

# Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK AEOLUS

## Čl. I.) Smlouva o obstarání zájezdu

- Účastníci smluvního vztahu jsou obstaravatel - AEOLUS, s.r.o. - česká cestovní kancelář - se sídlem v Brně, Minoritníská 469/1, 602 00, (dále jen „CK“) prostřednictvím své síle poboček, příp. externích autorizovaných prodejců na jedné straně a objednatel na straně druhé. Objednatel 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 „objednatel“..
- Smluvní vztah mezi CK a objednatel vzniká uzavřením cestovní smlouvy, ve které se CK zavazuje poskytnout za sjednaných podmínek objednateli zájezd a objednatel se zavazuje zaplatit CK dle doporučenou cenu. Objednatel je povinen uvést v cestovní smlouvě mimo jiné svůj telefonický kontakt, data narození zúčastněných osob, v případě autobusových a kombinovaných zájezdů rovněž čísla cestovních pasů.
- Předmět smlouvy o zájezdu a smluvní podmínky jsou určeny cestovní smlouvou a podrobněji specifikovány v jejích nedlných součástech, tj. v katalogu CK AEOLUS na uvedenou příslušnou sezónu, platném aktuálním ceníku CK AEOLUS na příslušnou sezónu (jehož součástí jsou Důležité informace), Všeobecných smluvních podmínek účasti na zájezdech CK AEOLUS, a Přípravných podmínkách pro cestující zavazadla a zboží a vydané přípravní společnosti, které obdrží objednatel současně s podepsanou cestovní smlouvou..
- Objednatel může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba. Toto písemné oznámení musí objednatel doručit CK nejpozději ve lhůtě do 7 dní před začátkem zájezdu. K oznámení musí připojit prohlášení nového objednatel, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a splní dohodnuté podmínky účasti na zájezdu a zároveň uvést všechny jeho potřebné údaje uváděné ve smlouvě. Za každou změnu a následně vystavení nové smlouvy, je objednatel povinen zaplatit jednorázový poplatek 500,- Kč na osobu (změna cestující osoby, osobních údajů atd.) a 1 000,- Kč na osobu (změna destinace, ubytování, termínu, dopravního prostředku, odletového / odjezdového místa atd.). Změna není přípustná ve lhůtě kratší než 15 dní před plánovaným začátkem zájezdu. V tomto případě je objednatel povinen postupovat jako v případě odstoupení od smlouvy a uhradit odpůstné.

## Čl. II.) Cena a platební podmínky

- Dohodnutá cena objednaných služeb je uvedena v cestovní smlouvě. Tato cena je stanovena na základě aktuálního vydání ceníku CK na příslušnou sezónu, případně prostřednictvím zveřejněných cen typu LAST MINUTE nebo vzájemnou dohodou účastníků smlouvy. Pro určení ceny zájezdu v ceníku CK AEOLUS na sezónu 2011, byl použit kurz české koruny vůči EUR a USD podle oficiálního kurzovního listku ČNB k 15.11.2010 a cen pohonných hmot, služeb a poplatků známých k tomuto datu.
- Ceny zájezdů jsou smluvní. Závažná je vždy cena, která je uvedena na cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy 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 objednatel a CK či jejího zástupce a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy.
- Objednatel je povinen uhradit CK 40% z dohodnuté celkové 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 celkové ceny zájezdu je objednatel povinen uhradit na účet CK (přip. v hotovosti) bez výzvy k úhradě, **nejpozději ve lhůtě 30 dní před začátkem zájezdu**. V případě porušení této povinnosti objednatel je CK oprávněna od smlouvy odstoupit, a objednatel je povinen uhradit CK smluvní pokutu ve výši 50% z dohodnuté ceny objednaných služeb, a to do 3 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
- CK je oprávněna nesoustranným úkolem zvýšit cenu zájezdu v případě prokazatelného zvýšení dopravních nákladů a cen pohonných hmot, v případě zvýšení plateb spojených s dopravou (letištních nebo přístavních poplatků, případně zavedení nových povinných poplatků) zahrnutých v ceně zájezdu, změny kurzu české koruny použitelného na určení ceny zájezdu o více než 10%, pokud k zvýšení dojde do 21 dne před začátkem zájezdu.
- CK je oprávněna cenu zájezdu jednostranně zvýšit o částku rovnající se rozdíl ceny zájezdu dohodnuté ve smlouvě a ceny zájezdu vypočítané při zvýšení nákladů a plateb ve smyslu bodu 3. tohoto článku.
- CK zašle písemné oznámení o jednostranném zvýšení ceny objednatel nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu. Objednatel je povinen zvýšenou cenu uhradit CK bezodkladně, nejpozději však před začátkem zájezdu, jinak má CK právo od smlouvy odstoupit a objednatel je povinen uhradit CK smluvní pokutu ve výši 50% z dohodnuté ceny objednaných služeb, a to do 3 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.
- Pokud objednatel uzavře smlouvu o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před začátkem zájezdu, resp. v akci LAST MINUTE, je povinen uhradit dohodnutou celkovou cenu zájezdu včetně objednaných služeb CK v hotovosti nebo převodem na účet CK následovně:
  - při uzavření smlouvy ve lhůtě 30 až 7 dní před začátkem zájezdu - do 2 pracovních dnů od uzavření smlouvy,
  - při uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 7 dní před začátkem 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 objednatel od takové smlouvy odstoupí, nebo celkovou cenu zájezdu neuhradí CK v hotovosti (resp. platba nebude připsána na účet CK) nejpozději 1 pracovní den před nástupem na zájezd, smlouva o zájezdu zaniká a objednatel je povinen zaplatit CK odpůstné ve výši podle čl. V. odst. 1 písm. b) těchto Všeobecných smluvních podmínek.

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

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

- zaplacením dohodnuté celkové ceny zájezdu, resp. ceny jednostranně zvýšené podle čl. II. bod 5.
  - konáním zájezdu a dostavením se včas k odjezdu na zájezd s platným cestovním dokladem (pas, OP) a ostatními nezbytnými doklady (letenka, víza, voucher, atd.).
- Objednatel má právo:**
    - na bezchybné, řádné a včasné poskytnutí dohodnutých služeb zahrnutých do ceny zájezdu,
    - na reklamaci nedostatků poskytovaných služeb a ve smyslu reklamčního řádu,
    - na písemné poskytnutí podrobných informací o skutečnostech neobsažených ve smlouvě, (katalog, resp. ceník CK), podrobnější informace o ubytování, dopravě a stravování - pokud jsou součástí zájezdu,
    - na asistenční služby český nebo slovenský hovorivého stálého delegáta CK, nebo asistenční služby partnerské společnosti (zpravidla v anglickém jazyce) v místě pobytu pro účely poskytnutí nevyhnutelné pomoci v trestkách, pro účely přijímání a vybavování reklamací apod.

- obdržet veškeré potřebné doklady pro čerpání smluvně dohodnutých služeb (letenka, vízum, vouchery a pod.) před zahájením zájezdu,
- f) na bezodkladnou informaci o případných změnách dohodnutých služeb,
- g) odstoupit od smlouvy před začátkem zájezdu při současném zaplacení odpůstného podle Čl. V. těchto smluvních podmínek.

## 2. Objednatel je povinen:

- poskytnout CK bez výzvy 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, kopii všeobecných smluvních podmínek účasti na zájezdech CK Aeolus spolu s dokladem o povinném pojištění zájezdů CK pro případ úpadku při uzavírání smlouvy.
  - zaplatit včas (ve lhůtě splatnosti) dohodnutou zálohu a dohodnutou celkovou cenu zájezdu,
  - c) na začátku zájezdu mít u sebe platný cestovní doklad (pas), ostatní cestovní doklady pro poskytnutí smluvně dohodnutých služeb odevzdané CK (letenky, vouchery apod.), při cestě do země 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 země, 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 objednatel nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- CK je povinna:**
    - poskytnout objednatel pouze předem dohodnuté a zaplacené služby. Další služby poskytne CK pouze na základě písemného smluvního dojednání a úhrady objednaných služeb,
    - 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 objednatel doklad o tomto pojištění,
    - plnit další povinnosti vyplývající jí z této smlouvy a platných právních předpisů.

## Čl. IV.) Změna smluvních podmínek

- CK má právo v případě nutnosti provést změny i podstatné náležitosti nebo podmínky smlouvy o zájezdu před jeho začátkem (např. termínu, trasy, rozsahu, kvality, způsobu poskytnutí a ceny služeb uvedených ve smlouvě). CK bude bezodkladně o této skutečnosti informovat objednatel a navrhne změnu smlouvy. Pokud následkem navrhované změny smlouvy je i změna ceny, CK v návrhu uvede i novou cenu. Objednatel je povinen se vyjádřit písemně k navrhované změně smlouvy do 7 dní od obdržení návrhu.
- Pokud objednatel vyjádří svůj nesouhlas s podstatnou změnou smlouvy a od smlouvy odstoupí, nebo se k navrhované změně včas vůbec nevyjádří (tj. do 7 dní od obdržení návrhu příp. nejpozději do uvedeného termínu), CK objednatel vrátí celou zaplacenou sumu.
- ZA podstatné změny v dohodnutých podmínkách se pokládá pouze:
  - zvýšení ceny dojednaných služeb o více než 10 %
  - snižení 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 objednatel odstoupit od smlouvy pouze způsobem a za podmínek uvedených v článku V. těchto všeobecných podmínek.
- CK má právo zrušit zájezd, pokud do 21 dní před jeho začátkem nebude dosaženo minimální počtu 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 události, kterým není možné zabránit ani při vynaložení všeho úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností, tzv. vis major.
- Zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy je CK povinna písemně oznámit objednatel, a to bezodkladně, v případě zrušení z důvodů nedosažení minimálního počtu účastníků nejpozději ve lhůtě 7 dnů před začátkem zájezdu.
- V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatel podle bodu 2. tohoto čl. nebo ze strany CK podle bodu 3. tohoto čl. má objednatel právo žádat od CK poskytnutí jiného zájezdu nejméně v kvalitě, která odpovídá službám dohodnutým ve zrušené smlouvě, pokud CK může takový zájezd nabídnout. Pokud objednatel uzavře novou smlouvu o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Případný přeplatek CK bezodkladně vrátí.
- V případě, že objednatel uzavře smlouvu o obstarání zájezdu v akci LAST MINUTE, tj. za cenu výrazně nižší než je uvedena v ceníku a v termínu kratším než 21 dní před nástupem na zájezd, bere na vědomí, že ze strany dodavatelé jednotlivých služeb může dojít ke změně dohodnutých podmínek a CK mu v takovém případě může poskytnout náhradní plnění služby za službu, která byla smluvně dohodnuta. (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.
- CK má právo - v případě projeveného zájmu objednatel - nabídnout objednatel 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 objednatel v akci LAST MINUTE. Pro takový případ uzavření smlouvy o zájezdu je objednatel 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 objednatel 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 - odstúpné

- Objednatel má právo před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy (stornovat účast na zájezdu). Při odstoupení od smlouvy je objednatel povinen zaplatit CK odpůstné v následující výši:

- 10 % při odstoupení ve lhůtě delší než 45 dní před začátkem zájezdu
  - 25 % při odstoupení ve lhůtě 45 – 31 dní před začátkem zájezdu,
  - 50 % při odstoupení ve lhůtě 30 – 21 dní před začátkem zájezdu,
  - 75 % při odstoupení ve lhůtě 20 – 16 dní před začátkem zájezdu,
  - 100 % při odstoupení ve lhůtě 15 dní a kratší před začátkem zájezdu.
- Výše stornoplatku se vypočítává z celkové 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, klient zůstává pojištěný mimo jiné i z důvodu případného nárokování storno poplatku na pojišťovně.
- Pro stanovení výše odpůstného 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..
  - Pokud je objednatel v vlastní viny vyloučen z účasti na zájezdu pro porušení právních předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb. Stejně tak nemá objednatel nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb v případě, když z jakýchkoliv příčin na zájezd nenastoupí.

## Čl. VI.) Reklamační řád

- V případě, že při plnění smlouvy dojde ze strany CK nebo jiných dodavatelů služeb, které jsou součástí ceny zájezdu, k porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy, objednatel má právo na reklamaci.
  - Objednatel je povinen reklamovat vždy poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění u zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě či u průvodce během zájezdu tak, aby mohly být vady služeb odstraněny na místě samém. Pro průkaznost a přesnost se doporučuje písemná forma zpravidla realizována sepsáním reklamačního protokolu CK , který má vždy k dispozici delegát CK a na vyžádání jej zákazník obdrží. Tento reklamační protokol po jeho vyplnění se doporučuje nechat potvrdit odpovědnou osobou v místě pobytu (delegát CK Aeolus či zaměstnanec partnerské společnosti spolupracující s CK Aeolus). Dané potvrzení musí obsahovat i vyjádření daného pracovníka k celé záležitosti. V případě, že klient opomene z vlastní nedbalosti řádně reklamovat závedy ihned po jejich zjištění přímo na místě a nebude-li jeho písemná reklamacie řádně vyplněna a potvrzena písemně odpovědnou osobou (viz výše), v místě jeho pobytu, nebude na jeho pozdější reklamaci v ČR brán zřetel. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě odstraněny, musí klient uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do tří měsíců ode dne návratu ze zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká.
  - Při výzvy záved je objednatel povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelními škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Opomene-li klient na vyskytnuté závedy poukázat přímo v místě pobytu, nebude na jeho pozdější reklamace brán zřetel.
  - Reklamacie musí být doručena do CK v písemné formě. Pokud je doručena formou, kde neexistuje automatické potvrzení o odeslání nebo převzetí (např. doporučená pošta) je nutné nepochybně si potvrdit převzetí od oprávněného pracovníka CK je povinna reklamaci vyřídit do 30 dní od jejího prokazatelného upltnění.
  - Pokud objednatel neuplatní svoje právo ve stanovené lhůtě, jeho právo zaniká.
  - V případě opodstatněné reklamace se CK zavazuje k bezplatnému odstranění chyb (pokud je to možné), nebo k poskytnutí přiměřené slevy z ceny poskytnutých služeb.
  - Pokud objednatel úplně nebo částečně nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby pro okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo pro okolnosti na straně objednatel, nevzniká objednatel nárok na úhradu, nebo slevu.
- CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se také nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně objednatel, na základě kterých objednatel zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednatel nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Vařšavě, Haagu, Guadalajare a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena objednatelem třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje, uplatnit okamžitě po zjištění nelépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud, dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (t.z. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. V otázkách zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

## Čl. VII.) Závěrečná ustanovení

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Platí pro všechny zájezdy organizované CK. Vztahy mezi objednatel a CK, které nejsou upraveny smlouvou a jejími nedílnými součástmi, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, a souvisejícími předpisy.

## Souhlas objednatel se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby me osobní údaje včetně data narození uvedené na cestovní smlouvě zpracovala CK Aeolus s.r.o. se sídlem Minoritníská 469/1, 602 00 Brno, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Aeolus a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří Aeolus nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák.č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.