

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK Aeolus do 31.12.2018

Čl. I. Zmluva o obstaraní zájazdu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú obstarávateľ - cestovná kancelária AEOLUS, s. r. o. so sídlom v Nitre, Mostná 29, (ďalej len „CK“) prostredníctvom svojej siete pobočiek, príp. externých autorizovaných predajcov na jednej strane a objednávateľ na strane druhej. Objednávateľ je osoba (fyzická alebo právnická), ktorá uzatvorí s CK Zmluvu o obstaraní zájazdu (*hlavný kontraktor*), osoba, v ktorej prospech sa Zmluva o obstaraní zájazdu uzatvorila a osoba, na ktorú sa zájazd previedol za podmienok podľa § 741f Občianskeho zákonníka.
2. Zmluva o obstaraní zájazdu nadobúda platnosť jej podpísaním CK ako obstarávateľom a objednávateľom (hlavným kontraktorom) a účinnosť dňom zaplattenia zmluvne dohodnutej ceny, resp. časti ceny zájazdu cestovnej kancelárii.
3. Predmet Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) a zmluvné podmienky sú zmluvnými stranami určené Zmluvou o obstaraní zájazdu a podrobnejšie špecifikované v jej neoddeliteľných súčiastiach, ktorými sú *Katalóg CK AEOLUS* na príslušnú sezónu, *Katalógový list ku konkrétnej Zmluve*, platný aktuálny *cenník CK AEOLUS* v čase uzatvárania Zmluvy, *Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK AEOLUS* a *Dôležité informácie*, ktoré prevezme objednávateľ (hlavný kontraktor) súčasne s obojstranne podpísanou Zmluvou o obstaraní zájazdu. Katalógové listy úplne a podrobne špecifikujú ubytovacie kapacity uvedené v Katalógu a v platnom cenníku- vrátane všetkých špecifikácií služieb a aktuálnych doplnkov - a sú každému klientovi tiež k dispozícii na www.aeolus.sk.
4. Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v jeho oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a splní všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia CK sa v oznámení uvedená osoba stáva objednávateľom.
5. Za každú zmenu účastníka zájazdu, počtu osôb, spôsobu dopravy, ubytovania, destinácie a termínu a za vystavenie novej zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť CK manipulačný poplatok, ktorý pri zmene
 - a) v lehote viac ako 45 dní pred začatím zájazdu je vo výške 15 EUR na osobu,
 - b) v lehote viac ako 20 dní a menej ako 45 dní pred začatím zájazdu je vo výške 30 EUR na osobu,
 - c) v lehote kratšej ako 20 dní pred začatím zájazdu je vo výške 40 EUR na osobu,
 - d) v lehote kratšej ako 10 dní pred začatím zájazdu je vo výške 50 EUR na osobu.Vo všetkých uvedených prípadoch sa pri zmene termínu, ubytovania, destinácie a znížení počtu účastníkov zájazdu postupuje podľa Všeobecných zmluvných podmienok účasti na zájazdoch CK Aeolus o Odstúpení od zmluvy (čl.V., ods. 1).

Čl. II. Cena a platobné podmienky

1. Dohodnutá cena konkrétnych objednaných služieb je uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu. Táto cena je stanovená v EUR, ak nie je uvedené inak, na základe aktuálneho vydania cenníka CK a prostredníctvom zverejnených akciových cien v cenníku na www.aeolus.sk, alebo vzájomnou dohodou účastníkov zmluvy. Pre určenie cien zájazdov CK AEOLUS pre sezónu 2018 boli použité ceny služieb a poplatkov známe k dátumu 1.9.2017, referenčná cena paliva PLATTS FOB Rotterdam High 500 USD/t.
2. Ceny zájazdov sú zmluvné. Záväzná je vždy cena zájazdu, ktorá je uvedená na konkrétnej Zmluve. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu podľa aktuálneho cenníka (ak to nie je last minute, alebo iná špeciálna cena), preto pri rozdielnosti cien v prípadných ďalších aktualizovaných elektronických úpravách alebo tlačенých vydaniach cenníka, nemá objednávateľ nárok na zmenu ceny podľa nového vydania.
3. Objednávateľ je povinný uhradiť CK 40 % z dohodnutej celkovej ceny zájazdu v deň podpísania Zmluvy o obstaraní zájazdu, resp. minimálnu časť ceny vo výške 17 EUR s doplatkom ceny najneskôr do 2 pracovných dní od podpísania zmluvy - ak nie je v zmluve výslovne uvedené inak. *Pri akcii last minute* sa pri úhrade ceny postupuje podľa odseku 6 tohto článku zmluvy. V prípade, že zmluvu (jej návrh) zasiela CK objednávateľovi poštou, je objednávateľ povinný obratom, najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa doručenia zmluvy, vrátiť CK späť vyplnenú a ním podpísanú zmluvu ako doporučenú zásielku 1. triedy a to spolu s dokladom o vykonanej úhrade dohodnutej ceny. Pokiaľ objednávateľom podpísaná zmluva nie je vrátená (doručená) CK späť a to vrátane úhrady ceny, je zmluva (resp. jej návrh) považovaná iba za predbežnú rezerváciu objednaných služieb. Za záväznú, t.j. platnú a účinnú, je považovaná zmluva dňom jej vrátenia CK, ktorá je podpísaná objednávateľom a súčasne je už uhradená cena, resp. časť ceny zájazdu v určenej výške. V prípade, že sa zmluva o zájazde zasiela poštou objednávateľovi na podpis v lehote kratšej ako 14 dní pred začatím zájazdu, objednávateľ je povinný vyplnenú a podpísanú zmluvu spolu s dokladom o vyplatení zájazdu obratom, t.j. najneskôr do 2 pracovných dní od jej doručenia, zaslať obstarávateľovi, pokiaľ nie je dohodnuté inak. V lehote kratšej ako 7 kalendárnych dní nie je možné zasielať zmluvu objednávateľovi na podpis poštou, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Zvyšnú časť dohodnutej ceny zájazdu (doplatok) je objednávateľ povinný bez výzvy na úhradu doplatiť na účet obstarávateľa (príp. v jeho pobočke do pokladne v hotovosti) najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu. V prípade porušenia tejto povinnosti objednávateľom je CK oprávnená od zmluvy odstúpiť, predať zájazd inému objednávateľovi a uplatniť voči objednávateľovi odstupné vo výške 50 % z dohodnutej ceny objednaných služieb.
4. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu iba v prípade preukázateľného zvýšenia dopravných nákladov a cien pohonných hmôt, v prípade zvýšenia platieb spojených s dopravou (letiskových alebo prístavných poplatkov, prípadne zavedenia nových povinných poplatkov) zahrnutých v

cene zájazdu, alebo v prípade zmeny kurzu eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovovaní ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k zvýšeniu ceny dôjde najneskôr do 21. dňa pred začatím zájazdu. Palivový príplatok: Pri palive 500 USD/t a menej – bez príplatku; 500-650 USD/t-10 Eur/os., 650-750 USD/t-15,- Eur/os., 750-900 USD/t – 20 Eur/os., atď.

5. CK zašle písomné oznámenie o jednostrannom zvýšení ceny objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávateľ je povinný zvýšenú cenu uhradiť CK bezodkladne, najneskôr však v lehote určenej v písomnom oznámení, inak má CK právo od zmluvy odstúpiť a požadovať zaplatenie odstúpného vo výške 50 % z dohodnutej ceny objednaných služieb.

6. Ak objednávateľ uzatvorí zmluvu o zájazde v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. v akcii last minute, je povinný uhradiť dohodnutú celkovú cenu zájazdu vrátane objednaných služieb CK v hotovosti alebo priamym vkladom na účet CK v deň podpísania zmluvy, najneskôr však:

a) pri uzatvorení zmluvy v lehote 30 až 7 dní pred začatím zájazdu - do 2 pracovných dní od uzavretia zmluvy,

b) pri uzatvorení zmluvy v lehote kratšej ako 7 dní pred začatím zájazdu v deň uzavretia zmluvy, resp. po uhradení dohodnutej zálohy a po dohode s CK, najneskôr do 24 hodín od uzavretia zmluvy. V prípade, že objednávateľ od takejto zmluvy odstúpi, alebo celkovú cenu zájazdu neuhradí CK v hotovosti (resp. platba nebude pripísaná na účet CK) najneskôr 1 pracovný deň pred nástupom na zájazd, Zmluva o obstaraní zájazdu zaniká, resp. si CK uplatní svoje práva a objednávateľ je povinný zaplatiť CK odstúpné vo výške podľa čl. V. ods. 1 písm. b) týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Čl. III. Podmienky účasti na zájazde, práva a povinnosti zmluvných strán

Účasť objednávateľa na zájazde je podmienená (pokiaľ nie je individuálne dohodnuté inak):

a) zaplatením dohodnutej celkovej ceny zájazdu, resp. ceny jednostranne zvýšenej podľa čl. II. bod 4 a 5, b) uskutočnením zájazdu a dostavením sa včas k odchodu na zájazd s platným cestovným dokladom a ostatnými dokladmi, ktoré mu boli poskytnuté zo strany CK spolu s Informáciami pred cestou na zájazd.

1. Objednávateľ má právo:

a) na bezchybné, riadne a včasné poskytnutie dojednaných služieb zahrnutých do ceny zájazdu

b) na reklamáciu nedostatkov poskytovaných služieb v zmysle reklamačného poriadku

c) na písomné poskytnutie podrobných informácií o skutočnostiach neobsiahnutých v zmluve, (katalóg, resp. cenník CK), najmä o službách nezahrnutých do ceny zájazdu, podrobnejšie informácie o ubytovaní, doprave a stravovaní - ak sú súčasťou zájazdu, možnosti kontaktu na neplnoletých účastníkov zájazdu, na služby česky alebo slovensky hovoriaceho stáleho delegáta CK alebo na asistenčné služby partnerskej spoločnosti (zväčša v anglickom jazyku) v mieste pobytu pre účely poskytnutia nevyhnutnej pomoci v ťažkostiach, pre účely prijímania a vybavovania reklamácií a pod.

d) na odovzdanie potrebných dokladov pre poskytnutie zmluvne dojednaných služieb (doklady poskytnuté spolu s Informáciami pred cestou a pod.) najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu. Potrebné doklady prídu objednávateľovi poštou na uvedenú adresu v Zmluve alebo mailom na mailovú adresu, pokiaľ ju klient uviedol v Zmluve o obstaraní zájazdu (príp. na adresu predajcu - zmluvný predaj), resp. si ich môže objednávateľ vyzdvihnúť najskôr 7 dní pred začatím zájazdu osobne v príslušnej pobočke CK, pokiaľ to oznámi v dostatočnom predstihu (minimálne 14 dní pred odchodom). V prípade akejkolvek zmeny poštovej adresy, mailovej adresy, alebo telefónneho čísla, je objednávateľ povinný zmenu bezodkladne oznámiť obstarávateľovi. Informácie pred cestou môžu byť v prípade uzatvorenia Zmluvy o obstaraní zájazdu v deň začatia zájazdu odovzdané aj do vlastných rúk bezprostredne pred začatím zájazdu (akcia ultra last minute),

e) na bezodkladnú informáciu o prípadných zmenách dojednaných služieb

f) na odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu pred začatím zájazdu podľa čl. V. týchto zmluvných podmienok.

2. Objednávateľ je povinný:

a) poskytnúť CK bez vyzvania a včas všetky potrebné informácie, príp. doklady k riadnemu a včasnému zabezpečeniu a poskytnutiu dojednaných služieb, najmä všetky údaje potrebné pre riadne uzatvorenie zmluvy, prevziať si pri uzatváraní zmluvy Katalóg a Katalógový list, cenník, Všeobecné zmluvné

podmienky účasti na zájazdoch CK Aeolus, doklad o povinnom poistení zájazdov CK pre prípad úpadku b) zaplatiť včas, t.j. v lehote splatnosti dohodnuté preddavky (zálohy) a dohodnutú celkovú cenu zájazdu

c) pri začatí zájazdu mať pri sebe platný cestovný doklad, ostatné cestovné doklady pre poskytnutie zmluvne dojednaných služieb odovzdané CK (Zmluvu o obstaraní zájazdu, voucher a pod. podľa informácií pred cestou), pri ceste do krajín s vízovou povinnosťou príslušné víza, ktoré si obstará individuálne alebo za vopred dohodnutých podmienok a odplatu prostredníctvom CK AEOLUS (poplatky za udelenie a vybavenie víza nie sú zahrnuté v cene zájazdu, pokiaľ to nie je výslovne v zmluve dohodnuté)

d) splniť si očkovacie a ďalšie povinnosti pri cestách do krajín, kde sa to platným predpisom vyžaduje

e) dodržiavať stanovený program a riadiť sa pokynmi delegáta CK, resp. sprievodcu, alebo prevádzkovateľa dopravného prostriedku a ubytovacieho zariadenia

f) konať a správať sa tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK

g) uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti so svojím konaním, ktoré ohrozuje, alebo ruší priebeh alebo program zájazdu, alebo ktoré závažným spôsobom porušuje právne predpisy, poškodzuje cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb a CK, a ktoré je dôvodom na vylúčenie z účasti na zájazde

3. CK AEOLUS je povinná:

- a) poskytnúť objednávateľovi vopred zmluvne dojednané a zaplatené služby - ďalšie služby poskytne CK iba na základe písomného zmluvného dojednania a úhrady objednaných služieb
- b) mať uzatvorenú zmluvu o povinnom poistení zájazdu pre prípad úpadku CK v zmysle platných predpisov a pri uzatvorení Zmluvy o obstaraní zájazdu spolu so zmluvou odovzdať objednávateľovi doklad o tomto poistení
- c) plniť ďalšie povinnosti vyplývajúce jej zo Zmluvy o obstaraní zájazdu a platných právnych predpisov.

Čl. IV. Zmena zmluvných podmienok

1. CK má právo v prípade nutnosti urobiť zmeny aj v podstatnej náležitosti alebo podmienke Zmluvy o obstaraní zájazdu pred začatím zájazdu. Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú náležitosť alebo podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy – písomný návrh doručí objednávateľovi poštou, faxom, prípadne mailom. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť.

2. Ak CK navrhne zmenu zmluvy podľa odseku 1 tohto článku, má objednávateľ právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplataenia odstúpného. Objednávateľ je povinný vyjadriť sa písomne k navrhovanej zmene zmluvy do 2 pracovných dní (resp. podľa dohody s navrhovateľom ak je zmena navrhnutá v dobe kratšej ako 2 dni pred začatím zájazdu) od doručenia návrhu. V prípade, že objednávateľ svoj nesúhlas s navrhovanou zmenou v uvedenej lehote písomne nevyjadrí, budú všetci účastníci Zmluvy o obstaraní zájazdu považovať toto konanie objednávateľa za súhlas s navrhovanými zmenami s tým, že objednávateľovi vznikne povinnosť doplatiť pri zmene ceny rozdiel, ktorý zmenou zmluvných podmienok vznikol bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní pred začatím zájazdu.

Za zmenu podstatnej náležitosti a podmienky zmluvy sa považuje iba:

- zvýšenie ceny dojednaných služieb
- zníženie kvality a rozsahu služieb bez primeraného zníženia ceny objednaných služieb,
- zmena termínu zájazdu čerpania služieb.

Za zmenu podstatnej podmienky zmluvy sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu alebo inej zmluvnej služby za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie alebo iná zmluvná služba minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie. V takom prípade môže objednávateľ odstúpiť od zmluvy len spôsobom a za podmienok uvedených v čl. V. týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Za zmenu podstatnej podmienky zmluvy sa ďalej nepovažuje napríklad zmena poradia navštívených miest, zmena typu autobusu rovnakej kategórie, zmena trasy, miesta nástupu a výstupu, posun času odletu a priletu v rámci prvého a posledného dňa zájazdu, medzipristátie z dôvodu organizačných zmien, či meškanie lietadla a zmena v poskytovaní doplnkových služieb.

4. CK má právo zrušiť zájazd, ak do 21 dní pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu, t.j. 35 účastníkov pri autobusových zájazdoch a 100 účastníkov pri leteckých zájazdoch, pokiaľ nie je v Katalógu alebo Cenníku stanovený pri konkrétnom zájazde iný minimálny počet účastníkov. CK má právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, tzv. vis major.

5. Zrušenie zájazdu a odstúpenie od zmluvy je CK povinná oznámiť objednávateľovi bezodkladne, v prípade zrušenia z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov najneskôr v lehote 7 dní pred začatím zájazdu.

6. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany objednávateľa podľa odseku 2. tohto článku, alebo zo strany CK podľa odseku 4. tohto článku, má objednávateľ právo žiadať od CK poskytnutie iného zájazdu najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v zrušenej zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť.

Ak objednávateľ uzatvorí novú Zmluvu o obstaraní zájazdu, platby uskutočnené objednávateľom na základe pôvodnej zmluvy sa považujú za platby podľa novej zmluvy. Prípadný preplatok CK vráti bez odkladu objednávateľovi, najneskôr však do 15 pracovných dní od dátumu spísania novej zmluvy, a to bankovým prevodom, prípadne poštou.

7. V prípade, že objednávateľ uzatvorí Zmluvu o obstaraní zájazdu v akcii last minute, t.j. za cenu nižšiu ako je uvedená v cenníku a v termíne kratšom ako 21 dní pred nástupom na zájazd, je si vedomý a ak sa tak stane súhlasí s tým, že zo strany dodávateľov jednotlivých služieb môže dôjsť k zmene dohodnutých podmienok a CK mu v takom prípade môže poskytnúť náhradné plnenie služby za službu, ktorá bola zmluvne dohodnutá. (napr. ubytovanie v št./ apartmánach alebo hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie atď.). Ustanovenia o odstúpení od zmluvy tým nie sú dotknuté.

8. CK má právo - v prípade prejavenej záujmu objednávateľa - ponúknuť mu ubytovanie prípadne ďalšie doplnkové služby (v zmysle ponuky lokálneho partnera CK), ktoré nie sú uvedené (popísané a zobrazené) v Katalógu CK a ich cena nebola publikovaná v platnom cenníku. Tieto služby môže ponúknuť CK objednávateľovi v akcii last minute. Pre takýto prípad uzatvorenia zmluvy o zájazde je objednávateľ uzrozumený a súhlasí s tým, že informácie o ubytovaní a doplnkových službách (napr. stravovaní), ktoré boli základom pre uzatvorenie zmluvy o zájazde, **nemusia byť úplné**, prípadne objednávateľovi môže byť poskytnuté ich náhradné, resp. iba čiastočné plnenie (napr. v hoteloch, štúdiách alebo apartmánach „no name“ - bez uvedenia mena, ich presnej polohy, príp. len s uvedením ubytovacej kategórie).

Čl. V. Odstúpenie od zmluvy - odstúpné

1. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy (stornovať účasť na zájazde). Ak chce objednávateľ stornovať zájazd za všetkých účastníkov uvedených na zmluve (alebo je ostatnými poverený), je potrebný písomný súhlas o stornovaní zájazdu od spolucestujúcich. Pri odstúpení od zmluvy je

objednávateľ povinný zaplatiť CK jednorazové odstúpné (stornopoplatok) v nasledovnej výške: stornopoplatok vo výške 30 Eur na osobu, ak k odstúpeniu dôjde v lehote dlhšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, stornopoplatok z celkovej dohodnutej ceny objednaných služieb (zájazdu) vo výške 25 % pri odstúpení v lehote 45 - 31 dní pred začatím zájazdu, 50 % pri odstúpení v lehote 30 - 21 dní pred začatím zájazdu, 75 % pri odstúpení v lehote 20 - 16 dní pred začatím zájazdu, 100 % pri odstúpení v lehote 15 dní a kratšej pred začatím zájazdu. Výška stornopoplatku sa vypočítava zo sumy bez komplexného cestovného poistenia (pokiaľ bolo objednané). Suma komplexného cestovného poistenia je nevratná v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu. CK má právo odpočítať stornopoplatok od už zaplatenej ceny, resp. časti ceny zájazdu. Zaplatením stornopoplatku nie je dotknuté právo CK na náhradu škody.

2. Pre stanovenie výšky stornopoplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Pri písomnom odstúpení je to deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy CK. Pri osobnom odstúpení je to dátum návštevy a potvrdenia CK o odstúpení na Zmluve o obstaraní zájazdu. Inou formou ako písomnou alebo písomne potvrdenou osobnou návštevou nie je možné od zmluvy odstúpiť. Odstupné (stornopoplatok) je splatné dňom nadobudnutia účinnosti odstúpenia od Zmluvy.

3. Objednávateľ sa môže vyhnúť negatívnym finančným dôsledkom úhrady stornopoplatku pre prípad stornovania zájazdu z dôvodu ochorenia, úrazu, liečenia atď. uzavretím komplexného cestovného poistenia. O jeho podmienkach sa môže objednávateľ informovať v CK.

4. Ak je objednávateľ z vlastnej viny vylúčený z účasti na zájazde za konanie, ktoré ohrozuje, alebo ruší priebeh alebo program zájazdu, alebo ktoré závažným spôsobom porušuje právne predpisy, poškodzuje cudzí majetok a práva ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny objednaných a z dôvodu vylúčenia nevyužitých služieb. Rovnako nemá objednávateľ nárok na vrátenie zaplatenej ceny objednaných a nevyužitých služieb v prípade, ak z akýchkoľvek príčin na zájazd nenastúpi.

Čl. VI. Reklamačný poriadok

1. V prípade, že pri plnení zmluvy dôjde zo strany CK alebo iných dodávateľov služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu, k porušeniu záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy, objednávateľ má právo na reklamáciu nasledovne:

a) Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne priamo na mieste - u dodávateľa služby alebo u zástupcu CK (pobytového delegáta CK, príp. sprievodcu CK), aby sa reklamovaná chyba mohla bez zbytočných odkladov odstrániť. Ak to nie je možné, o uplatnení práva musí urobiť objednávateľ v spolupráci so zástupcom CK (pobytovým delegátom alebo sprievodcom CK) písomný záznam (reklamačný protokol) s označením zájazdu, uvedením mena reklamujúcej osoby, predmetu reklamácie t.j. označenie chybne poskytnutých plnení a práv, ktoré si objednávateľ uplatňuje, uvedením miesta a dátumu vyhotovenia a podpísaný reklamujúcim. Prevzatie písomného záznamu (reklamačného protokolu) potvrdí zástupca CK na zázname svojím podpisom s uvedením dňa prevzatia reklamácie.

b) V prípade, ak CK nesplní zmluvu riadne a včas je objednávateľ povinný uplatniť svoje práva písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybne poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam (reklamačný protokol) urobený podľa písmena a). Informáciu o vybavení reklamácie - (Vyjadrenie k reklamáci) zašle CK objednávateľovi v lehote 30 dní od jej prijatia. Na reklamáciu podanú elektronickou poštou (e-mailom) môže CK odpovedať elektronicky na e-mailovú adresu, z ktorej bola reklamácia odoslaná.

2. V prípade opodstatnenej reklamácie CK bezplatne odstráni reklamované chyby (pokiaľ je to možné), alebo poskytne primeranú zľavu z ceny poskytnutých služieb.

3. Ak objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby pre okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý od činnosti a postupu CK alebo pre okolnosti na strane objedávateľa, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu, alebo zľavu.

4. CK nezodpovedá za následky prípadného meškania dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, nepriaznivého počasia a iných okolností vis major. Tieto skutočnosti neoprávňujú objedávateľa na zrušenie zájazdu a uplatňovanie si akýchkoľvek nárokov voči CK z tohto titulu.

Čl. VII. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK AEOLUS spolu s Dôležitými informáciami ako neoddeliteľné súčasti Zmluvy o obstaraní zájazdu platia pre všetky zájazdy organizované CK AEOLUS, s výnimkou poznávacích zájazdov a zájazdov zo špeciálnej mimo katalógovej ponuky a niektorých zájazdov uverejnených na webovej stránke CK AEOLUS, ktorých podmienky - v prípade odlišností od Všeobecných podmienok - budú uverejnené v samostatnom katalógu, na webovej stránke CK AEOLUS alebo iným vhodným spôsobom.

2. Vzťahy medzi objednávateľom a CK AEOLUS, ktoré nie sú upravené Zmluvou o obstaraní zájazdu a jej neoddeliteľnými súčasťami, sa riadia ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v ich platnom znení a platnými súvisiacimi predpismi.

3. Ochrana osobných údajov

Cestovná kancelária Aeolus je riadnym členom SACKA a ako taký sa plne hlásime k dodržiavaniu schváleného Kódexu správania pre spracúvanie osobných údajov. Plné znenie Kódexu na www.sacka.eu

a) CK Aeolus ako prevádzkovateľ získava a spracováva vo vlastnom mene osobné údaje účastníkov Zmluvy o obstaraní zájazdu príp. z inej uzatvorenej Zmluvy o poskytnutí služieb (ďalej len „Zmluva“) za účelom plnenia tejto Zmluvy, na čas vymedzený osobitnými predpismi a v zmysle platných právnych predpisov bez predchádzajúceho súhlasu účastníkov.

b) Osobné údaje účastníkov zmluvy je CK Aeolus oprávnená poskytnúť, resp. sprístupniť tretím osobám len v nevyhnutnom rozsahu a len v tom prípade, že poskytnutie týchto údajov je podmienkou riadneho splnenia Zmluvy. CK Aeolus za účelom zabezpečenia služieb komplexného cestovného poistenia a poistenia proti úpadku CK poskytuje získané osobné údaje výhradne poisťovni, ktorá tieto služby zabezpečuje na základe vzájomného zmluvného vzťahu; za účelom zabezpečenia služieb dopravy výhradne zmluvnému partnerovi a dopravcovi k zájazdu. Dodávateľa služby ubytovanie a strava, ktorému budú prostredníctvom zmluvného partnera poskytnuté osobné údaje klienta v nevyhnutnom rozsahu na zabezpečenie služieb si vyberá samotný klient a je identifikovaný v Zmluve.

c) V prípade cezhraničného prenosu osobných údajov CK Aeolus do tretích krajín získava CK Aeolus od účastníkov zájazdu písomný súhlas na takýto prenos v súlade s platnou právnou úpravou. Na základe tohto súhlasu je CK Aeolus oprávnená poskytnúť, resp. sprístupniť nevyhnutné osobné údaje účastníkov Zmluvy za uvedeným účelom svojím obchodným partnerom vrátane cezhraničného prenosu osobných údajov do krajiny pobytu, resp. tranzitu, a to i v prípade, že tieto krajiny nezabezpečujú primeranú úroveň ochrany, resp. neexistuje rozhodnutie Komisie o primeranosti úrovne ochrany osobných údajov.

d) Objednávateľ – ako splnomocnený zástupca ostatných účastníkov zmluvy – vyhlasuje a svojím podpisom na Zmluve potvrdzuje, že disponuje písomným súhlasom ostatných účastníkov Zmluvy na získavanie, spracovávanie a poskytovanie ich osobných údajov v nevyhnutnom rozsahu a preberá zodpovednosť za úplnosť, pravdivosť a správnosť osobných údajov ostatných účastníkov Zmluvy poskytnutých CK Aeolus pri jej uzatváraní.

e) Na základe písomného súhlasu klientov CK Aeolus spracúva osobné údaje na účely priameho marketingu produktov a služieb CK Aeolus a tretích strán, s ktorými CK Aeolus spolupracuje pri poskytovaní svojich služieb. Takýto súhlas klienta je dobrovoľný, poskytuje sa na čas 5 rokov od poskytnutia takého súhlasu zo strany klienta a môže byť kedykoľvek odvolaný. Nadobudnutím účinnosti týchto Podmienok nie sú dotknuté súhlasy klientov CK Aeolus udelené pred nadobudnutím účinnosti týchto Podmienok.

f) Podrobné zásady spracúvania osobných údajov sú neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP a sú takisto prístupné na webovom sídle www.aeolus.sk

4. Alternatívne riešenie sporov

Klient - spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Spotrebiteľ nájde zoznam oprávnených subjektov na takéto alternatívne riešenie sporov na webovej stránke Ministerstva hospodárstva:

<http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov/146987s>

Upozornenie: V prípade, že objednávateľ uzatvoril v niektorej z pobočiek CK AEOLUS Zmluvu o obstaraní zájazdu, kde je obstarávateľom zájazdu (alebo jeho časti) iný touroperátor (CK), je objednávateľ povinný prevziať si a dodržiavať Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch tohto konkrétneho organizátora zájazdu, v mene ktorého s ním CK AEOLUS zmluvu uzatvorila.