

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Obchodné meno: **Faveo s.r.o.**
Sídlo: Beňadická 20, 851 06 Bratislava
Zápis v OR: OS Bratislava I, Oddiel Sro , vložka č. 28975/B
ICO: 36249254
Štatutárny orgán: Mgr. Adriána Sladovníková, konateľka

(ďalej len „Faveo“)

Nižšie uvedené všeobecné obchodné podmienky obsahujú :

- A. všeobecné obchodné podmienky predaja leteniek
- B. všeobecné obchodné podmienky predaja ubytovania
- C. všeobecné obchodné podmienky sprostredkovania poistenia
- D. spoločné ustanovenia všeobecných obchodných podmienok platných pre predaj leteniek, ubytovania a sprostredkovania poistenia

(ďalej len „všeobecné obchodné podmienky“)

A – Všeobecné obchodné podmienky predaja leteniek

I. Definície

1. REZERVÁCIA – elektronický údaj v celosvetovom rezervačnom systéme a v systéme konkrétneho leteckého dopravcu o klientovi, ktorý sa rozhodol využiť jeho prepravné služby. Obsahuje informácie o cestujúcom – meno, priezvisko, dátum narodenia (pri batol'atách, de'toch, mládežníkoch, študentoch a senioroch), pohlavie, presný časový a geografický itinerár – plán cesty vrátane údajov o leteckej spoločnosti a letoch. Môže obsahovať aj špeciálne požiadavky klienta o rezervácii konkrétneho sedadla, pokiaľ takúto službu letecká spoločnosť na danej linke umožňuje, inak je možné takéto služby rezervovať až pred odletom na check-in.

2. SKUPINOVÁ REZERVÁCIA – rezervácia s minimálnym počtom cestujúcich 10 osôb s výnimkou batol'at.

3. LETENKA – kúpna zmluva uzatvorená medzi klientom a leteckým dopravcom o leteckej preprave cestujúceho – klienta, resp. Jeho batožiny z miesta odletu do cieľovej destinácie. Momentom zaplatenia za letenku klient automaticky uzatvára kúpnu zmluvu s leteckým dopravcom a tým vyjadruje súhlas s podmienkami dopravy tohto dopravcu. Všeobecné podmienky dopravy leteckých dopravcov, členov IATA (Medzinárodná asociácia leteckých dopravcov) tvoria prílohu týchto podmienok. *Faveo* pri uzatváraní kúpnej zmluvy vystupuje ako sprostredkovateľ a nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné reklamácie spojené so službami, ktoré poskytuje letecký dopravca.

4. ELEKTRONICKÁ LETENKA – údaj v elektronickom systéme leteckých spoločnosti, v ktorom sú bezpečne uložené všetky detaily letu. Elektronickú letenku nie je potrebné mať so sebou na check-in pred odletom. *Faveo* odporúča mať potvrdenie o elektronickej letenke pred odletom na letisku pri sebe.

FAVEO

Beňadická 20
Bratislava

Tel. : +421 (0)2 324 00 324
Fax.: +421 (0)2 324 00 325

faveo@faveo.sk
www.faveo.sk

5. PAPIEROVÁ LETENKA – letecká dopravná cenina vystavená na meno cestujúceho, ktorú je potrebné mať vždy pred odletom fyzicky so sebou a predložiť ju na check-in.

6. PTA – PREPAID TICKET ADVICE. Doklad „Oznámenie o predplatenom cestovnom“ s uvedeným pevne zaisteného miesta, kde si klient letenku vyzdvihne. PTA sa spravidla používa na vystavenie letenky na inom mieste (krajine), ako bola uskutočnená platba za letenku. Výšku poplatku za PTA ako aj možnosť vystavenia letenky formou PTA stanovujú jednotlivé letecké spoločnosti individuálne. Poplatok za PTA sa platí spolu s cenou letenky. Nie všetky letecké spoločnosti umožňujú vystavenie PTA na všetkých letiskách.

7. CENA LETENKY – cena prepravných leteckých služieb

8. LETISKOVÉ POPLATKY – poplatky vyberané mestom, štátom, alebo krajinou v dobe odletu. Zvyčajne sa tento poplatok vyberá súčasne s prepravným – cenou letenky. V niektorých prípadoch sa však letiskové poplatky platia priamo na letisku. (najmä niektoré krajiny Ázie, Afriky a Južnej Ameriky).

II. Podmienky a spôsob rezervácie

1. *Faveo* používa na rezervácie leteniek a niektorých iných produktov rezervačný systém Amadeus, prostredníctvom ktorého má klientovi možnosť vyhľadať aktuálne dostupné letecké spojenie podľa klientom zadáných požiadaviek (miesto odletu do požadovanej destinácie, dátum odletu, miesto návratu, dátum odletu...) a zároveň mu na vyhovujúcom vybranom spojení miesto zarezervovať. Túto službu poskytujú *Faveo* bezplatne a preto na túto službu nie je možné uplatňovať žiadne reklamácie.
2. Po vytvorení rezervácie je klientovi automaticky vygenerovaný **rezervačný kód**. Klient je povinný skontrolovať si rezerváciu na stránke www.checkmytrip.com / **klientskej** zóne *Faveo* časti „môj let“, kde do kolónky „Reservation #/ Číslo rezervácie“ zadá svoj rezervačný kód a do kolónky „Last name/Meno cestujúceho“ zadá svoje priezvisko resp. priezvisko cestujúceho a v prípade akýchkoľvek nezrovnalostí kontaktovať spoločnosť *Faveo* písomne e-mailom, alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa pokladá aj nesprávne uvedené meno a priezvisko, resp. priezvisko uvedené ako krstné meno a opačne. V prípade, že si klient takto rezervácie neskontroluje, *Faveo* nezodpovedá za žiadne prípadné straty, ktoré by klientovi takýmto konaním vznikli.
3. Rezervácia je vždy platná v ten istý deň ako bola vytvorená. Cena letenky, ktorú potvrdí rezervačný systém pri ukončení rezervácie je garantovaná len do ňna, do ktorého ho letecká spoločnosť takto v systéme garantuje. *Faveo* si vyhradzuje právo na odmietnutie vystavenia letenky v prípade, že za pôvodnú cenu letenky nebude možné letenku vystaviť z dôvodu systémovej chyby alebo z dôvodu, že letecká spoločnosť medzičasom zmenila podmienky tarifu, alebo zmenila, či úplne zrušila pôvodný tarif bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody vzniknutej klientovi.
4. Je nutné, aby boli všetky osobné údaje zadané agentovi pravdivo a správne. Tieto údaje slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. V prípade, že letecká spoločnosť vyžaduje pre vystavenie letenky doplnenie ďalších dokumentov (číslo pasu, občianskeho preukazu, číslo miles and more karty, kópie občianskeho preukazu, číslo kreditnej karty), bude o tom klient upovedomený telefonicky, alebo e-mailom na poskytnutú e-mailovú adresu. *Faveo* si vyhradzuje právo na nevystavenie produktu v prípade, že klient takéto doklady nedodá, alebo ich nedodá včas, bez akéhokoľvek nároku na náhradu škody, ktorá by klientovi v prípade nevystavenia produktu vznikla. Dodaním údajov a dokončením rezervácie klient vyjadruje súhlas so spracovaním poskytnutých osobných údajov za účelom vystavenia letenky. V prípade uvedenia nepravdivých, resp. neúplných údajov si *Faveo* vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie, resp. úpravu ceny alebo náhradu akýchkoľvek škôd spôsobených uvedením nepravdivých údajov v plnej výške. V tomto prípade *Faveo* nenesie žiadnu zodpovednosť za škody, ktoré by klientovi vznikli.

5. Rezervácie je možné až do momentu zaplatenia upraviť, zmeniť alebo zrušiť bez poplatkov. Po vystavení letenky, podliehajú všetky zmeny a stornopodmienky tarifu danej letenky, na ktoré je klient povinný sa informovať pred úhradou a pred vystavením letenky. *Faveo* si za prípadné zmeny na už vystavených letenkách účtuje administratívny poplatok 700,-Sk za osobu a zmenu.

Ak sa klient nachádza v zahraničí a má záujem zmeniť svoj spätný let, je možné tak uskutočniť aj priamo v leteckej spoločnosti.

Podľa oficiálnych storno podmienok leteckej spoločnosti je možné postupovať v prípade, že storno letenky je uskutočnené najneskôr 48 hodín pred plánovaným odletom. Pokiaľ klient žiada o storno menej ako 24 hodín pred odletom, alebo potom ako nestihol odlet tzv. no show, spravidla možno leteckú spoločnosť požiadať len o vrátenie letiskových poplatkov. Je plne v jej kompetencii, či žiadosti vyhovie. Storno letenky je možné len počas otváracích hodín spoločnosti *Faveo*, na základe vyplneného, podpísaného a včas doručeného storno formulára. Pri stornovaní už vystavených leteniek bude klientovi okrem poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný administratívny poplatok vo výške 700,- Sk za každú letenku a všetky letenky nízkonákladových leteckých spoločností. Tento poplatok bude klientovi účtovaný aj v prípade, ak letecká spoločnosť pri nerefundovateľnej letenke vráti sumu letiskových poplatkov a tiež v prípade, že klient bude stornovať letenku, ktorej lety zmenila, alebo zrušila letecká spoločnosť. Tieto poplatky sa účtujú k poplatkom stanoveným leteckou spoločnosťou.

Pokiaľ je dôvodom storna letenky závažný dôvod (úmrtie blízkeho príbuzného, vážny zdravotný stav, hospitalizácia), *Faveo* odporúča aby klient spolu so storno formulárom doručil tiež podklady (originál úmrtného listu, lekársku správu v anglickom jazyku, atď.). Tie spolu s jeho žiadosťou o storno budú zaslané leteckej spoločnosti, ktorá môže prípad individuálne posúdiť a klientovi vrátiť sumu nad rámec oficiálnych podmienok. *Faveo* neručí za individuálny postup v daných prípadoch a vrátenie zvýšenej sumy. V prípade, že klient požadované doklady nedodá, *Faveo* neručí za to, že u leteckej spoločnosti bude o individuálne posúdenie žiadané.

Po doručení kompletných podkladov (storno formulára, papierovej letenky, a prípadne zdravotnej správy v anglickom jazyku, úmrtného listu) prebehne administratívne spracovanie vrámci *Faveo* a u leteckej spoločnosti. Po vysporiadaní u leteckej spoločnosti táto poukáže peniaze *Faveo*, resp. vráti príslušnú čiastku na kreditnú kartu (ak bola letenka hrazená týmto spôsobom). Klientovi bude zaslaný dobropis. Termín vrátenia je podmienený konaním tretej osoby- dopravcu resp. dodávateľa. Vo všeobecnosti trvá celý proces približne 2 mesiace. V prípade, že klient žiada o individuálne posúdenie zo závažných dôvodov a dodá potrebné podklady, vybavenie storna môže trvať aj niekoľko mesiacov

V prípade, že klient stornuje letenku, ktorá bola hrazená kreditnou kartou, je povinný na storno formulár uviesť údaje kreditnej karty, ku ktorej týmto automaticky dáva *Faveo* svoj súhlas na odúčtovanie administratívneho poplatku za storno letenky. Celkovú cenu, po odrátaní storno poplatku leteckou spoločnosťou, vráti v prípade, že letenka bola platená kreditnou kartou, klientovi priamo dopravca na kreditnú kartu, ktorú použil na úhradu predmetných leteniek. V prípade, že si klient želá vrátiť vacanú sumu poštovou poukážkou, bude mu účtovaný, okrem administratívneho poplatku a storno poplatku leteckej spoločnosti, navyše poplatok spracovateľský, vo výške 100,- SK.

V prípade, že klient požiada o stornovanie letenky v deň jej vystavenia, a doručí storno formulár ešte ten istý deň v čase otváracích hodín *Faveo*, bude mu okrem poplatku za vystavenie letenky, ktorý je nerefundovateľný, účtovaný aj administratívny poplatok vo výške 700,- Sk na osobu. Následne je možné sumu použiť na zakúpenie novej letenky. Alebo vrátiť platbu späť na účet klienta zníženú o spracovateľský poplatok vo výške 300,- Sk. Klient s týmto postupom *Faveo* vyjadruje svoj súhlas.



V rezervácii pre jednotlivca nie je možné meniť meno cestujúceho za žiadnych okolností. (Výnimkou sú nízkonákladové letecké spoločnosti, ktoré zmeny umožňujú za poplatok) Je možné len vytvoriť novú rezerváciu podľa aktuálnych cenových podmienok a podľa aktuálnych dostupných letov. Letenku na meno klienta, ktorý nemôže letieť, je možné len stornovať. Storno sa riadi podmienkami stanovenými leteckou spoločnosťou.

6. Na vybranom lete má klient možnosť si priamo **zarezervovať sedadlo v lietadle**. Nie všetky letecké spoločnosti, nie na všetky lety a pre všetky tarify umožňujú si vopred rezervovať sedadlo v lietadle. V prípade, že rezerváciu sedadla letecký prepravca povoľuje a bude úspešná, klient si rezerváciu sedadla môže prekontrolovať po ukončení celej rezervácie na www.checkmytrip.com (stránka je v anglickom jazyku)/klientskej zóne *Faveo* časti „môj let“, kde do kolónky „Reservation #/ Číslo rezervácie“ zadá svoj rezervačný kód a do kolónky „Last Name/Meno cestujúceho“ zadá svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho. V prípade, že rezerváciu sedadla nie je možné previesť, klient tak môže urobiť až na check-in pred odletom.
7. Klient má tiež možnosť požiadať o **špeciálny druh jedla**. Nie všetky letecké spoločnosti poskytujú všetky druhy jedál, ktoré sú v ponuke v rezervačnom systéme Amadeus. Jedlo, ktoré si klient vyberie bude vyžiadané a v prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo poskytuje v rámci servisu na palube, bude klientovi potvrdené. V prípade, že letecká spoločnosť toto jedlo neposkytuje, nebude jedlo potvrdené a je potrebné, aby klient kontaktoval *Faveo*. Či letecká spoločnosť jedlo potvrdila alebo zamietla a z akého dôvodu, si klient môže po ukončení celej rezervácie kontrolovať na www.checkmytrip.com (stránka je v anglickom jazyku)/klientskej zóne *Faveo* časti „môj let“, kde do kolónky „Reservation #/ Číslo rezervácie“ zadá svoj rezervačný kód a do kolónky „Last Name/Meno cestujúceho“ zadá svoje priezvisko, resp. priezvisko cestujúceho. Potvrdenie, alebo zamietnutie vyžiadaného jedla je na tejto stránke viditeľné najneskôr do 24 hodín od urobena rezervácie.

B – Všeobecné obchodné podmienky predaja ubytovania

I. Úvodné ustanovenia

1. Táto časť všeobecných obchodných podmienok upravuje vzťahy medzi klientom a spoločnosťou *Faveo*, ktoré vznikajú pri predaji ubytovania, ktoré zahŕňa ubytovanie na nie viac ako tri noci v jednom ubytovacom zariadení akejkoľvek kategórie a triedy vrátane stanu, karavanu a ubytovania v súkromí.
2. Rezervácia – rezervácia alebo záväzné objednanie ubytovania pre maximálne 9 osôb.
3. Skupinová rezervácia – rezervácia alebo záväzné objednanie ubytovania pre viac 10 a viac osôb.

II. Podmienky a spôsob rezervácie

1. *Faveo* disponuje rezervačnými systémami obchodných partnerov, prostredníctvom ktorých je možné klientovi vyhľadať aktuálne dostupné ubytovanie podľa zadaných požiadaviek (miesto pobytu, dátum príchodu, dátum odchodu, atď.) a zároveň si na jemu vyhovujúcom a vybranom termíne ubytovanie záväzne zarezervovať (ďalej v tejto časti obchodných podmienok ako „Rezervácia“). Túto službu poskytuje *Faveo* bezplatne a preto na túto službu nie je možné uplatňovať žiadne reklamácie. Je nutné, aby boli všetky osobné údaje zadané agentovi pravdivo a správne. Tieto údaje slúžia na identifikáciu klienta a jeho rezervácie v ďalšej komunikácii. *Faveo* si u klienta môže pravdivosť údajov uvedených v Rezervácii telefonicky alebo emailom overiť. Klient je povinný skontrolovať si Rezerváciu v zaslanom potvrdení a v prípade akýchkoľvek nezrovnalostí kontaktovať spoločnosť *Faveo* písomne emailom alebo telefonicky. Za nezrovnalosť sa považuje aj nesprávne uvedené meno alebo priezvisko. V prípade, že si klient takto správnosť Rezervácie neskontroluje, *Faveo* nezodpovedá za žiadne prípadné škody, ktoré by klientovi takýmto konaním vznikli.



2. Každá Rezervácia klienta bude považovaná za ponuku na uzavretie zmluvy podľa týchto Všeobecných obchodných podmienok. Klient potvrdením Rezervácie potvrdzuje, že si prečítal a oboznámil sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, so všetkou dokumentáciou a špeciálnymi podmienkami spojenými s príslušnou Rezerváciou a súhlasí s právami a povinnosťami v nich obsiahnutými.
3. Po potvrdení Rezervácie je klientovi vygenerovaná a zaslaná faktúra, ktorú je klient povinný uhradiť. Deň do ktorého je cena garantovaná, je potrebné si overiť v spoločnosti *Faveo*. *Faveo* si vyhradzuje právo odmietnuť vystaviť poukaz - voucher v prípade, že za cenu ubytovania uvedenú na faktúre nebude možné z dôvodu systémovej chyby poukaz vystaviť. V prípade, že z dôvodov uvedených v predchádzajúcej vete nie je možné poukaz vystaviť, spoločnosť *Faveo* bezodkladne klientovi na základe jeho žiadosti zaplatené peňažné prostriedky vráti. V predmetnej žiadosti je klient povinný uviesť: Rezervačné číslo, číslo faktúry, číslo účtu, na ktorý si želá predmetnú čiastku vrátiť. *Faveo* o výskyte systémovej chyby klienta bezodkladne informuje. V prípade, že klient do doby, ktorá je stanovená na faktúre ako deň splatnosti a zároveň podľa časti D článku II bodu 2 týchto podmienok neuhradí faktúru, Rezervácia klienta bude spoločnosťou *Faveo* automaticky zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.
4. Klientova Rezervácia na ubytovanie sa nemôže vzťahovať na viac ako 9 osôb. V prípade Skupinovej rezervácie je klient povinný kontaktovať spoločnosť *Faveo* za účelom oboznámenia sa s osobitnými podmienkami vzťahujúcimi sa k takejto skupinovej rezervácii. Pokiaľ sa klient pokúsi obísť Skupinovú rezerváciu spôsobom rozdelenia skupiny na viaceré rezervácie, tak aby sa každá rezervácia vzťahovala na 9 alebo menej osôb, hotel je oprávnený uložiť klientovi poplatky za skupinové zrušenie pobytu alebo iný poplatok, za ktorého úhradu je klient zodpovedný. *Faveo* je oprávnené zrušiť rezervácie, ktoré sa pokúšajú obísť Skupinové rezervácie. Skutočnosť či ide o obchádzanie Skupinovej rezervácie posudzuje výlučne *Faveo*.
5. Iba dobromyselné rezervácie sa budú považovať za Rezerváciu klienta. V prípade ak *Faveo* posúdi, že Rezervácia bola vykonaná v úmysle obsadiť a držať viacero voľných termínov, *Faveo* si vyhradzuje právo Rezerváciu zrušiť.
6. Klient je zodpovedný za správnosť všetkých údajov poskytnutých spoločnosti *Faveo*. Klient sa zaväzuje uhradiť všetky poplatky, ktoré vzniknú v prípade poskytnutia nesprávnych údajov. Titul, meno, dátumy narodenia detí sa musia zhodovať so zápisom uvedenom v cestovnom pase alebo/a občianskom preukaze. V prípade, že údaje v potvrdení Rezervácie nie sú správne, klient sa zaväzuje bezodkladne o tom informovať *Faveo*.

III. Voucher – Poukaz

1. *Faveo*, vystaví klientovi poukaz – voucher, ktorý obsahuje rezervačný kód a meno klienta. V prípade zrušenia záväznej rezervácie, je klient povinný poukaz na ubytovanie, ktoré bolo zrušené bezodkladne *Faveo* vrátiť. V prípade, že klient takýto poukaz nevráti, je zodpovedný za jeho použitie resp. prípadné zneužitie.
2. *Faveo* faktúruje klientovi cenu za počet nocí uvedených na poukaze alebo na faktúre uvedenej obchodným partnerom spoločnosti *Faveo* (podľa toho na ktorom dokumente je uvedený vyšší počet nocí), bez ohľadu na počet nocí, ktoré boli v skutočnosti klientom využité. O podmienkach zaplataenia iba skutočne využitých nocí je klient povinný sa informovať v spoločnosti *Faveo* telefonicky alebo e-mailom. Ak klient odíde z ubytovacieho zariadenia skôr, niektoré ubytovacie zariadenia najmä v USA a Kanade, účtujú cenu ubytovania za všetky noci, ktoré boli objednané alebo dodatočný fixný poplatok k počtu nocí, ktoré boli v skutočnosti využité. Za účelom vyhnutia sa prípadným sporom o poplatkoch, klient je povinný zabezpečiť od ubytovacieho zariadenia písomné potvrdenie o dátume a čase odhlásenia sa a odchodu, pokiaľ klient odchádza z hotela skôr ako bol dátum uvedený na záväznej rezervácii.
3. Poukaz – Voucher okrem detailov pobytu bude obsahovať aj názov miestneho zástupcu, referenčné číslo riadiaceho zástupcu a kontaktné číslo.



4. Pre ubytovacie zariadenia v USA a Kanade platí, ak sa rezervácia vzťahuje na viac ako jednu izbu a ak cestujúci majú rôzne mená, všetky mená cestujúcich musia byť vytlačené na poukaze – voucheri. Ak cestujúci budú prichádzať v rôznom čase, každý z cestujúcich musí mať vlastný poukaz – voucher. Cestujúcim môže byť účtovaný pobyt priamo ubytovacím zariadením pokiaľ cestujúci nebude mať so sebou poukaz – voucher k rezervácii.

IV. Reklamácie

1. Reklamácie týkajúce sa ubytovania je potrebné oznamovať okrem *Faveo* aj bezodkladne priamo hotelu resp. inému ubytovaciemu zariadeniu alebo dodávateľovi služieb priamo na mieste. *Faveo* nenesie zodpovednosť za problémy, ktoré mohli byť odstránené počas pobytu klienta pokiaľ o nich upovedomil ubytovacie zariadenie alebo dodávateľa služieb. Klient je povinný o každej reklamácií informovať *Faveo* do 28 dní odo dňa kedy došlo k udalosti, ktorá viedla klienta k reklamácií a dodať všetky podklady dokumentujúce predmet reklamácie.

V. Informácie

1. *Faveo* vyvíja v spolupráci s partnermi maximálne úsilie k tomu, aby poskytoval iba správne informácie a správy o ubytovacích zariadeniach. *Faveo* nenesie zodpovednosť za akúkoľvek škodu, pokiaľ by sa preukázalo, že informácie alebo správy o ubytovacích zariadeniach sú nesprávne alebo neúplné.

VI. Zodpovednosť

1. *Faveo* pri zabezpečovaní ubytovania koná a vystupuje výlučne ako sprostredkovateľ. Z tohto dôvodu *Faveo* nenesie žiadnu zodpovednosť za osobnú ujmu, chorobu, škodu na majetku, inú stratu, výdavky akejkoľvek povahy, ktoré vznikli priamo alebo nepriamo z dôvodu konania ubytovacieho zariadenia alebo iného dodávateľa služieb.
2. V určitých prípadoch ubytovacie zariadenie nie je schopné akceptovať potvrdenú rezerváciu. *Faveo* vždy vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby predchádzala situáciám uvedeným v predchádzajúcej vete. Pokiaľ takáto situácia nastane, *Faveo* bude hľadať všetky iné vhodné alternatívne riešenia. *Faveo* nie je schopné zaručiť vo všetkých prípadoch, že alternatívne ubytovanie bude v rovnakom štandarde alebo s rovnakým umiestnením ako ubytovanie rezervované na základe rezervácie. Zodpovednosť *Faveo* voči klientovi za všetky nároky vzniknuté na základe rezervácie je obmedzená do výšky 200 % poplatkov splatných klientom vo vzťahu k Rezervácii.
3. *Faveo* prehlasuje, že akékoľvek hodnotenia ubytovacích zariadení uvedených v informáciách o zariadeniach (napr. Hviezdičkové označenie) neboli vykonané a nemusia byť v súlade s vyhláškou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 419/2001 Z.z., ktorú sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried.

VII. Rezervácia hotelového ubytovania

1. Špeciálne požiadavky na ubytovacie zariadenie ako nefajčiarska izba, susediace alebo prepojené izby budú prijaté, ale *Faveo* nemôže garantovať ich splnenie. Izby pre handicapovaných majú zvyčajne zabezpečený prístup s vozíkom, ale nie sú nevyhnutne vybavené prvkami pre vážne telesne postihnutých.
2. Pokiaľ klient požaduje dodatočnú noc v hoteli na už potvrdenej Rezervácii, klient je povinný kontaktovať *Faveo* s požiadavkou na úpravu pôvodnej rezervácie.



3. V hoteloch z času na čas prebiehajú renovačné práce, pričom hotel vykoná všetky dostupné kroky k tomu, aby obmedzil rušenie svojich hostí. Pokiaľ hotel vykonáva renovačné práce počas pobytu svojich hostí, klient nie je oprávnený požadovať refundáciu kúpnej ceny.
4. Ak je spoločnosť *Faveo* osobitne informovaná o renovačných prácach, tieto informácie budú poskytnuté klientovi. Klient berie na vedomie, že informácie o renovácii hotela môžu byť zmenené, pričom o týchto zmenách spoločnosť *Faveo* nebude vždy informovaná. Spoločnosť *Faveo* nenesie zodpovednosť za sťažnosti týkajúce sa renovačných prác, ktoré nie sú v zhode s informáciami, ktoré boli spoločnosti *Faveo* poskytnuté.
5. Vo väčšine hotelov je možné sa ubytovať sa najskôr o 14:00 hod., ale v niektorých krajinách najmä v USA to môže byť aj neskôr ako o 16:00 hod. Spoločnosť *Faveo* môže garantovať iba prvú noc z rezervácie (pokiaľ nie je uvedené inak v čase jej potvrdenia); hotely sú oprávnené uvoľniť izby (zrušiť rezervácie) ak sa klient neubytuje do 05:00 hod. (miestneho času) dňa nasledujúcom po dni, v ktorom mal prísť.
6. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby môžu obsahovať jednu dvoj posteľ a jednu osobitnú posteľ alebo dve dvoj posteľe. V niektorých hoteloch, všetky trojlôžkové izby sú zložené z jednej dvoj posteľe a jednej osobitnej posteľe. Väčšina hotelov nemá v trojlôžkových a štvorlôžkových izbách k dispozícii pre každého host'a posteľ rozmerov v štandarde full size. V prípade, že klient požaduje prístelku, hotel mu môže účtovať dodatočný poplatok, ktorý bude klient uhrádzať priamo hotelu.
7. V USA a Kanade sú dvojlôžkové izby definované počtom návštevníkov a nie typom postelí (napr. ak dvojlôžková izba je potvrdená, hotel môže poskytovať dvojlôžkovú izbu s jednou posteľou ako spolu spiacie dve osoby). V Rezervácii klient môže požadovať oddelené posteľe, avšak splnenie tejto požiadavky spoločnosť *Faveo* nemôže zaručiť. Trojlôžkové a štvorlôžkové izby nie sú tvorené samostatnými posteľami, zvyčajne obsahujú dve dvoj posteľe. Väčšina hotelov nemôže pridať do izby prístelku k tomu, aby z hotelovej izby sa stala trojlôžková a štvorlôžková izba, ale umožňujú za dodatočný poplatok využitie rozťahovacej posteľe.
8. Rezervácia nesmie byť vyhotovená pod fiktívnym menom za účelom toho, aby klient držal miesto. Pokiaľ klient nevykoná rezerváciu pod správnym menom, od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb.
9. Niektoré hotely majú odlišné sadzby pre použitie hotela iba v priebehu dňa. Takýto hotel je možné identifikovať slovným spojením „Day Let“ alebo „Day use“ v názve hotela. Sadzby pre použitia hotela iba v priebehu dňa nebudú použité pre Rezervácie na ubytovanie cez noc a neobsahujú raňajky. Hotel môže klientovi pri odchode účtovať riadnu sadzbu v prípade, ak klient zotrvá hoteli dlhšie ako je stanovené podmienkami použitia hotela iba v priebehu dňa.

VIII. Poplatky a sadzby

1. Všetky uvádzané sadzby na faktúre sú za izbu (s vlastnou kúpeľnou alebo sprchou pokiaľ nie je uvedené inak) a vrátane raňajok (pokiaľ nie je uvedené inak), poplatku za službu a štátnej dane.
2. Ceny uvedené v cenníku spoločnosti *Faveo* platné počas Osobitného obdobia nahrádzajú ceny platné mimo Osobitného obdobia.
3. Pokiaľ klient má záujem o rezerváciu izby s prístelkou pre dieťa, *Faveo* odporúča zvoliť trojlôžkovú izbu. Prístelka pre dieťa bude v takomto prípade spoplatnená sadzbou ako v prípade troch dospelých. Cenu za dvoch dospelých a jedno dieťa je možné získať iba v prípade pridania prístelky pre dieťa k sadzbe dvojlôžkovej izby. Prístelku pre dieťa je možné použiť v prípade, že dieťa je staršie ako 2 a mladšie ako 12 rokov (pokiaľ iný vekový interval nie je špecifikovaný). Prístelka pre dieťa nebude dostupná, pokiaľ vek dieťaťa nie je špecifikovaný v čase Objednávky a spoločnosť *Faveo* bude účtovať cenu za tri dospelé osoby v trojlôžkovej izbe. Detská posteľ pre bábätká je vhodná iba pre deti mladšie ako 2 roky.



4. V niektorých hoteloch nie je možné poskytnúť dodatočnú detskú prístelku a dieťa je ubytované bezplatne alebo za zníženú cenu. V takomto prípade raňajky pre dieťa budú účtované hotelom a klient je povinný cenu raňajok uhradiť hotelu pri odchode. Pokiaľ klient požaduje pre dieťa vlastnú posteľ, klient je povinný požadovať trojlôžkovú izbu pričom zľava na dieťa v tomto prípade nebude poskytnutá.
5. V prípade, že hotel uloží poplatok za energiu alebo rekreačný poplatok, hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť priamo hotelu.
6. V prípade, že hotel uloží miestny poplatok za telefonickú službu (umožnenie hosťom vykonávať neobmedzené miestne hovory z ich izieb), hosť je povinný takýto poplatok zaplatiť pri opúšťaní hotela.
7. Akékoľvek podporné akcie obsahujúce ubytovanie zdarma alebo za zľavnenú cenu v prípade ubytovania na stanovené obdobie sa neuplatňujú počas Osobitného obdobia.
8. Niektoré hotely majú plávajúce verejné ceny, ktoré sa menia každý deň. *Faveo* nebude vracat' finančné prostriedky ani akceptovať ako dôvod neuhradenia platby skutočnosť, že sadzby spoločnosti *Faveo* sú skoro rovnaké alebo vyššie ako verejné ceny hotela.
9. Väčšina z hotelov na prípadné krytie vedľajších výdavkov požaduje od klienta pri ubytovaní poskytnutie kreditnej karty. V prípade, že klient kreditnou kartou nedisponuje, hotel môže požadovať od klienta hotovostnú zálohu. Všetky dodatočné výdavky spôsobené klientom musia byť zaplatené klientom priamo hotelu pred jeho odchodom. Spoločnosť *Faveo* nie je zodpovedná za poplatky účtované hotelom osobne hosťovi.

IX. Špecifické informácie

1. Hotely v Severnej Amerike akceptujú iba hostí starších ako 21 rokov, pokiaľ nie sú sprevádzaní dospelou osobou.
2. Ryokany sú japonské hotely tradičného štýlu založené na tradičnej architektúre. Dodržiavanie miestnych japonských zvykov (ako napríklad obliekanie Kimona a neobúvanie sa) je povinnosťou, jedlá sú japonské a zamestnanci majú okrem japončiny slabé jazykové znalosti.
3. Turisti pri návšteve Ruska prichádzajúci do ich prvého hotelu sú povinní zaplatiť turistickú daň.

X. Osobitné obdobia

1. Osobitnými obdobiami sa rozumie napr. obdobie, počas ktorého sa v mieste ubytovania alebo jeho blízkom okolí koná veľtrh alebo obdobie náboženských sviatkov, Nový rok, významné športové udalosti a pod. (ďalej ako „Osobitné obdobia“) Počas Osobitných období ceny spoločnosti *Faveo* môžu byť vyššie ako verejné ceny hotelov.
2. Dodatočné hotelové poplatky počas Osobitných období môžu byť oznámené v čase potvrdenia Rezervácie. Klientovi môže byť v takomto prípade oznámený dátum do kedy je možné Rezerváciu zrušiť. Pokiaľ klient nezruší Rezerváciu včas, je povinný zaplatiť všetky poplatky podľa týchto podmienok.
3. Niektoré hotely nebudú akceptovať dodatky k Rezervácii pokiaľ Rezervácia na Osobitné obdobie bola už raz potvrdená. *Faveo* o tejto skutočnosti klienta upovedomí.

XI. Storno rezervácie

1. V prípade, že klient zruší Rezerváciu, *Faveo* zašle klientovi potvrdenie o jej zrušení. Klient je povinný informovať *Faveo* o neprijatí tohto potvrdenia, pretože v opačnom prípade od klienta môže byť požadovaný poplatok za nečerpanie služieb.

2. Klient je povinný uhradiť *Faveo* všetky straty, náklady, škody, poplatky a výdavky, ktoré vznikli *Faveo* ako dôsledok zrušenia Rezervácie vykonanej klientom vrátane administratívneho a/alebo spracovateľského poplatku podľa bodu 2 článku II časti D týchto podmienok.
3. Rezervácia zaplatená/nezaplatená vzťahujúca sa na Osobitné obdobie nemôže byť zrušená bez poplatkov alebo doplnená potom ako bola vytvorená, alebo ako márne uplynula lehota pre zrušenie. Ak akákoľvek časť ubytovania spadá pod Osobitné obdobie, osobitné podmienky a súvisiace poplatky budú uplatnené na všetky rezervované noci.
4. Nezaplatené Rezervácie ubytovania týkajúce sa iného ako Osobitného obdobia možno meniť a zrušiť bezplatne. Pokiaľ faktúra nebude uhradená do dňa stanoveného na faktúre a za podmienok uvedených v časti D článku II bodu 2 týchto všeobecných podmienok alebo splatnosť nebude ďalej po konzultácii so spoločnosťou *Faveo* predĺžená, Rezerváciu *Faveo* automaticky zruší. Za nečerpanie služieb alebo zrušenie zaplatenej Rezervácie ubytovania iného ako počas Osobitného obdobia, *Faveo* bude účtovať klientovi a klient je povinný uhradiť *Faveo* storno poplatok vo výške ceny minimálne jednej noci a servisný poplatok za spracovanie storna vo výške 700,- Sk. V prípade, ak klient bude tvrdiť, že Rezerváciu zrušil priamo v hoteli, poplatok vo výške minimálne jednej noci a poplatok 700,- Sk bude klient povinný *Faveo* zaplatiť, ak hotel alebo obchodný partner neskôr spoplatní spoločnosť *Faveo*.
5. Pokiaľ spoločnosť *Faveo* vystaví klientovi faktúru na poplatok za nečerpanie služieb, ale hotel alebo obchodný partner spoločnosti *Faveo* neskôr potvrdí, že cestujúci v hoteli zostal, spoločnosť *Faveo* vystaví klientovi doplnkovú faktúru za dodatočné noci, ktorú je klient povinný uhradiť.

XII. Strava

1. Druh raňajok zahrnutých v cene pre každý hotel je označený názvami podľa nasledovnej tabuľky:
 - Americké - Studený bufet
 - Kontinentálne -Anglické
 - Teplý bufet - Izraelské
 - Japonské - Marocké
 - Izbová služba kontinentálna - Írske
 - Škandinávské - Škótske
 - Rozšírený bufet - Čínske
 - Kontinentálne – studené raňajky zvyčajne podávané na stole. Minimálne obsahujú chlieb a džem s teplým nápojom. Môžu obsahovať šunku, syr alebo ovocie.
 - Studený bufet – rozšírené kontinentálne raňajky, ale so samoobsluhou. Zvyčajne obsahujú zložky rovnaké ako pri kontinentálnych raňajkách plus studené nápoje, cereálne potraviny a šaláty.
 - Teplý bufet – je rovnaký ako studený bufet, ale obsahuje dodatočne teplé jedlá, minimálne slaninu a vajíčka.
 - Americké – teplé jedlo, ako slanina a vajíčka podávané na stoloch.

Vyššie uvedené informácie slúžia len ako návod a strava sa môže výrazne meniť z hotela na hotel.



XIII. Všeobecné ustanovenia

1. Právne vzťahy založené na základe zmluvy, ktorá bola uzavretá v súvislosti s Rezerváciou sa budú spravovať slovenským právnym poriadkom. Všetky spory, ktoré vzniknú na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na základe Rezervácie, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú podliehať výhradne jurisdikcii slovenských súdov so slovenským rokovacím jazykom.
2. *Faveo* nenesie zodpovednosť za nemožnosť splniť Rezerváciu v dôsledku ohňa, zemetrasenia, záplavy, snehovej kalamity, epidémie, explózie, štrajku, výtržností, občianskych nepokojov, vojny, zásahu Boha, akéhokoľvek zlyhania dopravy, elektrických alebo komunikačných systémov alebo akýchkoľvek obdobných udalostí, ktoré *Faveo* nemôže ovplyvniť. V takýchto prípadoch *Faveo* vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby klientovi poskytol alternatívne ubytovanie alebo vrátil zaplatené finančné prostriedky.

XIV. Osobitné podmienky platné pre vily a apartmány

1. V prípade ak sú informácie dostupné, hodnotenie kvality je vykonané podľa všeobecného štandardu ubytovania. Príslušné orgány nie vždy vykonávajú pre tieto zariadenia hodnotenia a tieto hodnotenia nie sú ekvivalentné k štandardu hodnotenia podľa hviezdíčiek používané pre hotely. Hodnotenie slúži len pre orientáciu a malo by sa použiť len ako všeobecný návod a *Faveo* ho nemôže zaručiť a garantovať.
2. Za akúkoľvek škodu na apartmáne alebo vile alebo majetku v nich je zodpovedná osoba, ktorá ju spôsobila a výška škody bude vyúčtovaná a jej úhrada požadovaná od klienta pri odchode.
3. Cestujúci je povinný sa podriadiť pravidlám a poriadku stanoveného poskytovateľom ubytovania.
4. Celkový počet osôb (vrátane mladistvých a detí) využívajúcich ubytovanie nesmie presiahnuť maximálny počet osôb uvedených v informáciách spoločnosti *Faveo*. V opačnom prípade prichádzajúcim hosťom môžu byť odmietnutý prístup k ubytovaniu alebo môžu byť dodatočne spoplatnení.
5. Cestujúci sú zodpovední za zaplatenie akýchkoľvek poplatkov spojených s použitím zariadenia ako napríklad elektrina, plyn, voda, telefón, bielizeň, bezpečnostná služba a uloženým poskytovateľom ubytovania za použitie vybavenia.
6. Od cestujúcich bude pravdepodobne požadované zaplatenie zálohy pri príchode do ubytovania. Poplatky, ktoré vzniknú počas pobytu budú inkasované z kreditnej karty.
7. Akákoľvek názorná ukážka ubytovania, ktorú spoločnosť *Faveo* vie poskytnúť vychádza zo špecifikácie dodanej spoločnosti *Faveo* zo strany poskytovateľov ubytovania. Názorná ukážka slúži len ako všeobecné zobrazenie ubytovania. Skutočná veľkosť, dizajn, príslušenstvo, výbava a zariadenia sa môžu líšiť od toho čo je vyobrazené na názornej ukážke.

XV. Osobitné storno podmienky a doplnenie podmienok platných pre vily a Apartmány

1. Mimo Osobitného obdobia, pre Objednávky, ktoré požadujú minimálny počet nocí pobytu pre každú objednávku (zvyčajne, ale nie výlučne tri noci, sedem nocí alebo viackrát sedem nocí) poplatok rovnajúci sa sume nie menšej ako 25% z ceny Rezervácie bude uložený za zrušenie Objednávky, ktoré bolo vykonané skôr ako 14 dní pred dátumom príchodu.
2. Za zrušenie Rezervácie vykonanej neskôr ako 14 dní pred dátumom príchodu bude klientovi uložený Poplatok vo výške 100% z ceny Objednávky a klient je povinný ho uhradiť.
3. Ak počet rezervovaných apartmánov je klientom medzičasom znížený, takéto konanie klienta sa považuje za zrušenie Rezervácie príslušných apartmánov, pričom sa uplatnia podmienky pre storno resp. zrušenie Rezervácie. *Faveo* sa vždy pokúsi zariadiť danú požiadavku bez poplatku, ale *Faveo* sa za jej bezplatné vybavenie nemôže zaručiť.



4. Žiadny poplatok nebude účtovaný za doplnenie dĺžky pobytu uvedeného v Rezervácii, pokiaľ bude vykonané skôr ako tri dni pred dátumom príchodu. Poplatky, ktoré sa uplatnia pri zmenách vykonaných do troch dní odo dňa príchodu budú uvedené na Rezervácii.

C – Všeobecné obchodné podmienky sprostredkovania poistenia

1. Spoločnosť *Faveo* je na základe Zmluvy o sprostredkovaní uzavretej medzi *Faveo* a Európskou cestovnou poisťovňou (ďalej ako „poisťovňa“) oprávnená sprostredkovať a uzatvárať pre klientov zmluvy o cestovnom poistení. Poistná zmluva sa považuje za uzavretú dňom, úhrady celej sumy poistného. Obsah poistenia si stanovuje klient. Presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené vo Všeobecných poistných podmienkach poisťovne a Zmluvných dojednaniach poisťovne pre cestovné poistenie, ktoré sú dostupné v spoločnosti *Faveo*. Klient po uzavretí poistnej zmluvy obdrží Potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy, kartu klienta, Všeobecné poistné podmienky poisťovne a Zmluvné dojednania poisťovne pre cestovné poistenie.
2. Klient berie na vedomie, že poistný vzťah vzniká priamo medzi klientom a poisťovňou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu ku klientovi a *Faveo* neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu. Klient týmto berie na vedomie, že akékoľvek nároky vyplývajúce z poistného vzťahu si bude uplatňovať priamo u poisťovateľa. S ohľadom na § 1 ods. 1 písm. g) zákona č. 340/2005 Z.z. o sprostredkovaní poistenia v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o sprostredkovaní poistenia“) *Faveo* prehlasuje, že zákon o sprostredkovaní poistenia sa nevzťahuje na vyššie uvedené sprostredkovanie poistenia.

D – Spoločné ustanovenia všeobecných obchodných podmienok platných pre predaj leteniek, ubytovania a sprostredkovania poistenia

I. Doručovanie

1. Letenky a ostatné produkty budú vystavené a doručené klientovi ihneď po ich úhrade, čím sa rozumie pripísanie celkovej sumy za produkt vrátane všetkých ďalších objednaných služieb a zliav na účet *Faveo*, ibaže je dohodnuté inak a ich vyhotovenie je závislé od inej okolnosti, ktoré podmieňuje ich vyhotovenie a doručenie.
2. Letenky a ostatné produkty budú klientom doručované podľa jeho výberu (pokiaľ ďalej nie je uvedené inak) nasledovným spôsobom:
 - (i) **E-mailom** – *Faveo* automaticky overuje možnosť vystavenia elektronickej letenky. Pokiaľ je letenku možné vystaviť elektronicke, bude táto zaslaná klientovi spolu s itinerárom (rozpisom letov) výhradne elektronicke na e-mailovú adresu, ktorú zadal pri rezervácii letenky. Klient si takéto potvrdenie o elektronickej letenke môže vytlačiť z e-mailu, resp. priamo z www.checkmytrip.com v časti „Electronic Ticket Receipt“. Ostatné produkty a s nimi súvisiaca dokumentácia sa spravidla zasiela klientovi prostredníctvom emailovej pošty, ibaže sa dohodne inak.
 - (ii) **Poštou v rámci SR** – papierové letenky a ostatné produkty a s nimi súvisiacu dokumentáciu, ktorú *Faveo* uzná za vhodnú doručovať poštou bude klientovi zaslaná v rámci SR bezplatne doporučené prvou triedou. *Faveo* nezodpovedá za škody spôsobené klientovi v prípade omeškania zavineného Slovenskou poštou.

- (iii) **Kuriérom v rámci SR** – pri tejto voľbe bude klientovi automaticky naúčtovaný poplatok za doručenie letenky kuriérom v rámci SR. V tomto prípade je letenka alebo ostatné dokumenty doručené priamo klientovi na jeho adresu, v priebehu nasledujúceho pracovného dňa po pripísaní úhrady, v prípade doručenia mimo Bratislavy. Ak sa jedná o doručenie v rámci Bratislavy, letenka bude v tomto prípade doručená v deň pripísania platby. *Faveo* nezodpovedá za škody spôsobené klientovi neskorým doručením zásielky. Za doručovanie je zodpovedná externá kuriérska spoločnosť. Sobotné doručenie a doručenie do 8:30 resp. 10:30 nasledujúceho dňa je za príslušný príplatok, ktorý je potrebné overiť v spoločnosti *Faveo*.
 - (iv) **Osobne** – klient má možnosť vyzdvihnúť si letenku a ďalšie produkty po úhrade osobne v priestoroch spoločnosti *Faveo* po dohode s jej pracovníkom.
3. Vystavenie letenky na letisku (PTA) – tzv. Prepaid Ticket Advice, letenku si klient vyzdvihne priamo na letisku, na ktorom začína jeho let, resp. priamo v kancelárii leteckej spoločnosti vo vopred dohodnutom meste so spoločnosťou *Faveo*. Klientovi bude za túto službu automaticky naúčtovaný poplatok určený leteckou spoločnosťou. Túto službu neposkytujú všetky letecké spoločnosti a nie je povolená pri všetkých druhoch taríf. V prípade, že si klient zvolí túto formu doručenia a letenku nebude možné touto formou doručiť, bude toto klientovi oznámené telefonicky, alebo e-mailom a v prípade, že už platbu za produkty zrealizoval, bude mu vyúčtovaný poplatok vrátený.
4. Je povinnosťou klienta si minimálne 24 hodín pred odletom potvrdiť svoj let v spoločnosti *Faveo*, resp. priamo u leteckej spoločnosti, pre prípad, že by letecká spoločnosť zmenila čas odletu, alebo let zrušila. *Faveo* nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné zrušené lety leteckou spoločnosťou, alebo za zmenené časy odletov. V prípade zmien, alebo zrušenia letov ktoré nastanú, resp. budú do *Faveo* spoločnosťami oznámené mimo otváracích hodín *Faveo*, prípadne nastanú menej ako 24 hodín pred odletom, je Klient povinný si prípadnú vzniknutú škodu vymáhať priamo od dopravcu, u ktorého let si zakúpil. Pri letoch leteckej spoločnosti LOT Polish Airlines, je potrebné potvrdenie urobiť najneskôr 72 hodín pred odletom.
5. *Faveo* odporúča svojim klientom dostaviť sa na letisko včas pred plánovaným odletom, t.j. minimálne 2 hodiny pred plánovaným odletom, bez ohľadu na miesto odletu.

II. Podmienky úhrady ceny poskytovaných služieb

1. Klient môže letenky a ostatné služby uhradiť spoločnosti *Faveo* nasledovným spôsobom :
- (i) **BANKOVÝM PREVODOM/priamym VKLADOM na účet**– na základe zálohovej faktúry vystavenej spoločnosťou *Faveo*. Klient môže celkovú sumu na faktúre uhradiť na účet spoločnosti *Faveo* uvedený na faktúre.
 - (ii) **HOTOVOSTNOU PLATBOU** – v hotovosti do pokladne v spoločnosti *Faveo*.
 - (iii) **KREDITNOU KARTOU** – len pre držiteľov embosovaných kreditných kariet (platobné karty, karty Visa Electron a karty Maestro nebudú akceptované). Klient sa zaväzuje použiť na platbu jedine kreditnú kartu, ktorou je oprávnený disponovať. *Faveo* neručí za reklamácie v prípade že karta bude zneužitá a všetky škody bude vymáhať od klienta. Klient berie na vedomie, že platba kreditnou kartou môže prebiehať vo viacerých transakciách. Cenu letenky, letiskové poplatky, sumu za poistenie, poplatok za vystavenie PTA alebo cenu alebo časť ceny ostatných produktov môže z kreditnej karty stiahnuť priamo letecká spoločnosť alebo iný dodávateľ služby. Poplatok za vystavenie letenky, doručenie letenky kuriérskou službou alebo časť ceny ostatných produktov môžu byť klientovi z kreditnej karty odúčtované samostatnou transakciou. V prípade, že nebude možné uskutočniť ktorúkoľvek transakciu, bude táto skutočnosť klientovi oznámená telefonicky. Predmetnú čiastku je v tomto prípade klient povinný uhradiť ešte v deň oznámenia tejto skutočnosti na účet spoločnosti *Faveo* v súlade s nasledujúcim bodom týchto všeobecných obchodných podmienok. V opačnom prípade bude rezervácia letu, ubytovania, poistenia zrušená bez akéhokoľvek nároku klienta na náhradu škody.



2. Klient je povinný faktúru uhradiť riadne a včas, podľa dátumu splatnosti na faktúre. Faktúra je uhradená momentom pripísania celkovej fakturovanej čiastky na účet spoločnosti *Faveo* uvedený na faktúre, resp. momentom hotovostného vkladu do pokladne spoločnosti *Faveo*. Celková fakturovaná čiastka musí byť pripísaná na účet spoločnosti *Faveo* uvedený na zálohovej faktúre v pondelok - piatok do 17:00 hod.. V prípade, že celková fakturovaná čiastka bude pripísaná na účet spoločnosti po týchto hodinách, *Faveo* si vyhradzuje právo na zmenu ceny podľa tarifných podmienok leteckých spoločností alebo podmienok iných dodávateľov služieb. V prípade nedodržania dátumu splatnosti si *Faveo* vyhradzuje právo na okamžité zrušenie rezervácie bez akéhokoľvek nároku klienta na vymáhanie škody spôsobenej zrušením rezervácie, resp. na zmenu ceny letenky, ubytovania resp. iných poskytovaných služieb. V prípade nedodržania vyššie uvedených podmienok úhrady, resp. neskorej úhrady alebo čiastočnej úhrady, bude klientovi pri vracaní platby účtovaný administratívny poplatok vo výške 200,- Sk. Administratívny poplatok vo výške 200,- Sk bude klientovi účtovaný aj v prípade vracania preplatku k celkovej fakturovanej sume. V prípade, že si klient želá vrátiť preplatok poštovou poukážkou, bude mu účtovaný okrem administratívneho poplatku, navyše spracovateľský poplatok vo výške 100,- Sk. Klient je povinný pri platbe ako variabilný symbol uvádzať číslo faktúry. Neuvedenie správneho variabilného symbolu je považované ako neuhradenie faktúry so všetkými následkami.
3. Klient sa zaväzuje faktúru doručенú prostredníctvom e-mailovej správy vytlačiť a uschovať tak, aby faktúra spĺňala podmienku jej písomného vyhotovenia podľa § 75 ods. 6 zákona c. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Klient súhlasí s tým, aby mu faktúra bola zaslaná e-mailom a tiež súhlasí s vyššie uvedeným spôsobom jej vyhotovenia. V prípade predaja leteniek sa každá platba, ktorú klient prevedie na účet *Faveo*, započítava najskôr na úhradu príslušenstva a potom na úhradu letenky.

III. Osobné údaje

1. Klient prehlasuje, že v súlade s § 7 zákona c. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o ochrane osobných údajov“) súhlasí, aby *Faveo* spracúvalo jeho osobné údaje, ktoré poskytol pri rezervácii letenky, ubytovania alebo poistenia (ďalej ako „osobné údaje“).
2. Klient súhlasí so spracovaním, sprístupnením a použitím svojich osobných údajov spôsobom zodpovedajúcim povahe osobných údajov za účelom súvisiacim s poskytnutím služieb zo strany *Faveo*, ako aj na účely korešpondencie medzi stranami po dobu desiatich rokov.
3. Klient súhlasí so spracovaním, sprístupnením a použitím svojich osobných údajov za účelom priameho marketingu spoločnosti *Faveo* po dobu desiatich rokov. V zmysle § 20 ods. 3 písm. a) zákona o ochrane osobných údajov klient na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u *Faveo* namietať voči spracúvaniu svojich osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu.
4. Klient súhlasí s tým, aby *Faveo* poveril spracúvaním sprostredkovateľa. Klient súhlasí s cezhraničným tokom svojich osobných údajov výlučne pre potreby vystavenia jeho letenky, obstarania ubytovania, sprostredkovania poistenia alebo priameho marketingu leteckej spoločnosti, resp. združenia leteckých prepravcov, ktorá rezervovaný let realizovala, iných dodávateľov služieb a zmluvných partnerov *Faveo*.
5. Klient týmto udeľuje *Faveo* súhlas s kopírovaním a skenovaním úradných dokladov potrebných pre overenie a potvrdenie údajov poskytnutých *Faveo* pri rezervácii letenky, ubytovania alebo poistenia.
6. Klient prehlasuje, že všetky ním uvedené údaje sú pravdivé. Klient prehlasuje, že si je vedomý dôsledkov uvedenia nepravdivých údajov, obzvlášť skutočnosti, že by takéto konanie mohlo byť klasifikované ako trestný čin.
7. Klient splnomocňuje *Faveo* na overenie si poskytnutých informácií o kreditnej karte v príslušnom call-centre banky alebo spoločnosti, ktorá kreditnú kartu vydala.



IV. Vyhlásenie klienta

1. V prípade akejkoľvek služby, ktorej obsahom je aj sprostredkovanie alebo zabezpečenie leteckej prepravy, klient týmto potvrdzuje, že bol oboznámený so VŠEOBECNÝMI PODMIENKAMI LETECKÝCH SPOLOČNOSTÍ uvedených v prílohe týchto podmienok a tieto podmienky akceptuje.
2. Klient berie na vedomie, že *Faveo* nenesie žiadnu zodpovednosť za okolnosti súvisiace s rezervovaným letom (meškanie letu, zrušenie letu, stratená batožina a pod.). Všetky nezrovnalosti a reklamácie týkajúce sa rezervovaného letu je oprávnená riešiť dotknutá letecká spoločnosť
3. Pokiaľ v týchto podmienkach nie je uvedené inak, akékoľvek reklamácie týkajúce sa služieb *Faveo* je klient povinný doručiť písomne na adresu *Faveo*. Na podanú reklamáciu dostane klient odpoveď najneskôr do 28 dní od jej doručenia. Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis konkrétneho prípadu, ktorý klient reklamuje. V prípade poškodenia klienta pri čerpaní služieb u dodávateľa spoločnosti *Faveo*, je klient povinný vyžiadať si od takéhoto dodávateľa (hotel, letecká spoločnosť, prenajímateľ áut a iné) písomný zápis, ktorý je povinný spolu s reklamáciou doložiť. V prípade, že klient takýto zápis mať nebude, *Faveo* musí vyžiadať vyjadrenie od dodávateľa, čo môže spôsobiť zbytočné prieťahy pri vybavovaní reklamácie.

V. Záverečné ustanovenia

1. Doručovanie písomností medzi klientom a *Faveo* sa uskutočňuje elektronicky na vzájomne si poskytnuté e-mailové adresy alebo poštou. V prípade poštových zásielok platí, že písomnosti adresované *Faveo* sa zasielajú na adresu uvedenú v záhlaví týchto všeobecných obchodných podmienok a v prípade poštových zásielok adresovaných klientovi sa písomnosť zasiela na adresu trvalého bydliska klienta alebo adresu klienta poskytnutú *Faveo* za účelom doručovania písomností. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných klientovi platí, že ak *Faveo* neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia písomnosti na e-mailovú adresu klienta, považuje sa písomnosť za doručenú. Pre elektronické doručovanie písomností adresovaných *Faveo* platí, že písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie *Faveo* nepotvrdí klientovi spätnou emailovou správou. Pre doručovanie písomností poštou platí, že ak doručovaná písomnosť sa vráti odosielajúcej zmluvnej strane z akéhokoľvek dôvodu, je tento list považovaný za doručený uplynutím tretieho dňa od vrátenia nedoručenej zásielky odosielajúcej zmluvnej strane.
2. Vízové povinnosti a cestovné doklady - Cestujúci je povinný skontrolovať si cestovné doklady a vízové povinnosti nielen do cieľovej, ale tiež do tranzitnej destinácie. Informácie o všetkých náležitostiach a dokladoch, ktoré sú pre vstup do danej krajiny povinné, poskytne na vyžiadanie spoločnosť *Faveo*. Rovnako ich klient môže nájsť na www.mzv.sk. *Faveo* nezodpovedá za škody, ktoré klientovi vznikli v dôsledku jeho nevedomosti o prípadných vízových náležitostiach.

Príloha Všeobecných obchodných podmienok:

VŠEOBECNÉ PREPRAVNÉ PODMIENKY LETECKÝCH DOPRAVCOV, ČLENOV IATA

POZNÁMKA

Pre dopravu cestujúcich na linkách, ktorých cieľové letisko alebo zastávka leží v inej krajine ako je krajina odletu, platí Varšavský dohovor, ktorý vo väčšine prípadov obmedzuje zodpovednosť dopravcu za usmrtenie alebo ujmu na zdraví, ako aj za stratu a poškodenie batožiny. Pozri tiež poznámku s nadpisom "Advice to International passengers on Limitation of Liability" a "Notice of baggage Liability Limitations".

PODMIENKY DOPRAVNEJ ZMLUVY

1. Pod výrazom "letenka" používaným v tejto zmluve, rozumieme letenku a batožinový lístok, jej súčasťou sú tieto podmienky a poznámky; "dopravcom" rozumieme všetkých leteckých dopravcov, ktorí dopravujú, alebo sa zaväzujú dopraviť cestujúceho alebo jeho batožinu podľa tejto letenky, alebo vykonávajú akékoľvek služby súvisiace s touto leteckou dopravou. „Varšavský dohovor“ je Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929, alebo rovnaký dohovor, pozmenený Haagskym protokolom zo dňa 28. septembra 1955, podľa toho, ktorý z nich môže byť použitý.
2. Doprava, vykonaná podľa tejto letenky, sa riadi pravidlami a obmedzeniami zodpovednosťou stanovenými Varšavským dohovorom s výnimkou dopravy, ktorá v zmysle tohoto dohovoru nie je pokladaná za „medzinárodnú dopravu“.
3. Pokiaľ to nie je v rozpore s vyššie uvedeným, doprava a iné služby, poskytnuté každým dopravcom sa riadia (i) ustanoveniami uvedenými v tejto letenke, (ii) platnými tarifami, (iii) dopravnými podmienkami a príslušnými predpismi dopravcu, ktoré sú ich súčasťou (a sú k dispozícii na požiadanie v kanceláriách dopravcu), s výnimkou dopravy medzi miestom v Spojených štátoch amerických alebo Kanadou a ktorýmkoľvek iným miestom mimo ich územia, na ktoré sa vzťahujú tarify platné v týchto krajinách.
4. Názov dopravcu môže byť na letenke uvedený v skratke; plný názov a jeho skratka je uvedený v tarifách dopravných podmienkach, predpisoch alebo v letových poriadkoch dopravcu; adresu dopravcu je letisko odletu vyznačené vedľa prvej skratky názvu dopravcu v letenke; zmluvné zastávky sú miesta označené v tejto letenke alebo miesta uvedené v letových poriadkoch dopravcu ako pravidelné zastávky na ceste cestujúceho; doprava, ktorá má byť vykonaná podľa tejto letenky postupne niekoľkými dopravcami, sa považuje za jediný úkon.
5. Pri vystavovaní letenky na dopravcu na tratiach iného leteckého dopravcu koná letecký dopravca, ktorý vystavuje letenku iba ako jeho sprostredkovateľ.
6. Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti dopravcu sa bude vzťahovať na sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu dopravcu a rovnako na každú osobu, ktorej lietadlo použil dopravca na dopravu, ako aj na jej sprostredkovateľa, zamestnanca a zástupcu a pôjde v ich prospech.
7. Zapísané batožiny budú vydané držiteľovi batožinového lístka. Pri poškodení batožiny v medzinárodnej preprave sa toto musí písomne ohlásiť dopravcovi ihneď po zistení škody a to najneskôr do siedmich dní odo dňa prijatia batožiny; pri oneskorení musí byť sťažnosť uplatnená najneskôr do 21 dní odo dňa výdaja batožiny. Pokiaľ ide o vnútroštátnu prepravu, pozri tarify alebo prepravné podmienky.
8. Táto letenka je platná pre dopravu po dobu jedného roka odo dňa vystavenia, pokiaľ nie je stanovené inak v tejto letenke, v tarifoch dopravcu, dopravných podmienkach alebo príslušných predpisoch dopravcu. Cestovné za dopravu podľa tejto letenky podlieha zmene pred začatím dopravy. Dopravca má právo odmietnuť dopravu v prípade, že nebolo zaplatené príslušné cestovné.
9. Dopravca sa vynasnaží podľa svojich možností dopraviť cestujúcich a batožinu čo najrýchlejšie; casy uvedené v letových poriadkoch, alebo kdekoľvek inde, nie sú zarúčené a netvoria súčasť tejto zmluvy. Dopravca sa môže bez predchádzajúceho oznámenia dať zastúpiť inými dopravcami, alebo použiť iné lietadlo a môže v prípade nutnosti zmeniť alebo vynechať miesta pristátí uvedené na letenke. Letové poriadky môžu byť zmenené bez predchádzajúceho oznámenia. Dopravca nezodpovedá za stihnutie spojenia.
10. Cestujúci sa musí podriadiť úradným cestovným predpisom, musí predložiť výstupné, vstupné a iné požadované doklady a musí sa dostať na letisko do doby stanovenej dopravcom alebo, pokiaľ nie je táto doba stanovená, dostatočne včas, aby mohli byť vybavené formality súvisiace s odletom.
11. Žiadať sprostredkovateľ, zamestnanec alebo zástupca dopravcu nie je oprávnený meniť, upravovať alebo zrušiť ktorékoľvek ustanovenia tejto zmluvy.

PREPRAVCA SI VYHRADZUJE PRÁVO ODMIEŤNUŤ PREPRAVU AKEJKOLVEK OSOBE, KTORÁ PRI ZÍSKANÍ LÍSTKA PORUŠILA PLATNÉ ZÁKONY, ALEBO TARIFY, PREDPISY CI NARIADENIA PREPRAVCU. Vydané Prepravcom, ktorého meno sa nachádza v časti „Issued by“ na celnej strane cestovného lístka batožinového lístka. **PODLIEHA TARIFNÝM PREDPISOM.**

OSZNÁMENIE PRE MEDZINÁRODNÝCH PASAŽIEROV O OBMEDZENOM RUCENÍ

Pasažierom na ceste, ktorej súčasťou je konečná destinácia alebo zastávka v krajine inej, než je krajina pôvodu, sa oznamuje, že ustanovenia zmluvy známej ako Varšavský dohovor môžu byť použiteľné pre celú cestu, vrátane akejkoľvek jej časti úplne v krajine pôvodu alebo destinácie. Pre takýchto pasažierov na ceste do, z alebo na mieste odsúhlasenej zastávky v Spojených štátoch amerických, Dohoda a špeciálne kontrakty o preprave premietnuté do príslušných taríf ustanovujú, že rucenie určitých dopravcov, účastníkov v takýchto špeciálnych kontraktoch, za smrť

FAVEO

Beňadická 20
Bratislava

Tel. : +421 (0)2 324 00 324
Fax.: +421 (0)2 324 00 325

faveo@faveo.sk
www.faveo.sk

pasážierov alebo ich zranenie vo väčšine prípadov preukázaného poškodenia je obmedzené tak, že neprekročí 75000USD za pasažiera, a že toto rucenie až po túto hranicnú sumu nebude závisieť od nedbalosti na strane prepravcu. Pre takýchto pasažierov cestujúcich prostredníctvom prepravcu, ktorý nie je účastníkom takýchto špeciálnych kontraktov, alebo ktorí nie sú na ceste do, z, alebo nemajú zastávku v odsúhlasenom mieste zastávky v Spojených štátoch amerických, je rucenie prepravcu za smrť alebo zranenie pasažierov vo väčšine prípadov obmedzené na približne 10000 alebo 20000 USD.

Mená prepravcov – účastníkov takýchto špeciálnych kontraktov sú k dispozícii pri predajniach lístkov týchto prepravcov a sú na požiadanie k dispozícii na nahliadnutie. Dodatočné zabezpečenie možno obvykle získať poistením sa u súkromnej spoločnosti. Takéto poistenie nie je ovplyvnené žiadnym obmedzením rucenia prepravcu na základe Varšavského dohovoru alebo podobných špeciálnych prepravných kontraktov. Ďalšie informácie získate u zástupcov Vašej leteckej či poisťovacej spoločnosti.

Poznámka: Obmedzenie rucenia nad 75 000 USD zahŕňa zákonné poplatky a výdavky s výnimkou vznesenia nároku v štáte, kde existuje ustanovenie o osobitnom priznaní zákonných poplatkov a výdavkov; v takomto prípade bude hranicnou hodnotou 58 000 USD bez zákonných poplatkov a výdavkov.

OZNÁMENIE O VLÁDOU VYBERANÝCH TAXÁCH A POPLATKOV

Cena tejto letenky môže zahŕňať taxy a poplatky, ktoré sú vyberané v leteckej doprave vládnymi úradmi. Tieto taxy a poplatky, ktoré môžu predstavovať významnú časť ceny leteckej dopravy sú buď zahrnuté v cestovnom, alebo sú oddelene uvedené v rubrikách „TAX/FEE/CHARGE“. Zároveň môže byť cestujúci požiadany o zaplatenie tax a poplatkov, ktoré ešte neboli vybrané.

Nasledujúca poznámka sa nevzťahuje na letenky predané v Spojených štátoch amerických pre prepravu vzhádzajúcu z USA.

ZAMIEŤNUTIE NÁSTUPU Z DÔVODU PREKNIHOVANIA LETU

V krajinách, kde sú v platnosti Kompenzačné predpisy pre odmietnutie nástupu, prepravcovia používajú kompenzačné plány pre pasažierov s potvrdenou rezerváciou, ktorým bol zamietnutý nástup kvôli nedostupnosti sedadiel z dôvodu preknihovania letu. Podrobnejšie informácie o týchto plánoch sú k dispozícii v kanceláriách leteckých spoločností.

CASY PRE ODBAVENIE

Casy uvedené na tejto letenke, alebo v letovom pláne (ak sú uvedené) predstavujú čas odletu lietadla. Casy pre check-in (predodletová registráciu), ako ich uvádza prepravca alebo letový poriadok, predstavujú najneskorší čas, kedy môžu byť pasažieri prijatí pre odcestovanie, a ktorý zohľadňuje čas potrebný na vybavenie všetkých potrebných formalít. Lety nemožno zdržať kvôli pasažierom a oneskoreným príchodom a v týchto prípadoch nie je možné žiadne prevzatie zodpovednosti.

PREDMETY, KTORÝCH PREPRAVA JE ZAKÁZANÁ

Preprava nižšie uvedených nebezpečných predmetov v batožine cestujúcich je z bezpečnostných dôvodov zakázaná:

1. Stlačené plyny – (zmrazené na veľmi nízke teploty, horľavé, nehorľavé a jedovaté); ako propánbután, tekutý dusík, kyslík vrátane akvalungov.
2. Žeraviny ako kyseliny a zásady, mokré batérie a ortuť.
3. Výbušniny, munícia a pyrotechnický materiál.
4. Zápalné tekutiny a pevné látky – zapalovacie a náplne do zapalovacov, ZÁPALKY, náterové hmoty a riedidlá.
5. Rádioaktívny materiál
6. Bezpečnostné schránky a kufríky s inštalovaným bezpečnostným zariadením.
7. Oxidačné činidlá ako chlórové vápno a peroxidy.
8. Jedy a infekčné látky ako insekticídy, herbicídy a živý vírusový materiál.
9. Iné nebezpečné predmety ako magnetický materiál, látky dráždivé alebo vzbudzujúce odpor.

Lieky a toaletné potreby je možné prepravovať v obmedzenom množstve, ktoré je nevyhnutné a primerané dĺžke letu, ako lak na vlasy, parfumy a lieky obsahujúce alkohol. Mnohé z týchto predmetov môžu byť prepravované ako letecký náklad za podmienky, že ich balenie zodpovedá predpisom platným v nákladnej leteckej preprave. Ďalšie informácie sú k dispozícii na požiadanie.

UPOZORNENIE NA OBMEDZENIA ZODPOVEDNOSTI ZA BATOŽINU

Zodpovednosť za stratu, omeškanie alebo poškodenie batožiny je obmedzené, pokiaľ nie je vopred deklarovaná vyššia hodnota a zaplatený príslušný poplatok. Pre väčšinu medzinárodnej prepravy (vrátane vnútroštátnych úsekov medzištátnych ciest) je obmedzenie rucenia približne 9,07 USD na libru (1 lb = 0,45 ks), t.j. 20,00 USD/kg pre osobitne podanú batožinu a 400,00 USD na pasažiera. V prípade vesty iba medzi miestami v USA vyžaduje federálny predpis, aby akýkoľvek limit na rucenie leteckej spoločnosti za batožinu bol najmenej 2 500 USD na pasažiera. Pre určité druhy položiek možno deklarovať zvýšené ohodnotenie. Niektorí prepravcovia nepreberajú žiadne rucenie za krehké, cenné alebo rýchlo sa kaziace predmety. Ďalšie informácie možno získať od prepravcu.

BATOŽINA

Podaná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy a trasy. Prekročenie limitu bezplatnej prepravy môže byť spoplatnené. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti. Príručná batožina: Pasažier má obvykle povolenú bezplatnú prepravu podanej batožiny, pričom jej obmedzenia sa môžu líšiť podľa leteckej spoločnosti, triedy, trasy a typu lietadla. Odporúča sa obmedziť množstvo príručnej batožiny na minimum. Bližšie informácie získate u vašej cestovnej alebo leteckej spoločnosti. Ďalšie informácie a odkazy na webové stránky aerolínií nájdete na adrese <http://www.iata.org/bags>.