



Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie FIFO s r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie FIFO s r.o. (ďalej iba Všeobecné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu poskytované a obstarávané Cestovnou kanceláriou FIFO. Všeobecné podmienky CK FIFO sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluvy), ktorú CK FIFO uzatvára s objednávatelom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a Všeobecnými zmluvnými podmienkami uvedenými v našom katalógu a ostatných ponukových materiáloch. Podpisom Zmluvy potvrdzujete, že sú vám tieto informácie a podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

- obstarávateľ, Cestovná kancelária FIFO, s r.o.** so sídlom Teplická 43, 921 01 Piešťany (ďalej iba CK FIFO), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných predajných miest (pobočiek) alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov,
 - objednávateľ (zákazník)**, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK FIFO a objednávatelom vzniká uzatvorením Zmluvy, t.j. prijatím objednávatelom podpísanej objednávky (návrh Zmluvy) a jej potvrdením zo strany CK FIFO. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako účastníkov zájazdu. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne.
- 3) Predmet Zmluvy je určený podľa katalógu, dodatočných ponúk CK FIFO, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok a príp. osobitných dohodnutých podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
- 4) Potvrdením Zmluvy sa CK FIFO objednávatelovi zaväzuje obstarat' zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové podmienky

- 1) Ceny zájazdov obstarávaných Cestovnou kanceláriou FIFO sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK FIFO a objednávatelom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve. V cenníku katalógu CK FIFO sú uvedené orientačné ceny, pre ktorých určenie boli použité ceny obstarávaných služieb a poplatkov známe v dobe tlače katalógu.
- 2) CK FIFO je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k
- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže CK FIFO požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri autokarovej alebo leteckej doprave,
 - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - zmene kurzu domácej meny použitého na určenie ceny zájazdu, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu,
- 3) pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK FIFO oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu,
- 4) písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK FIFO odoslať objednávatelovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK FIFO nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu,
- 5) Ubytovacie zariadenie môže na základe nariadenia miestnych orgánov vyberať tzv. miestny poplatok (local tax). Tento poplatok nie je súčasťou ceny zájazdu a platí sa na mieste pobytu.

III. Platobné podmienky

- 1) CK FIFO má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK FIFO je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise Zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
 - najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny objednaných služieb,
 - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny objednaných služieb.
- 3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je CK FIFO oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok a odstúpiť od uzavretej Zmluvy.
- 4) Vernostný program CK FIFO neplatí pre skupinovú klientelu.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo vyžadovať od CK FIFO informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok,
- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávatelovi odovzdaný, najmä:
- fa) upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v Zmluve alebo v katalógu:
 - ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
 - ak je súčasťou zájazdu ubytovanie: názov ubytovacieho zariadenia, jeho poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,

- ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,
 - spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
- fb) podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu CK FIFO v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
- fc) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK FIFO, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,
- fd) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),
- fe) informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu,
- g) právo písomne oznámiť CK FIFO pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb (napr. Žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK FIFO,
 - b) zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,
 - c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,
 - e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK FIFO svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
 - f) prevziať od CK FIFO doklady potrebné pre čerpanie služieb,
 - g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
 - h) splniť očkovačie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
 - i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK FIFO a dodržiavať stanovený program,
 - j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK FIFO,
 - k) dbať o včasnú a riadnu uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
 - l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby obstarané CK FIFO,
 - m) v prípade, že objednávateľ porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.
- 3) K povinnostiam objednávateľov ďalej patrí:
- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
 - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
 - c) odovzdať cestovnej kancelárii vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

V. Povinnosti a práva CK FIFO

- 1) CK FIFO je povinná pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa rozsahu služieb uvedených v Zmluve, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
 - 2) CK FIFO nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
 - 3) CK FIFO je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch úpadku CK, ak táto:
 - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
 - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
 - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.
 V prípade, že CK FIFO neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK FIFO je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK FIFO prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.
- Poistné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poistnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto poistnej udalosti sa nevyžaduje písomná forma.
- Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči CK FIFO v dôsledku neplnenia Zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytlá.

VI. Zmeny dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

- 1) Ak je CK FIFO nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK FIFO v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od Zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu Zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.
- 2) CK FIFO má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK FIFO a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK FIFO ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu.
Ak CK FIFO zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.
- 3) CK FIFO si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 4) Ak CK FIFO odstúpi od Zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou Zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK FIFO na základe novej Zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK FIFO môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy považujú za platby podľa novej Zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby je CK FIFO povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
- 5) Ak CK FIFO zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK FIFO neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK FIFO povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK FIFO povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu.
- 8) Na základe návrhu objednávateľa je CK FIFO pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v Zmluve. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 35,- EUR za každú zmenu. Ide najmä o zmenu osoby alebo mena účastníka, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade doručenia návrhu takejto zmeny Zmluvy a požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takýto návrh považovaný za odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.
- 9) CK FIFO si vyhradzuje právo vylúčiť zo zájazdu účastníka, ktorý pod vplyvom alkoholu alebo inej látky znemožňuje riadnu realizáciu samotného zájazdu alebo svojim správaním ohrozuje bezpečnosť účastníkov zájazdu.
- 10) CK FIFO si vyhradzuje právo zmeny dátumu a času odletu spôsobenej letovými podmienkami a povoleniami v letovej prevádzke. Objednávateľ bude v takom prípade včas a vhodnou formou informovaný.
- 11) Objednávateľ berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia alebo predĺženia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VII. Odstúpenie od Zmluvy

- 1) CK FIFO môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK FIFO doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb nasledujúcim spôsobom:
 - a) bez udania dôvodu,
 - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy podľa článku VI. ods. 4) týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
 - c) z dôvodov porušenia povinností CK FIFO vyplývajúcich zo Zmluvy. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.
- 3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy, je CK FIFO povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii FIFO zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
- 4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie FIFO, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK FIFO odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK FIFO zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
 - a) 45 a viac dní 50,- EUR za každého účastníka zájazdu (100,- EUR za každého účastníka leteckého zájazdu)
 - b) 44 až 22 dní 40 % z vopred stanovenej ceny
 - c) 21 až 15 dní 60 % z vopred stanovenej ceny
 - d) 14 až 5 dní 80 % z vopred stanovenej ceny
 - e) 4 a menej dní 100 % z vopred stanovenej ceny
- 5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.
- 6) V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorých (alebo niektorých) osôb uvedenej v Zmluve z jednej jednotky ubytovacieho zariadenia (napríklad storno jednej osoby v dvojlôžkovej izbe) sa k výške zmluvnej pokuty podľa článku VII. ods. 4) pripočítava aj príplatok za jednolôžkovú izbu, resp. doplatok, ktorý sa vypočíta ako rozdiel medzi vopred stanovenou cenou osoby na základnom lôžku a vopred stanovenou cenou osoby, ktorá odstupuje od Zmluvy.
- 7) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované cestovnou kanceláriou FIFO a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

- 8) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba – deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.
- 9) CK FIFO má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK FIFO je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK FIFO tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene príp. v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené v Zmluve. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK FIFO s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamacii.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK FIFO bezodkladne písomnou formou, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK FIFO povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK FIFO zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK FIFO alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK FIFO nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK FIFO alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK FIFO nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená zákaznikom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 8) Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva a tiež ak predávajúci na reklamáciu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.

IX. Cestovné poistenie

- 1) Súčasťou ponuky všetkých zájazdov CK FIFO je cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia. Cena cestovného poistenia je uvedená v katalógu CK FIFO, presný rozsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK FIFO.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK FIFO neprislúši posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. Ochrana osobných údajov v zmysle Zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“)

Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu dáva objednávateľ Cestovnej kancelárii FIFO, s r.o., výslovny súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov ako aj údajov osôb spolucestujúcich uvedených v Zmluve v zozname cestujúcich, a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mailová adresa objednávateľa, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo pasu rodinného príslušníka, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy o obstaraní zájazdu, t.j. pre písomnosti priamo súvisiace so zabezpečením zájazdu, poistením zájazdu, zabezpečením ubytovania a dopravy vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou.

V súlade so zákonom sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy súhlas dotknutej osoby nevyžaduje. Na spracúvanie osobných údajov nad tento rozsah sa súhlas klienta vyžaduje, a tento udeľuje dobrovoľne.

Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvná Cestovná poisťovňa UNION, a.s., zmluvné cestovné kancelárie, zmluvná letecká spoločnosť, zmluvná autobusová dopravná spoločnosť, ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Tretie krajiny, do ktorých sa predpokladá prenos osobných údajov: krajina členského štátu EU alebo štátu mimo EU, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vyporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

Objednávateľ zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto Zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v Zmluve.

Práva klientov súvisiace s ochranou osobných údajov sú podrobne uvedené v § 28 Zákona o ochrane osobných údajov, pričom klient má právo najmä na vydanie potvrdenia, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané, na opravu a likvidáciu nesprávnych, neaktuálnych údajov, likvidáciu osobných údajov, ak sa účel spracúvania skončil.

XI. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK FIFO len vtedy, ak nie je CK FIFO stanovený či vopred s objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK FIFO o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a CK FIFO si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.