

Zmluva o obstaraní služieb cestovného ruchu pre skupinovú klientelu
uzatvorená v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

Obstarávateľ:

Cestovná kancelária FIFO s.r.o.,
Teplická 43, P.O. BOX B-26, 921 16 Piešťany
Zápis v Obchodnom registri: Okresný súd Trnava, vložka č. 3239/T
IČO: 31443770 DIČ: 202038851
Zastúpený: Ing. Tibor Bajaník
pobočka: CK FIFO, Alžbetina 29, 040 01, Košice
Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných: Ing. Beatrix Poláčková
Bankové spojenie: _____
číslo účtu: _____
tel.: 055/ 625 00 29 fax: 055/ 729 93 46 e-mail: fifoke@fifo.sk

(„ďalej len obstarávateľ“)

Objednávateľ:

Košický samosprávny kraj
Sídlo: Námestie Maratónu mieru 1, 042 66 Košice
Zastúpený: JUDr. Zdenko Trebul'a
IČO: 35541016 DIČ: 2021624924
tel., e-mail: 055/7268280, Zuzana.Juskova@vucke.sk
Osoba oprávnená konať vo veciach zmluvných: Ing. Zuzana Jusková

(„ďalej len objednávateľ“)

Čl.I

Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je obstaranie služieb pre zabezpečenie študijného pobytu v Českej republike - Stredočeský kraj - v rámci projektu „KVApka“, kód projektu 27110230264, kód služby : PRAG011KE, v termíne 17.09. - 21.09.2012, pre celkovo 50 osôb (z toho 5 zdarma), s programom, ktorý tvorí prílohu č.1 tejto Zmluvy.

2. Minimálny záväzný počet plne platiacich osôb je 45.

Čl.II

Zmluvné podmienky

1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú „Zmluvné podmienky CK FIFO s.r.o. pre poskytovanie služieb cestovného ruchu realizovaných v sezóne 2012 pre skupinovú klientelu“ ktoré tvoria prílohu č.2 tejto Zmluvy.

2. Obstarávateľ sa zaväzuje zabezpečiť služby pre účastníkov zdarma v plnom rozsahu ako pre platiacich účastníkov.

3. Obstarávateľ tovarov, služieb a prác sa zaväzuje strpieť výkon kontroly/auditu/overovania na mieste súvisiacom s dodaným tovarom, prácami a službami, kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy a poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť.

4. V prípade skupinovej klientely je poistenie storna zájazdu účinné od nultej hodiny nasledujúceho dňa po dni doručenia menného zoznamu členov skupiny obstarávateľovi.

5. Objednávateľ poskytne obstarávateľovi menný zoznam účastníkov zájazdu do 29.08.2012, ktorý bude obsahovať meno a priezvisko, dátum narodenia/rodné číslo, adresu trvalého pobytu, číslo pasu/občianskeho preukazu každého účastníka.

6. Štruktúra ubytovania bude upresnená do 29.08.2012.

7. Nástupnou stanicou sú Košice.

Čl.III

Cena a platobné podmienky

1. Základná cena za osobu je 368,65 EUR (slovom tristošesťdesiatosem EUR a šesťdesiatpäť eurocentov).

2. Cena zahŕňa: dopravu klimatizovaným autobusom, 4x ubytovanie v hoteli*** v izbách s vlastným príslušenstvom, 4x raňajky, 4x večeru, 5x obed, poistenie voči insolventnosti a komplexné cestovné poistenie Union, všetky dane a poplatky. Cena nezahŕňa vstupy a ďalšie neuvedené služby.

3. Základná cena je kalkulovaná a platná na osobu v skupine s minimálnym záväzným počtom plne platiacich osôb. Zníženie počtu plne platiacich osôb v skupine pod hranicu minimálneho záväzného počtu plne platiacich osôb môže mať za následok zmenu základnej ceny na osobu.

4. Celková predajná cena za dosiaľ objednané služby je: $368,65 \text{ EUR} \times 45 \text{ osôb} = 16589,25 \text{ EUR}$ (slovom šesťnásťtisícpäťstoosemdesiatdeväť EUR a dvadsaťpäť eurocentov), vrátane DPH. Cena bez DPH 16480,35 EUR. DPH 108,90 EUR.

5. Objednávateľ uhradí objednávatel'ovi cenu služieb nasledovným spôsobom:

a) preddavok vo výške 80% z celkovej ceny služieb, t.j. vo výške 13271,40 EUR, na základe preddavkovej faktúry vyhotovenej obstarávateľom do 14 dní od doručenia faktúry. Preddavok je obstarávateľ povinný vyúčtovať do 3 mesiacov.

b) zostávajúca časť ceny služieb, t.j. 3317,85 EUR, bude uhradená na základe faktúry vyhotovenej obstarávateľom po realizácii služieb do 14 dní od doručenia faktúry.

6. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu podľa §71 odsek 2 zákona číslo 222/2004 Zb. zákona o DPH. V prípade ak faktúra nebude obsahovať potrebné náležitosti uvedené v zmluve, objednávatel' je oprávnený vrátiť faktúru na doplnenie.

Čl.IV.

Osobitné ustanovenia

1. V prípade nedodržania zmluvných podmienok niektorou zo zmluvných strán, je táto povinná uhradiť druhej strane preukázateľne vzniknuté náklady a škodu spôsobenú nesplnením povinností podľa tejto zmluvy

2. Stornovacie podmienky sú súčasťou „Zmluvných podmienky CK FIFO s.r.o. pre poskytovanie služieb cestovného ruchu realizovaných v sezóne 2012 pre skupinovú klientelu“, ktoré tvoria prílohu č.2 tejto Zmluvy.

3. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK FIFO pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien v lehote kratšej ako 3 dni pred odchodom na zájazd podlieha zaplateniu poplatku v paušálnej výške 17 EUR za zmenu. Jedná sa o zmenu mena účastníka, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod.

ČI.V.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na stránke www.vucke.sk v súlade s ustanovením § 47a ods. 1 zákona č. 546/2010 Z.z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
2. Všetky zmeny a doplnky k tejto zmluve musia byť vykonané vo forme písomných dodatkov podpísaných obidvoma zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany zhodne prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísaním prečítali, že bola uzatvorená po vzájomnom prejedaní, podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, určito, vážne a zrozumiteľne, nie v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok a jej autentickosť potvrdzujú svojimi podpismi.
4. Táto zmluva sa vyhotovuje v slovenskom jazyku v piatich rovnopisoch. Obstarávateľ obdrží 1 rovnopis, objednávateľ obdrží 4 rovnopisy.

V Košiciach, dňa 05.09.2012

V Košiciach, dňa 09.08.2012

Objednávateľ

Obstarávateľ



STREDNÉ ČECHY PRAHA

Program zájazdu:

1. deň:

odchod z Košíc v ranných hodinách (cca o 07,00 hod.), cesta do Prahy, prestávka na obed, príchod na ubytovanie cca o 18,00 -19,00 hod., večera, nocľah

2. deň:

raňajky, **dopoludnia odborný program** (návšteva úradu regionálnej samosprávy), obed, **popoludní prehliadka pražských pamiatok** so sprievodcom: Hradčianske námestie - Loreta („Svätá chýše“ a baroková zvonkohra), Pražský hrad - Starý kráľovský palác, Katedrála sv. Víta a Bazilika sv. Jiří, Staromestské námestie, Malostranské námestie, Malostranská mostecká veža, Karlov most, Staromestská mostecká veža, Orloj, Týnsky chrám, Staromestská radnica..., návrat na ubytovanie, večera a nocľah

3. deň:

raňajky, **odborný program** (návšteva domovov pre seniorov), obed, **pokračovanie odborného programu**, neskôr popoludní dokončenie **prehliadky mesta** - návšteva Vyšehradu, návrat na ubytovanie, večera a nocľah

4. deň:

raňajky, **odborný program** (návšteva domovov sociálnych služieb pre zdravotne postihnutých), obed, **pokračovanie odborného programu**, neskôr popoludní osobné voľno alebo možnosť návštevy **Petřína**, vyhlídková **plavba po Vltave**, návrat na ubytovanie, večera a nocľah

5. deň:

Raňajky, **dokončenie odborného programu** (návšteva zariadenia podporovaného bývania), obed, odchod na Slovensko, príchod do Košíc v nočných hodinách

Doprava

autokar s klimatizáciou, DVD, kávovar na prípravu kávy a čaju, chladnička s nealkoholickými nápojmi, ktoré je možné kúpiť priamo u vodiča autokaru

Ubytovanie

4x ubytovanie v dvoj- a trojlôžkových izbách s vlastným príslušenstvom

Stravovanie

- 4x bufetové raňajky
- 4 x večere formou jednotného menu, 1x nápoj k jedlu (nealko alebo pivo)
- 5 x obed formou jednotného menu, 1x nápoj k jedlu (nealko alebo pivo)

Rozpis ceny:

cena na 1osobu bez DPH: 366,23 EUR

DPH 20%: 2,42 EUR

CK FIFO si v prípade nutnosti vyhradzuje právo zmeny trasy a poradia programu pri zachovaní obsahu zájazdu.

Príloha číslo 2

„Zmluvné podmienky CK FIFO s.r.o. pre poskytovanie služieb cestovného
ruchu realizovaných v sezóne 2012 pre skupinovú klientelu“

ZMLUVNÉ PODMIENKY CK FIFO s.r.o. PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB CESTOVNÉHO RUCHU REALIZOVANÝCH V SEZÓNE 2012 PRE SKUPINOVÚ KLIENTELU

Zmluvné podmienky CK FIFO s.r.o. pre poskytovanie služieb cestovného ruchu realizovaných v sezóne 2012 pre skupinovú klientelu (ďalej iba „Zmluvné podmienky pre skupiny“) upravujú vzájomné zmluvné vzťahy medzi CK FIFO s.r.o. a právnickými príp. fyzickými osobami ako užívateľmi služieb cestovného ruchu organizovaných cestovnou kanceláriou FIFO pre ucelené skupiny klientov na základe požiadaviek objednávateľa.

Zmluvné podmienky pre skupiny sú neoddeliteľnou súčasťou „Zmluvy o obstaraní služieb cestovného ruchu pre skupinovú klientelu“, ktorú CK FIFO uzatvára s objednávateľom služieb.

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 CK FIFO), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej CK) a

b) objednávateľ:

objednávateľom služieb pre ucelenú skupinu klientov môže byť právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá jedná a vystupuje v mene skupiny. Zmluvným partnerom nie je jednotlivý člen skupiny, ale osoba, ktorá skupinu zastupuje a jedná v jej mene.

2) Zmluvný vzťah medzi CK FIFO a objednávateľom vzniká uzatvorením „Zmluvy o obstaraní služieb cestovného ruchu pre skupinovú klientelu“ (ďalej iba zmluva) spracovanej na základe záväznej písomnej objednávky objednávateľa. Uzatvorením tejto zmluvy predchádza zaslanie predbežnej písomnej objednávky, v ktorej objednávateľ uvedie presný rozsah požadovaných služieb. Odpoveďou na túto predbežnú objednávku je ponuka vypracovaná cestovnou kanceláriou FIFO, v ktorej CK FIFO uvedie prípadné nutné úpravy požadovaných služieb a oznámi objednávateľovi predbežnú cenu. Ak objednávateľ súhlasí s predloženou ponukou, vypíše záväznú objednávku a doručí ju cestovnej kancelárii FIFO.

3) Zmluva platí pre všetky osoby uvedené pramo v zmluve alebo v priloženom zozname účastníkov. Za plnenie zmluvných záväzkov týchto osôb ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Objednávateľ je povinný oboznámiť všetky osoby s obsahom zmluvy a zmluvných podmienok.

Osoby mladšie ako 18 rokov môžu byť užívateľmi služieb so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

4) Potvrdením zmluvy sa CK FIFO objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové a platobné podmienky

1) Ceny služieb poskytovaných cestovnou kanceláriou FIFO sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK FIFO a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve. Ceny uvedené v ponuke CK FIFO sú cenami orientačnými.

2) Celková cena služieb pre skupinu je podmienená dodržaním minimálneho počtu plne platiacich osôb v skupine. Minimálny počet plne platiacich osôb uvedený v zmluve je záväzný. Zníženie počtu plne platiacich osôb v skupine pod hranicu minimálneho záväzného počtu plne platiacich osôb môže mať za následok zmenu základnej ceny na osobu.

3) CK FIFO má právo na zaplatenie celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť celkovú cenu služieb pred ich poskytnutím.

4) CK FIFO je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb sú dohodnuté v zmluve.

5) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK FIFO oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty (storna) podľa dohodnutých stornovacích podmienok.

III. 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 zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

d) právo kedykoľvek pred začiatkom realizácie služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku V. týchto Zmluvných podmienok,

e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VI. týchto Zmluvných podmienok.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) podľa požiadavky CK,

b) zabezpečiť u osôb vo veku do 18 rokov písomný súhlas ich zákonného zástupcu s čerpaním služieb v zmluvne dohodnutom rozsahu a s týmito zmluvnými podmienkami,

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

d) zaplatiť celkovú cenu služieb v súlade s článkom II. týchto Zmluvných podmienok,

e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb, najneskôr však 21 dní pred odchodom na zájazd,

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) nadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,

j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov, dodávateľov služieb alebo CK,

k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VI. týchto Zmluvných podmienok.

3) K povinnostiam objednávateľov služieb pre skupinovú klientelu ďalej patrí:

a) zoznámiť všetkých svojich účastníkov s týmito Zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb. V prípade autobusovej dopravy je potrebné oboznámiť všetkých účastníkov s max. limitom batožiny, a to max. 20 kg/osoba vzhľadom na možné preťaženie autobusu, pokiaľ nie je uvedené inak.

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 v zmluvne dohodnutej lehote menný zoznam účastníkov, ktorý musí obsahovať údaje špecifikované v zmluve.

4) Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť obstarávateľovi kauciu vo výške 15 EUR/osoba, pokiaľ ubytovacie zariadenie nestanovi inak. Táto kaucia slúži ako náhrada pri vzniku prípadných škôd. V prípade, že žiadne škody nevzniknú, bude kaucia objednávateľovi vrátená v plnej výške po ukončení akcie.

IV. Povinnosti a práva CK FIFO

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku III. týchto Zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK FIFO.

2) CK FIFO je povinná pred uzatvorením zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa služieb uvedených v zmluve, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o objednaní služieb.

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

4) CK FIFO si vyhradzuje právo zmeniť celkovú cenu služieb pre skupinu v prípade, ak reálny počet plne platiacich osôb je nižší ako minimálny záväzný počet plne platiacich osôb uvedený v zmluve.

Ďalej môže CK FIFO zmeniť cenu v prípadoch, ak v období medzi uzatvorením zmluvy a začiatkom čerpania služieb dôjde k výraznému nárastu plánovaných nákladov na realizáciu z dôvodov, ktoré CK FIFO nemôže sama ovplyvniť.

5) CK FIFO je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch, ak dôjde:

a) k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže CK FIFO požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri

autokarovej alebo leteckej doprave.

b) k zvýšeniu letiskových a prístavných poplatkov, príp. iných platieb spojených s dopravou.

V. Odstúpenie od zmluvy

1) CK FIFO môže pred začiatkom realizácie od zmluvy odstúpiť z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom alebo v prípadoch, ak by realizácia objednaných služieb buď FIFO ekonomicky neúnosná z dôvodu výrazného prekročenia plánovaných nákladov. CK FIFO si ďalej vyhradzuje právo zrušiť realizáciu služieb v dôsledku udalosti, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (tzv. vyššej moci).

Pisomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov a prípadnou náhradnou ponukou služieb zasiela CK FIFO doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve.

2) Objednávateľ má právo oznámiť odstúpenie skupiny od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

a) bez udania dôvodu,

b) z dôvodov porušenia povinností CK FIFO vyplývajúcich zo zmluvy.

Oznámenie o odstúpení skupiny od zmluvy pošle objednávateľ CK FIFO doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ služby zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, je CK FIFO povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny služieb podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii FIFO zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

4) V prípade kompletného zrušenia objednaných služieb pre celú skupinu zo strany objednávateľa, alebo ak CK FIFO odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK FIFO zmluvnú pokutu (storno).

Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ služby zakúpil.

Výška zmluvnej pokuty (storna) pri kompletnom zrušení služieb pre celú skupinu je stanovená podľa počtu dní zostávajúcich odo dňa doručenia tohto oznámenia do začiatku čerpania služieb nasledovne:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| a) storno do 105 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 15 % z celkovej ceny pre skupinu |
| b) storno od 104 do 70 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 30 % z celkovej ceny pre skupinu |
| c) storno od 69 do 21 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 50 % z celkovej ceny pre skupinu |
| d) storno od 20 do 08 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 75 % z celkovej ceny pre skupinu |
| e) storno od 07 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb: | 100 % z celkovej ceny pre skupinu |

5) Minimálny počet plne platiacich osôb v skupine je pre objednávateľa záväzný. Zmenu počtu plne platiacich osôb musí objednávateľ oznámiť písomne obstarávateľovi. V prípade zníženia počtu plne platiacich osôb pod hranicu minimálneho záväzného počtu plne platiacich osôb má obstarávateľ právo vypočítať novú celkovú cenu pre skupinu.

V prípade čiastočného zrušenia objednaných služieb, t.j. ak zruší objednané služby jednotlivý člen skupiny, objednávateľ má možnosť nahradiť ho inou osobou. Ak sa objednávateľovi nepodari zabezpečiť náhradnú osobu, môže CK FIFO požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty (storna) od jednotlivého člena skupiny.

Výška zmluvnej pokuty (storna) pri zrušení služieb pre jednotlivého člena skupiny je stanovená podľa počtu dní zostávajúcich odo dňa doručenia tohto oznámenia do začiatku čerpania služieb nasledovne:

- | | |
|--|----------------------------------|
| a) storno do 105 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 15 % zo základnej ceny na osobu |
| b) storno od 104 do 70 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 30 % zo základnej ceny na osobu |
| c) storno od 69 do 21 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 50 % zo základnej ceny na osobu |
| d) storno od 20 do 08 dní pred začiatkom čerpania služieb: | 75 % zo základnej ceny na osobu |
| e) storno od 07 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb: | 100 % zo základnej ceny na osobu |

6) Ak objednávateľ nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, je povinný uhradiť 100 % z ceny.

7) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty (storna) je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň začiatku čerpania služieb.

8) CK FIFO má právo odrátať zmluvnú pokutu (storno) od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK FIFO je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny služieb podľa zrušenej zmluvy.

9) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK FIFO pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien v lehote kratšej ako 3 dni pred odchodom na zájazd podlieha zaplateniu poplatku v paušálnej výške 17,- EUR. Jedná sa o zmenu mena účastníka, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod.

VI. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamáciu ihneď v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením služby, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri neskoršej uplatnenej reklamáci.

3) Svoje nároky z reklamácie musí objednávateľ uplatniť u CK FIFO bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK FIFO povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4) CK FIFO zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK FIFO alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci dohodnutého balíka služieb. CK FIFO nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec dohodnutého balíka služieb, ktoré si objednávateľ objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové 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 objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) CK FIFO upozorňuje na možnosť prípadného meškania dopravných prostriedkov a z toho vznikajúcej nemožnosti čerpania niektorých služieb. Klient má právo na náhradu škody v rozsahu, ktorý upravujú platné právne predpisy v čase realizácie zájazdu.

8) CK FIFO nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená účastníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

VII. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto Zmluvných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované cestovnou kanceláriou FIFO len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou FIFO stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy, že sú mu Zmluvné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy svoj súhlas s tým, aby CK FIFO spracovávala v zmluve uvádzané osobné údaje za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných cestovnou kanceláriou FIFO a pre akvizíciu činnosti. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK FIFO a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované cestovnou kanceláriou FIFO ponúkať a poskytovať.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu SCHOOL 2012 zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače (02.09.2011) a CK FIFO si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.