



Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie FIFO s r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie FIFO s r.o. (ďalej iba Všeobecné zmluvné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, v zákone č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v ďalších súvisiacich právnych predpisoch a sú záväzné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu obstarávané Cestovnou kanceláriou FIFO s r.o. (ďalej iba CK FIFO). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde a Zmluvy o službách cestovného ruchu, ktorú CK FIFO uzatvára s Objednávateľom.

[“Mimoriadne pandemické podmienky” \(ďalej len MPP\)](#), s časovo obmedzenou platnosťou a s prihladením na vývoj pandemickej situácie, upravujú niektoré ustanovenia v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde a Zmluvy o službách cestovného ruchu.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú

a) Obstarávateľ, Cestovná kancelária FIFO s r.o., Teplická 43, 921 01 Piešťany, zapísaná v obchodnom registri OS Trnava, oddiel Sro, vložka 3239/T, IČO: 31 443 770, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných predajných miest (pobočiek) alebo prostredníctvom zmluvných predajcov,

b) Objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi CK FIFO a Objednávateľom vzniká na základe podpísanej Zmluvy o zájazde (ďalej len Zmluva) alebo Zmluvy o službách cestovného ruchu (ďalej len Zmluva).

Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby, ktoré sú v nej uvedené ako cestujúci. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve ručí Objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov, a to solidárne.

V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby Objednávateľ podpisom Zmluvy prehlasuje, že je oprávnený v mene tejto osoby uzavrieť Zmluvu a že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK FIFO vie doložiť, a súčasne túto osobu informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK FIFO.

3) Predmet Zmluvy je určený na základe predzmluvných informácií CK FIFO k zájazdu alebo informácií k službe cestovného ruchu (ďalej len služba CR). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky, prípadne písomne osobitne dohodnuté podmienky.

4) Potvrdením Zmluvy sa CK FIFO Objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd alebo služby CR v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

5) Zmluva o zájazde sa spravuje najmä ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z.z. (ďalej len zákon).

6) Predmetom zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a CK FIFO, ktorý zakladá Zmluva o službách cestovného ruchu, sú služby cestovného ruchu (služby CR), ktoré v zmysle Zákona č. 170/2018 Z.z. podľa § 3 nie sú zájazdom alebo podľa §4 nie sú spojenou službou.

II. Cenové podmienky

1) Cenou za zájazd alebo cenou za služby CR, ktoré si Objednávateľ objednal sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve (ďalej len celková cena).

Zmluvné strany berú na vedomie, že do celkovej ceny môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nie sú vopred známe alebo ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy, na čo bol cestujúci vopred upozornený.

2) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb na základe Zmluvy vzniká cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny. V prípade, že Objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celkovej ceny, je CK FIFO oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie odstúpeného podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Ak Zmluva obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu alebo služby CR a Objednávateľ ich nesplní, nevznikne CK FIFO povinnosť poskytnúť zájazd, resp. objednané služby.

3) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

4) CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. Platobné podmienky

1) CK FIFO má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím, Objednávateľ je povinný uhradiť celkovú cenu pred ich poskytnutím a v prípade potreby túto skutočnosť preukázať.

2) CK FIFO má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy vo výške minimálne 50% ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb, okrem cestovného poistenia, ktoré, ak je súčasťou objednaných služieb, je Objednávateľ povinný zaplatiť v plnej výške už pri podpise Zmluvy. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

2.1) V zmysle MPP v prípade uplatnenia Oznámenia o náhradnom zájazde (ďalej len "poukaz") ako formu úhrady zálohy zo strany Objednávateľa, má CK FIFO právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zloženie zálohy v celej výške hodnoty "poukazu", okrem cestovného poistenia, ktoré, ak je súčasťou objednaných služieb, je Objednávateľ povinný zaplatiť v plnej výške už pri podpise Zmluvy. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

2.2) V zmysle MPP má CK FIFO právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy vo výške minimálne 50€ za každého cestujúceho, okrem cestovného poistenia, ktoré, ak je súčasťou objednaných služieb, je Objednávateľ povinný zaplatiť v plnej výške už pri podpise Zmluvy. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb je Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

3) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je Objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Táto povinnosť platí aj pri špeciálnych ponukách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu alebo služby CR pri vzniku zmluvného vzťahu.

3.1) V zmysle MPP v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je Objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu. Táto povinnosť platí aj pri špeciálnych ponukách s podmienkou 100% platby ceny zájazdu alebo služby CR pri vzniku zmluvného vzťahu.

4) Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté v hotovosti.

IV. Práva a povinnosti Objednávateľa a cestujúcich

1) K základným právam Objednávateľa a cestujúceho patria najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) právo vyžadovať od CK FIFO informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
- d) právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb v súlade so zákonom a podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok aj bez udania dôvodu,
- e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie,

g) v prípade Zmluvy o zájazde právo pred začatím zájazdu oznámiť CK FIFO na trvanlivom nosiči, že zájazdu sa namiesto niektorého z cestujúcich zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde.

Súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK FIFO účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK FIFO v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK FIFO informuje. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou Zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb.

Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie celkovej ceny zájazdu, je CK FIFO oprávnená postupovať podľa článku II., ods.2 v prípade, že celková cena zájazdu nebude uhradená.

2) K základným povinnostiam Objednávateľa a cestujúceho patria 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 podľa požiadavky CK FIFO.

V prípade riadneho nesplnenia tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK FIFO všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK FIFO vznikla.

b) zabezpečiť u maloletých osôb sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) nahlásiť cudzích štátnych príslušníkov uvedených v Zmluve.

V opačnom prípade CK FIFO nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb CR týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

d) Zaplatiť celkovú cenu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

e) bez zbytočného odkladu alebo najneskôr v stanovenej lehote, oznamovať CK FIFO svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

f) prevziať od CK FIFO doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a v prípade zistenia nesprávnosti údajov bezodkladne informovať CK,

g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (ak je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje.

Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša cestujúci.

h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

i) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK FIFO alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov,

j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných cestujúcich, dodávateľov služieb alebo CK FIFO,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy.

Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK FIFO za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb CR.

l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil svojím konaním na dopravnom prostriedku, v ubytovacom a inom zariadení alebo inej osobe,

m) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

n) v prípade, že cestujúci 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 Objednávateľa ďalej patrí:

a) oboznámiť všetkých cestujúcich uvedených v Zmluve s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj so všetkými ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží,

b) zabezpečiť, aby všetci cestujúci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť, a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý cestujúci.

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 alebo služby CR,

2) CK FIFO je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, na základe ktorej vzniká Objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípade úpadku CK FIFO,

3) V dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ak aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta (cestovné informácie). Doklady a cestovné informácie sa doručujú len jednému cestujúcemu zo Zmluvy ich zaslaním na elektronickú adresu uvedenú v Zmluve alebo osobným odovzdaním na pobočke CK alebo predajcu, prípadne poštou na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy, ak bolo doručenie poštou dohodnuté. Zmenu adresy je Objednávateľ povinný oznámiť CK bezodkladne.

4) CK FIFO je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím:

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej

republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK FIFO je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK FIFO poskytnutím pomoci cestujúcemu.

5) CK FIFO nie je povinná poskytnúť cestujúcim plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

VI. Zmena dohodnutých podmienok

A. Pred začiatkom čerpania služieb

1) Ak je CK FIFO nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. V takom prípade CK FIFO informuje Objednávateľa o:

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na celkovú cenu zájazdu.

b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného,

c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny Zmluvy o zájazde, táto zmluva zanikne,

d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd Objednávateľovi ponúknutý.

Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK FIFO je povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby uskutočnené Objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK FIFO je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky Zmluvy, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná, a CK FIFO bude informovať Objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu v nevyhnutnom a odôvodniteľnom prípade (najmä preobsadenie alebo technologické problémy ubytovacej kapacity) za podmienky, že je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena trasy, medzi pristátie, zmena leteckej spoločnosti, zmena času odletu a priletu, zmena miesta odletu/ odchodu a priletu/ príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

Za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy sa považuje aj skutočnosť, že let môže zasahovať do predchádzajúceho resp. nasledujúceho dňa deklarovaného ako začiatok alebo koniec zájazdu.

2.1) V zmysle MPP sa za zanedbateľnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde považuje aj skutočnosť, že začiatok zájazdu môže byť z dôvodu úpravy letových kapacít posunutý o maximálne 3 dni skôr alebo neskôr, ako začiatok zájazdu uvedený v Zmluve o zájazde.

B. Počas čerpania služieb

1) CK FIFO je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb CR, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK FIFO nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu alebo služby CR zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK FIFO povinná:

a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo

b) vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

c) poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

d) poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

e) zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2) CK FIFO nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK FIFO).

VII. Odstúpenie od Zmluvy a odstupné

1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb vyplývajúcich zo Zmluvy odstúpiť od Zmluvy.

Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené. Odstúpenie od Zmluvy sa CK oznamuje písomne.

2) Výška odstúpeného zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstupné predstavuje skutočne vzniknuté náklady,

- a) najmenej však 60€ za každého cestujúceho, resp. pri leteckom zájazde a zájazde s kombinovanou dopravou 120€ za cestujúceho v lehote 45 a viac dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- b) najmenej však 45 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 44 až 29 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- c) najmenej však 60 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 28 až 15 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- d) najmenej však 80 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 14 až 6 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- e) najmenej však 100% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 5 a menej dní pred dňom začatia čerpania služieb.

2.1) V zmysle MPP výška odstúpeného pri Zmluve, ktorej platba alebo jej časť je krytá "poukazom", zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstupné predstavuje skutočne vzniknuté náklady,

- a) avšak do 31.03.2021 bez odstúpeného (stornopoplatku) pre zájazdy a služby so začiatkom od 21.05.2021,
- b) avšak 50€ za každého cestujúceho v lehote pred termínom začatia čerpania služieb 29 a viac dní,
- c) najmenej však 60% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 28 až 15 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- d) najmenej však 80% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 14 až 6 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- e) najmenej však 100% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 5 a menej dní pred dňom začatia čerpania služieb.

V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Objednávateľa sa časť platby, ktorá je krytá "poukazom", vráti cestujúcemu vo forme "poukazu", a to buď v pôvodnej sume uvedenej na "poukaze", alebo v sume zníženej o prípadné odstúpené (stornopoplatok) podľa podmienok uvedených v tomto bode. "Poukaz" je možné následne uplatniť v sezóne 2021, resp. bude vyplatený do 14.9.2021.

V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany CK FIFO sa časť platby, ktorá je krytá "poukazom", vráti cestujúcemu vo forme "poukazu" v pôvodnej sume, ktorý je možné následne uplatniť v sezóne 2021, resp. bude vyplatený do 14.9.2021.

2.2) V zmysle MPP výška odstúpeného pri Zmluve, ktorej platba alebo jej časť nie je krytá "poukazom", zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstupné predstavuje skutočne vzniknuté náklady,

- a) avšak 50€ za každého cestujúceho v lehote pred termínom začatia čerpania služieb 29 a viac dní
- b) najmenej však 60% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 28 až 15 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- c) najmenej však 80% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 14 až 6 dní pred dňom začatia čerpania služieb,
- d) najmenej však 100% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 5 a menej dní pred dňom začatia čerpania služieb.

3) Iný režim odstúpeného (lehoty a výška) môže byť špecifikovaný v Predzmluvných informáciách alebo v Zmluve. V tom prípade má táto špecifikácia prednosť pred informáciami o odstúpenom uvedených v tomto článku.

4) Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od Zmluvy, teda deň, kedy CK FIFO preukázateľne prijala písomné oznámenie o odstúpení. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (deň odchodu, odletu alebo nástupu).

5) V prípade odstúpenia od Zmluvy iba niektorého cestujúceho alebo viacerých cestujúcich uvedených v Zmluve z jednej jednotky ubytovacieho zariadenia sa vypočíta nová celková cena pre cestujúcich pre príslušnú ubytovaciu jednotku (napríklad príplatok za jednolôžkovú izbu alebo uplatnenie ceny za základné lôžko pre osobu, ktorá bola pôvodne umiestnená na prístelke a podobne). V takomto prípade je Objednávateľ povinný zaplatiť okrem odstúpeného podľa článku VII. ods.2) aj novú celkovú cenu pre príslušnú ubytovaciu jednotku a ďalšie náklady vzniknuté týmto odstúpením.

6) V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.

7) V prípade žiadosti Objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK FIFO schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

8) CK FIFO môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu Objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však 20 dní pred začatím

zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK FIFO plniť Zmluvu o zájazde a CK FIFO oznámi Objednávateľovi odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

9) Pri Zmluve o zájazde uzatvorenej mimo predajného miesta je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Oprávnenie Objednávateľa podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde, ani na právo Objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa prvej vety.

10) CK FIFO má právo odrátať odstupné od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny objednaných služieb.

CK FIFO je zároveň povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok zaplatenej zálohy alebo ceny objednaných služieb-uviedenej v zaniknutej Zmluve.

VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie služieb

1) CK FIFO zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu alebo služby CR (ďalej len „porušenie Zmluvy“), ak osobitný predpis nestanovuje iné. CK FIFO nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámca zájazdu resp. objednaných služieb CR, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo od inej organizácie.

2) Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, je Objednávateľ, resp. cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK FIFO alebo jej poverenému zástupcovi. Pri riešení nárokov podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť.

3) CK FIFO je povinná vykonať nápravu uvedením služby do súladu so Zmluvou, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK FIFO neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb.

4) V prípade uzatvorenej Zmluvy o zájazde, ak CK FIFO nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby, pričom tieto náhradné služby musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedené v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb.

5) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 4 tohto článku, ak náhradné služby nie sú porovnateľné so službami uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK FIFO poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu.

6) V prípade uzatvorenej Zmluvy o zájazde, ak CK FIFO nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa odseku 4 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK FIFO náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.

7) CK FIFO je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 alebo odseku 4 písm. a), všetko tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa odseku 4 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 6 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

8) Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu písomnou formou do dvoch rokov od skončenia čerpania služieb, alebo ak sa zájazd, resp. čerpanie služieb CR neuskutočnilo, odo dňa, keď sa mal zájazd, resp. čerpanie služieb CR skončiť podľa Zmluvy. Ak je to možné, Objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 7 tohto článku.

9) CK FIFO je povinná odpovedať na reklamáciu písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie poštou doporučené. Reklamácia podaná elektronickou poštou (e-mail) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je Objednávateľovi spätne potvrdené jej zaregistrovanie.

10) Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6, všetko tohto článku. Ak CK FIFO nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil Objednávateľ alebo cestujúci, je povinná Objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy, tým nie je dotknuté právo Objednávateľa požadovať náhradu škody.

11) Objednávateľ je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo zmluvnému predajcovi, prostredníctvom ktorého si zájazd zakúpil. Zmluvný predajca je v takom prípade povinný postúpiť doručený podnet CK FIFO bezodkladne. Deň doručenia podnetu zmluvnému predajcovi sa považuje za deň doručenia CK FIFO.

12) Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať CK FIFO maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.

13) Ak Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, akým CK FIFO vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK FIFO porušila jeho práva, a tiež ak CK FIFO na reklamáciu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala 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.

14) Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií vydáva CK FIFO Reklamačný poriadok, ktorý je k dispozícii na všetkých predajných miestach CK FIFO, u poverených zástupcov CK FIFO v miestach pobytu alebo v cieľových miestach zájazdu, a tiež na internetovej stránke www.fifo.sk.

IX. Cestovné poistenie

1) Súčasťou ponuky služieb CK FIFO je cestovné poistenie pre cestujúcich. V rámci rozsahu cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že Objednávateľovi resp. cestujúcim vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy najmä v prípade nehody, ochorenia, úmrtia v rodine a pod.

2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi Objednávateľom resp. cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. Objednávateľ, resp. cestujúci berie na vedomie, že akékoľvek nároky vyplývajúce z poistného vzťahu si bude uplatňovať priamo v poisťovni, s ktorou uzatvoril zmluvu.

X. Ochrana osobných údajov

1) Osobné údaje Objednávateľa a cestujúcich v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, e-mailová adresa Objednávateľa, telefónne číslo Objednávateľa, číslo cestovného pasu resp. občianskeho preukazu cestujúcich, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy, t.j. pre písomnosti priamo súvisiace so zabezpečením služieb, vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou. V súlade s platnou legislatívou sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy o súhlas dotknutej osoby nevyžaduje.

2) Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvné poisťovne, zmluvné cestovné kancelárie, zmluvné letecké spoločnosti, zmluvné autobusové dopravné spoločnosti, ubytovacie zariadenia podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve.

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

4) CK FIFO používa osobné údaje Objednávateľa a cestujúcich na základe "Zásad ochrany osobných údajov v spoločnosti Cestovná kancelária FIFO s r.o.", tak ako sú uvedené na internetovej stránke www.fifo.sk.

XI. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby CR 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 zmluvné podmienky známe, rozumie im, 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.

4) Na Zmluvu o službách cestovného ruchu, sa nevzťahujú nasledovné ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok: čl. IV. bod 1 písm. g), čl. V. body 2) a 3), čl. VI. časť A bod 1), čl. VII. body 8), 9) čl. VIII. body 4), 5), 6).

5) Pre zájazdy a služby CR s odchodom od 01.01.2021 do 31.10.2021 platia "mimoriadne pandemické podmienky" uvedené v článku III. bod 2.1.), 2.2) a 3.1), článku VI. časť A bod 2.1) a v článku VII. bod 2.1) a bod 2.2) týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.12.2020.