

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE FIFO s.r.o. – SLOVENSKO 2011

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 zmluva o zájazde), 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 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:
 - a) **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 (ďalej iba CK) a
 - b) **objednávateľ (zákazník)**, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK FIFO a objednávatelom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, t.j. prijatím objednávatelom podpísanej objednávky (návrh zmluvy o zájazde) a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva o zájazde zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako účastníkov zájazdu. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávatel ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne.
- 3) Predmet zmluvy o zájazde 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 o zájazde sa CK FIFO objednávatelovi zaväzuje obstaráť 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 o zájazde. V cenníku katalógu CK FIFO sú uvedené orientačné ceny, pre ktorých určenie boli použité ceny obstarávaných služieb a poplatkov známe v dobre tlače katalógu.
- 2) CK FIFO je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybam cen ropy na svetových trhoch môže CK FIFO požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri auto-karovej alebo leteckej doprave,
 - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad leteckých a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - c) zmene kurzu slovenskej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
- 3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK FIFO oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde 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 odoslať objednávatelovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. Platobné podmienky

- 1) CK FIFO má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávatel je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

- 2) CK FIFO je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
 - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávatel povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50 % ceny objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
 - b) najneskôr 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny objednaných služieb,
 - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel povinný uhradiť 100 % ceny objednaných služieb.
- 3) Objednávatel má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny, objednaných služieb. V prípade, že objednávatel 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 o zájazde.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:
 - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - b) právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
 - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok,
 - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
 - f) 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 o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávatelovi odovzdaný, najmä:
 - fa) upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde 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 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, na ktorého sa objednávatel 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 objednávatel na poskytovanie obstaraných služieb (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania),
 - fe) informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávatelovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu,
 - gf) právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávatel 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 objednávatelom. Pôvodný objednávatel a nový objednávatel 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, pre-

- dovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb (napr. Žiadosti o udelenie víz, fotografi e) podľa požiadavky CK,
- 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 svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- f) prevziať od CK 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 očkovacie, 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 a dodržiavať stanovený program,
- j) počiňať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK,
- k) dbať o včasné a riadne 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 objednávatel porušuje Zmluvu o obstaraní zájazdu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve o obstaraní zájazdu, 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 uzatvorenou Zmluvou o obstaraní zájazdu služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objednávatel povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.
- 3) K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu 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) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,
 - d) 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 o zájazde 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.
- 4) CK je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom

povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťnej udalosti.

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 poisťné 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 poisťnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto poisťnej udalosti sa nevzťahuje písomná forma.

Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli proti CK FIFO v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

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 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 uzatvoreného 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 udalosti, 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 novej 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 ponukami 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. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK FIFO povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je CK FIFO povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel cenu uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 8) Na základe návrhu objednávateľa je CK FIFO pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku v paušálnej výške

5,-€ 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.

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 o zájazde. 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 CK 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 CK 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) 31 a viac dní 17,- € za každého účastníka zájazdu
 - b) 30 až 20 dní 30% z vopred stanovenej ceny
 - c) 19 až 10 dní 50% z vopred stanovenej ceny
 - d) 9 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 služby 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) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvlášťne záľavy poskytované cestovnou kanceláriou CK FIFO a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
- 7) 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.
- 8) CK FIFO má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplatenej 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 o zájazde, 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 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 o obstaraní zájazdu. Zástupca CK je povinný

rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

- 2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamáciu 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 reklamácií.
- 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 dodávateľia 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 majetkového ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkového ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného 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 sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) CK FIFO si vyhradzuje právo na zrušenie možnosti niektorého nástupného miesta v prípade nízkeho počtu klientov z niektorého nástupného miesta. V takomto prípade bude klientovi ponúknuté náhradné miesto nástupu. Táto zmena musí byť zákazníkovi včas oznámená. Pri tejto zmene sa postupuje podľa ods. VI. Bod 1) Všeobecných podmienok.
- 8) CK FIFO nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkovi, tretou 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.

IX. Cestovné poistenie

- 1) Súčasťou ponuky všetkých zájazdov CK FIFO je komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v katalógu CK FIFO, presný rozsah krytia a podmienky komplexného 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 poisťnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a cestovnej kancelárii CK FIFO neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované cestovnou kanceláriou CK FIFO len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou CK FIFO stanovený iný predpis o objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK FIFO spracovávala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných cestovnou kanceláriou CK FIFO a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK FIFO a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované cestovnou kanceláriou CK FIFO ponúkať a poskytovať.
- 4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK FIFO o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače (31.10.2010) a CK FIFO si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.