



## 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 najmä v zákone č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,

v zákone č. 170/2018 Z. z. o zjazdoch, 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 zjazdy a služby cestovného ruchu obstarávané Cestovnou kanceláriou FIFO s r. o.

Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zjazde alebo Zmluvy o službách cestovného ruchu, ktorú Cestovná kancelária FIFO s r. o. uzatvára s Objednávateľom.

### I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu pre účely týchto Všeobecných zmluvných podmienok 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 (ďalej iba CK FIFO),

b) Cestujúci, ktorý je fyzická alebo právnická osoba a ktorý uzatvára Zmluvu o zjazde (ďalej len Zmluva) alebo Zmluvu o službách cestovného ruchu (ďalej len Zmluva) ako zmluvná strana, ďalej len Objednávateľ.

Cestujúci, ktorému majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe Zmluvy a ktorý je v tejto Zmluve uvedený, ďalej len Cestujúci.

Objednávateľ môže a nemusí byť Cestujúci.

2) Zmluvný vzťah vzniká medzi CK FIFO a Objednávateľom na základe podpísanej Zmluvy alebo zaplatením zálohy/platby za zjazd alebo za služby cestovného ruchu. Vznik zmluvného vzťahu pri Zmluve uzatvorenej na diaľku je upravený v ods. 9 a 10 tohto článku. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby, ktoré sú v nej uvedené ako Cestujúci. Objednávateľ ručí za plnenie zmluvných povinností všetkých Cestujúcich uvedených v Zmluve, v mene ktorých rezerváciu vykonáva, ako aj za plnenie svojich vlastných povinností, ku ktorým sa zaviazal v Zmluve. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov svojich a všetkých Cestujúcich uvedených v Zmluve.

3) V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby Objednávateľ podpisom Zmluvy alebo zaplatením zálohy/platby 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.

4) Predmet Zmluvy je určený na základe Predzmluvných informácií k zjazdu alebo informácií k službe cestovného ruchu (ďalej len služba CR). Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky, prípadne písomne osobitne dohodnuté podmienky.

5) Potvrdením Zmluvy sa CK FIFO Objednávateľovi zaväzuje obstaráť zjazd alebo služby CR v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami, a Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zjazdu alebo služieb CR. Ak Objednávateľ nie je Cestujúci, zodpovedá za zaplatenie celkovej ceny zjazdu alebo služieb CR spoločne a nerozdielne s Cestujúcim.

6) Zmluva o zjazde sa spravuje najmä ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. zjazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon).

7) Predmetom zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a CK FIFO, ktorý zakladá Zmluva o službách cestovného ruchu, sú služby CR, ktoré podľa § 3 zákona nie sú zjazdom alebo podľa § 4 zákona nie sú spojenou službou.

8) Zmluvou uzatvorenou na diaľku sa rozumie Zmluva uzatvorená najmä prostredníctvom webovej stránky alebo e-mailu bez súčasnej fyzickej prítomnosti Objednávateľa a Obstarávateľa.

9) Zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom webovej stránky vzniká prijatím návrhu na uzavretie Zmluvy zo strany CK FIFO. Po správnom a úplnom vyplnení všetkých častí objednávky na webovej stránke a odsúhlasení týchto Všeobecných zmluvných podmienok prostredníctvom internetovej stránky ich zakliknutím, odošle Objednávateľ CK FIFO záväzný a účinný návrh na uzavretie Zmluvy kliknutím na tlačidlo „Objednať a zaplatiť“ (návrh v zmysle § 43a ods. 1 Občianskeho zákonníka). Dokladom o prijatí tohto návrhu prostredníctvom webovej stránky je potvrdenie vygenerované rezervačným systémom CK FIFO vo forme Zmluvy vo formáte .pdf, ktoré Objednávateľ obdrží po zaplatení na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

10) Zmluvný vzťah uzatvorený prostredníctvom e-mailu vzniká na základe zaslaného skenu Zmluvy podpísanej Objednávateľom alebo zaplatením zálohy/platby.

### II. Cenové podmienky

1) Cenou za zjazd 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) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 3) Právo na poskytnutie zájazdu alebo objednaných služieb CR na základe Zmluvy vzniká Cestujúcemu až zaplatením celkovej ceny a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

### **III. Platobné podmienky**

- 1) CK FIFO má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy vo výške minimálne 50% ceny zájazdu alebo služieb CR, okrem cestovného poistenia, ktoré, ak je súčasťou Zmluvy, je Objednávateľ povinný zaplatiť v plnej výške už pri podpise Zmluvy. Zvyšnú časť celkovej ceny zájazdu alebo služieb CR je Objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím ich čerpania. CK FIFO si vyhradzuje právo upraviť platobné podmienky podľa ods. 5 tohto článku.
- 2) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb CR, je Objednávateľ povinný zaplatiť 100% celkovej 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) Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK FIFO, resp. prevzaté v hotovosti.
- 4) V prípade, že Objednávateľ nedodrží platobné podmienky podľa ods. 1 alebo 2 tohto článku a ani náhradný termín plnenia, je CK FIFO oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať zaplatenie odstupného (storno poplatku) podľa čl. VII. ods. 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, ak neboli dohodnuté iné podmienky odstupného.
- 5) Iný režim platobných podmienok môže byť špecifikovaný v Predzmluvných informáciách alebo v Zmluve.  
V tom prípade má táto špecifikácia prednosť pred informáciami o platobných podmienkach uvedených v tomto článku.

### **IV. Práva a povinnosti Objednávateľa a Cestujúceho**

- 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 zoznámený 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,
  - 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 preukázateľne vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho (náklady za zmenu) 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 všetky dohodnuté podmienky na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového Cestujúceho za zaplatenie celkovej ceny zájazdu a nákladov za zmenu, je CK FIFO oprávnená postupovať podľa článku II. ods. 3 týchto podmienok v prípade, že celková cena zájazdu a nákladov za zmenu nebude uhradená.
  - h) v prípade Zmluvy o službách cestovného ruchu právo pred začatím čerpania služieb CR oznámiť CK FIFO na trvanlivom nosiči a v primeranej lehote, najneskôr však päť dní pred začiatkom čerpania služieb CR, že službu bude čerpať iný Cestujúci. Zmena Cestujúceho je voči CK FIFO účinná doručením do CK FIFO. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva Cestujúcim. Oznámenie musí obsahovať súhlas nového Cestujúceho so Zmluvou o službách cestovného ruchu a jeho prehlásenie, že spĺňa podmienky pre čerpanie služieb. Pôvodný Cestujúci a nový Cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny služieb CR a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov (náklady za zmenu), ktoré preukázateľne vzniknú v súvislosti so zmenou Cestujúceho a o ktorých ich CK FIFO informuje. Ak celková cena služieb CR a náklady za zmenu nebudú Cestujúcim uhradené, je CK FIFO oprávnená postupovať podľa článku II. ods. 3 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- 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, bez zbytočného odkladu informovať o ich zmene, a prípadne predložiť ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb, ak sa predloženie dokladov pre poskytnutie služby vyžaduje. Zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov, nesie cestujúci. Náklady, ktoré vyplývajú zo zodpovednosti za škodu, idú na ťarchu Cestujúceho.

b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu a maloleté osoby, ktoré cestujú s cudzími osobami, vybaviť písomným súhlasom rodičov podľa podmienok cieľovej destinácie a tranzitných krajín, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) informovať CK FIFO o osobách, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky, ak sú uvedení v Zmluve.

V prípade nenahlásenia osôb, ktoré nie sú štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky nemôže CK FIFO zodpovedať za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb CR týmto Cestujúcim. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za zistenie a 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 za zájazd alebo služby CR pred ich poskytnutím a v prípade potreby túto skutočnosť preukázať,

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 FIFO,

g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (ak je vyžadované), informovať sa o colných a devízových predpisoch krajín, do ktorých cestuje a aj tranzitných krajín, a tieto dodržiavať. Dieťa musí mať vlastný platný cestovný doklad. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, idú na ťarchu Cestujúceho.

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 všetky 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, ak ju spôsobil svojím konaním počas zájazdu a/alebo čerpania dohodnutých služieb,

m) v prípade, že Cestujúci porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný tieto služby bezodkladne uhradiť v plnej výške.

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 dostane,

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.

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.

6) CK FIFO má právo na zaplatenie celkovej ceny zájazdu alebo služieb CR pred ich poskytnutím.

7) CK FIFO je oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať zaplatenie odstupného podľa článku VII. ods. 2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok v prípade, ak Zmluva obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie je nevyhnutné na poskytnutie zájazdu alebo služby CR, a Objednávateľ ich do dohodnutého termínu a ani náhradného termínu nespĺnil.

## **VI. Zmena dohodnutých podmienok**

### **A. Pred začiatkom čerpania služieb**

1) Cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, alebo výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, ku ktorému prišlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do termínu začatia zájazdu.

Podobným spôsobom má cestujúci právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce uvedeným nákladom, ku ktorému prišlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do termínu začatia zájazdu.

2) 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 zaplatenia 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.

3) 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 (napr. preobsadenie alebo technické 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 prepravy, medzipristátie, 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.

4) Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nedostupnosti kapacity uvedenej v Zmluve, ktorá bola uzatvorená na diaľku, navrhne CK FIFO Objednávateľovi zmenu Zmluvy. Zmenu Zmluvy CK FIFO oznamuje Objednávateľovi písomne zaslaním na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve spolu s termínom na vyjadrenie Objednávateľa k navrhovanej zmene. Ak sa Objednávateľ do uvedeného termínu nevyjadrí, platí, že navrhovanú zmenu Zmluvy neakceptoval, Zmluva zanikla a CK FIFO je povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi celú zaplatenú sumu na účet, z ktorého bola platba uskutočnená.

### **B. Počas čerpania služieb**

1) CK FIFO je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb CR, ak z objektívnych dôvodov, najmä 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 „vis major“ (najmä z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného neudelením

letových povolení, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom, živelnou pohromou a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK FIFO).

## **VII. Odstúpenie od Zmluvy a odstúpné**

1) Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb vyplývajúcich zo Zmluvy odstúpiť od Zmluvy. Pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné (storno poplatok). Odstúpenie od Zmluvy Cestujúci oznamuje CK FIFO písomne.

2) Výška odstúpného 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. Odstúpné predstavuje skutočne vzniknuté náklady, 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, najmenej však 45 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 44 až 29 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 60 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 28 až 15 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 80 % z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 14 až 6 dní pred dňom začatia čerpania služieb, najmenej však 100% z ceny za príslušného cestujúceho v lehote 5 a menej dní pred dňom začatia čerpania služieb.

3) CK FIFO je povinná na žiadosť Cestujúceho poskytnúť odôvodnenie výšky odstúpného.

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

5) Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného 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).

6) 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 alebo Cestujúci povinný zaplatiť okrem odstúpného podľa článku VII. ods. 2 aj novú celkovú cenu pre príslušnú ubytovaciu jednotku a ďalšie náklady vzniknuté týmto odstúpením.

7) Ak Cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať dohodnuté služby CR z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK FIFO, nie je CK FIFO povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu alebo služieb CR. V prípade, že Cestujúci na základe vlastného rozhodnutia niektorú službu nevyčerpá alebo ju vyčerpá iba čiastočne, nie je CK FIFO povinná vrátiť cenu za nečerpanú službu alebo jej časť.

8) V prípade žiadosti Objednávateľa alebo Cestujúceho 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 odstúpného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

9) CK FIFO môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu Objednávateľovi alebo Cestujúcemu 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 pred začatím zájazdu bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie.

Ak CK FIFO odstúpi od Zmluvy o zájazde podľa tohto odseku je CK FIFO povinná vrátiť Objednávateľovi všetky platby, ktoré od neho prijala bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení.

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

11) CK FIFO má právo odrátať odstúpné od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny objednaných služieb.

12) CK FIFO je povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok zaplatenej zálohy alebo ceny objednaných služieb uvedenej 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 akýchkoľvek služieb a akcií mimo zmluvne dojednaných služieb, ktoré si Cestujúci objedná v mieste pobytu prostredníctvom sprievodcu, hotela, alebo si ich objedná u inej organizácie.

2) Ak niektorá z dohodnutých služieb nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, je Objednávateľ alebo Cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK FIFO alebo jej poverenému zástupcovi. Pri riešení nárokov podľa tohto článku

Objednávateľ resp. Cestujúci poskytuje CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a aby zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu.

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 ods. 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 ods. 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 ods. 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 ods. 3 tohto článku a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby podľa ods. 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 zaplatenia 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 ods. 3 alebo ods. 4 písm. a) tohto článku,

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

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

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

8) Objednávateľ alebo Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu písomnou formou v sídle a ktorejkoľvek prevádzky CK FIFO 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, Cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa ods. 7 tohto článku.

9) Objednávateľ alebo Cestujúci je oprávnený reklamáciu, ktorá sa týka poskytovania zájazdu, doručiť 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.

10) CK FIFO je povinná vydať Objednávateľovi alebo Cestujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie poštou doporučené, ak nebolo dohodnuté inak. Reklamácia podaná elektronickou poštou (e-mailom) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je Objednávateľovi resp. Cestujúcemu spätne písomne potvrdené jej zaregistrovanie.

11) Objednávateľ alebo Cestujúci má právo na primeranú zľavu. Ak CK FIFO nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil Objednávateľ alebo Cestujúci uvedený v Zmluve, je povinná do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť Objednávateľovi časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy, tým nie je dotknuté právo požadovať náhradu škody.

12) Na zľavu zo Zmluvy o zájazde sa vzťahujú ods. 4 písm. b), ods. 5 alebo ods. 6 tohto článku.

13) Ak je súčasťou zájazdu aj preprava Cestujúceho, CK v prípadoch podľa ods. 5 a ods. 6 písm. b) tohto článku zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

14) Ak Objednávateľ alebo Cestujúci 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 v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a Objednávateľom resp. Cestujúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava. Iné subjekty alternatívneho riešenia sporov sú zapísané v zozname, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR.

Platforma na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporov online:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> .

15) Pre zabezpečenie informácií o správnom postupe 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 webovej stránke [www.fifo.sk](http://www.fifo.sk).

## **IX. Cestovné poistenie**

1) Súčasťou ponuky služieb CK FIFO je cestovné poistenie pre cestujúcich. V rámci rozsahu cestovného poistenia je zahrnuté okrem iného aj poistenie pre prípad, že Objednávateľovi resp. Cestujúcemu 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 poisťovňou. 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 a telefónne číslo Objednávateľa, a ak je nevyhnutné číslo cestovného pasu alebo 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 súhlas dotknutej osoby nevyžaduje.

2) Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvné poisťovne, zmluvné cestovné kancelárie, zmluvné letecké spoločnosti, zmluvné autobusové a 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 webovej stránke [www.fifo.sk](http://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 alebo zaslaním skenu podpísanej Zmluvy e-mailom alebo uhradením zálohy/platby za zájazd resp. služby cestovného ruchu, že sa s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami oboznámil, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3) Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach obsiahnuté v katalógu a v elektronickej podobe na webových stránkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a/alebo ich zverejnenia na webovej stránke. CK FIFO si vyhradzuje právo kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy vykonať zmenu v Predzmluvných informáciách a v popisoch služieb na webovej stránke. O zmene bude cestujúci pred uskutočnením rezervácie jasne a zrozumiteľne informovaný.

4) Na Zmluvu o službách cestovného ruchu, sa nevzťahujú nasledovné ustanovenia týchto Všeobecných zmluvných podmienok: článok IV. ods. 1 písm. g), článok V. ods. 2 a 3, článok VI. časť A ods. 1, článok VII. ods. 9, článok VIII. ods. 4, 5, 6, 12, 13. Na Zmluvu o zájazde sa nevzťahuje čl. I. ods. 7, čl. IV. ods. 1 písm. h) týchto podmienok.

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.12.2022.