd.

- zvýší-li se platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu

- zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% (cena bude zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu kurzu Kč).

5. CK je oprávněna cenu zájezdu jednostranně zvýšit o částku rovnající se rozdílu ceny zájezdu dohodnuté ve smlouvě a ceny zájezdu vypočítané při zvýšení nákladů a plateb ve smyslu bodu 4. tohoto článku.
6. CK odešle písemné oznámení o jednostranném zvýšení ceny zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen zvýšenou cenu uhradit CK bezodkladně, nejpozději však před zahájením zájezdu, jinak má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit CK smluvní pokutu ve výši 50% z dohodnuté ceny objednaných služeb (souhrnná cena zájezdu), a to do 3 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
7. Pokud zákazník uzavře smlouvu o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, resp. v akci LAST MINUTE, je povinen uhradit dohodnutou souhrnnou cenu zájezdu včetně objednaných služeb CK v hotovosti nebo převodem na účet CK následovně:
 - a) při uzavření smlouvy ve lhůtě 30 až 7 dní před zahájením zájezdu - do 2 pracovních dnů od uzavření smlouvy,
 - b) při uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 7 dní před zahájením zájezdu - v den uzavření smlouvy, resp. po uhrazení dohodnuté zálohy a po dohodě s CK, nejpozději do 24 hodin od uzavření smlouvy.V případě, že zákazník od takovéto smlouvy odstoupí, nebo souhrnnou cenu zájezdu neuhradí CK v hotovosti (resp. platba nebude připsána na účet CK) nejpozději 1 pracovní den před zahájením zájezdu, smlouva o zájezdu zaniká ke dni zahájení zájezdu a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši podle čl. V. odst. 1 těchto Všeobecných smluvních podmínek.

Čl. III.) Podmínky účasti na zájezdu, práva a povinnosti smluvních stran

Účast zákazníka na zájezdu je podmíněná (pokud není individuálně dohodnuto jinak)

- a) zaplacením dohodnuté souhrnné ceny zájezdu, resp. ceny jednostranně zvýšené podle čl. II bod 5.,
- b) konáním zájezdu a dostavením se včas k odjezdu na zájezd s platným cestovním dokladem (pas, OP) a ostatními nezbytnými doklady (letenka, víza, voucher, atd.).

1. Zákazník má právo:

- a) na bezchybné, řádné a včasné poskytnutí dohodnutých služeb zahrnutých do ceny zájezdu,
- b) na reklamaci nedostatků poskytovaných služeb ve smyslu reklamačního řádu,
- c) na písemné poskytnutí podrobných informací o skutečnostech neobsažených ve smlouvě, (katalog, ceník CK), podrobnější informace o ubytování, dopravě a stravování, pokud jsou součástí zájezdu,
- d) na asistenční služby česky nebo slovensky hovořícího stálého delegáta CK, nebo asistenční služby partnerské společnosti (zpravidla v anglickém jazyce) v místě pobytu pro účely poskytnutí nevyhnutelné pomoci v těžkostech, pro účely přijímání a vyřizování reklamací apod.
- e) obdržet veškeré potřebné doklady pro čerpání smluvně dohodnutých služeb (letenka, vízum, vouchery apod.) před zahájením zájezdu,
- f) na bezodkladnou informaci o případných změnách dohodnutých služeb,
- g) odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu při současném zaplacení odstupného podle čl. V. těchto smluvních podmínek.

2. Zákazník je povinen:

- a) poskytnout CK bez vyzvání a včas všechny potřebné informace, příp. doklady k řádnému a včasnému zabezpečení a poskytnutí dohodnutých služeb, zejména všechny údaje potřebné pro řádné uzavření smlouvy, převzít katalog, ceník, Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK Aeolus, Důležité informace při výběru zájezdu spolu s dokladem o povinném pojištění zájezdů CK pro případ úpadku při uzavírání smlouvy.
- b) zaplatit včas (ve lhůtě splatnosti) dohodnutou zálohu a dohodnutou souhrnnou cenu zájezdu,
- c) na zahájení zájezdu mít u sebe platný cestovní doklad (pas), ostatní cestovní doklady pro poskytnutí smluvně dohodnutých služeb odevzdané CK (letenky, vouchery apod.), při cestě do zemí s vízovou povinností příslušná víza, která si obstará individuálně nebo za předem dohodnutých podmínek a odměnu prostřednictvím CK (poplatky za udělení a vyřízení víza nejsou zahrnuté v ceně zájezdu, pokud to není výslovně ve smlouvě dohodnuto),
- d) splnit si očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, ve kterých se toto vyžaduje,

- e) dodržovat stanovený program a řídit se pokyny stálého delegáta CK, resp. průvodců, nebo provozovatele dopravního prostředku a ubytovacího zařízení,
- f) jednat a chovat se tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb nebo CK,
- g) uhradit všechny náklady a škody vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením z účasti na zájezdu v případě, pokud svým jednáním ohrožuje nebo ruší průběh nebo program zájezdu, nebo závažným způsobem porušuje právní předpisy, poškozují cizí majetek a práva ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb a CK. Při vyloučení z účasti na zájezdu ztrácí zákazník nárok na náhradu nevyužitých služeb.

3. CK je povinna:

- a) poskytnout zákazníkovi pouze předem dohodnuté a zaplacené služby. Další služby poskytne CK pouze na základě písemného smluvního dojednání a úhrady objednaných služeb,
- b) mít uzavřenou smlouvu o povinném pojištění zájezdu pro případ úpadku CK ve smyslu platných předpisů a při uzavření smlouvy o zájezdu spolu se smlouvou odevzdat zákazníkovi doklad o tomto pojištění,
- c) plnit další povinnosti vyplývající jí ze smlouvy o zájezdu a platných právních předpisů.

Čl. IV.) Změna smluvních podmínek

1. CK má právo v případě nutnosti provést změny i podstatné náležitosti nebo podmínky smlouvy o zájezdu před jeho zahájením (např. termínů, trasy, rozsahu, kvality, způsobu poskytnutí a ceny služeb uvedených ve smlouvě). CK bude bezodkladně o této skutečnosti informovat zákazníka a navrhne změnu smlouvy. Pokud následkem navrhované změny smlouvy je i změna ceny, CK v návrhu uvede i novou cenu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 7 dní ode dne obdržení návrhu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.
2. Za podstatné změny v dohodnutých podmínkách se pokládá pouze:
 - zvýšení ceny dojednaných služeb o více než 10 %
 - snížení kvality a rozsahu služeb bez přiměřeného snížení ceny objednaných služeb,
 - změna termínu o více než 3 dny.Za podstatnou změnu v dohodnutých službách se nepovažuje změna hotelu za hotel stejné kategorie, nebo poskytnutí jiné smluvní služby vyšší kategorie než byla kategorie ve smlouvě dojednaná (ubytování, doprava, atd.) za původně dohodnutou cenu. V takovém případě může zákazník odstoupit od smlouvy pouze způsobem a za podmínek uvedených v článku V. těchto všeobecných podmínek.
3. CK má právo zrušit zájezd, pokud do 21 dní před jeho zahájením nebude dosažený minimální počet účastníků zájezdu - 35 účastníků při autobusových zájezdech a 100 při leteckých zájezdech, pokud není v katalogu nebo ceníku stanovený jiný minimální počet účastníků. CK má právo zrušit zájezd v důsledku událostí, kterým není možné zabránit ani při vynaložení všeho úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností, tzv. vis major.
4. Zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy je CK povinna písemně oznámit zákazníkovi, a to bezodkladně, v případě zrušení z důvodů nedosáhnutí minimálního počtu účastníků nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu.
5. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka podle bodu 1. tohoto čl. nebo ze strany CK podle bodu 3. tohoto čl. má zákazník právo žádat od CK poskytnutí jiného zájezdu nejméně v kvalitě, která odpovídá službám dohodnutým ve zrušené smlouvě, pokud CK může takovýto zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.
6. V případě, že zákazník uzavře smlouvu o zájezdu v akci LAST MINUTE, tj. za cenu výrazně nižší, než je uvedena v ceníku a v termínu kratším než 21 dní před zahájením zájezdu, bere na vědomí, že ze strany dodavatelů jednotlivých služeb může dojít ke změně dohodnutých podmínek a CK mu v takovém případě může poskytnout náhradní plnění služby za službu, která byla smluvně dohodnutá. (např. ubytování v studiích/apartmánech nebo hotelu stejné nebo vyšší kategorie apod.). V tomto případě není závazné místo pobytu, tedy lokalita nebo město, a náhradní ubytování či služba může být v jiném letovisku než uvedeném na objednávce.
7. CK má právo - v případě projeveného zájmu zákazníka - nabídnout zákazníkovi ubytování případně další doplňkové služby (ve smyslu nabídky lokálního partnera CK), které nejsou uvedené (popsané a zobrazené) v katalogu CK a jejich cena nebyla publikována v platném ceníku. Tyto služby může nabídnout CK zákazníkovi v akci LAST MINUTE. Pro takovýto případ uzavření smlouvy o zájezdu je zákazník srozuměn a souhlasí s tím, že informace o ubytování a doplňkových službách (např. stravování), které byly podkladem pro uzavření smlouvy o zájezdu, nemusí být

úplné, případně zákazníkovi může být poskytnuto plnění této povinnosti náhradním, resp. částečným způsobem (např. v hotelech, studiích nebo apartmánech No Name - bez uvedení jména, jejich přesné polohy, příp. pouze s uvedením ubytovací kategorie).

Čl. V.) Odstoupení od smlouvy - odstupné

1. Zákazník má právo před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy (stornovat účast na zájezdu). Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v následující výši:
10 % při odstoupení ve lhůtě delší než 45 dní před zahájením zájezdu
25 % při odstoupení ve lhůtě 45-31 dní před zahájením zájezdu,
50 % při odstoupení ve lhůtě 30-21 dní před zahájením zájezdu,
75 % při odstoupení ve lhůtě 20-16 dní před zahájením zájezdu,
100% při odstoupení ve lhůtě 15 dní a kratší před zahájením zájezdu.
Výše stornopoplatku se vypočítává ze souhrnné dohodnuté ceny bez komplexního cestovního pojištění (pokud bylo uzavřeno). Úhrada za komplexní cestovní pojištění je nevratná, od smlouvy o cestovním pojištění nelze tímto způsobem odstoupit, zákazník zůstává pojištěný mimo jiné i z důvodu případného nárokování storno poplatku u pojišťovny. Smluvní pokuta je splatná ihned. CK má právo odečíst (započítat) smluvní pokutu od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
2. Pro stanovení výše odstupného je rozhodující datum odstoupení od smlouvy, tj. datum odeslání odstoupení poštou, příp. datum potvrzení odstoupení ze strany CK. Od smlouvy je možno odstoupit výhradně písemnou formou.
3. Pokud je zákazník z vlastní viny vyloučen z účasti na zájezdu pro porušení právních předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb. Stejně tak nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb v případě, když z jakýchkoliv příčin na zájezd nenastoupí.

Čl. VI.) Reklamační řád

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK AEOLUS“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK AEOLUS za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady zájezdu

2.1 CK AEOLUS odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
2.2 Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK AEOLUS toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamace

3.1 Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému CK AEOLUS (dále jen „delegát CK AEOLUS“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci.

3.2 Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK AEOLUS během trvání zájezdu, či v kanceláři CK AEOLUS. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK AEOLUS zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

3.3 K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK AEOLUS v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem

protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Vyřizování reklamací

4.1 CK AEOLUS nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

4.2 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se CK AEOLUS se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4.3 Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK AEOLUS zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. Poskytnutí kompenzace

5.1 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK AEOLUS neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo byla způsobena v důsledku neodvratitelné události (vis maior).

5.2 V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK AEOLUS přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu CK AEOLUS, popř. jejímu obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil.

5.3 U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK AEOLUS v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi.

5.4 V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK AEOLUS, případně jiného pověřeného zaměstnance CK AEOLUS o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu CK AEOLUS, popř. jejímu obchodnímu zástupci.

5.5 Zákazníkovi bude ze strany CK AEOLUS poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nadevší pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace odpovídající konkrétní vadě zájezdu se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK AEOLUS jako pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

6.1 Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

6.2 Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email:adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

7. Společná ustanovení

7.1 Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK AEOLUS zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK AEOLUS nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

7.2 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK AEOLUS opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK AEOLUS na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK AEOLUS.

7.3 CK AEOLUS se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK AEOLUS škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

8. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

Čl. VII.) Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK jsou nedílnou součástí SZ (smlouvy o zájezdu). Platí pro všechny zájezdy organizované CK. Vztahy mezi zákazníkem a CK, které nejsou upraveny smlouvou a jejími nedílnými součástmi, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a souvisejícími předpisy, a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů - GDPR

Podpisem Smlouvy o obstarání zájezdu vyjadřuji souhlas s tím, aby mé osobní údaje včetně data narození uvedené na smlouvě o zájezdu zpracovala CK AEOLUS, s.r.o. - řecká cestovní kancelář - se sídlem Minoritská 469/1, 602 00 Brno, v souladu s platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:
jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb....
2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny.
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.aeolus.cz.