

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY FIRO-tour a. s.

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour a. s. (dále jen „Všeobecné smluvní podmínky“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyt a služby cestovního ruchu cestovní kancelář provozované společností FIRO-tour a. s., se sídlem Národní třída 37/38, Praha 1, PSČ 110 00, IČ 27869237, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654 (dále také jen jako „FIRO-tour“ nebo „cestovní kancelář FIRO-tour“).

1.2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a FIRO-tour.

2. ÚČASTNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníky smluvního vztahu (smluvní strany) jsou: a) cestovní kancelář FIRO-tour, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s FIRO-tour uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „externí prodejní místa“) a b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

2.2. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář FIRO-tour a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, potvrzenou objednávkou, Všeobecnými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

3. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) kombinace služeb cestovního ruchu v ČR i mimo území ČR, tj. předem sestavené, nabízené a FIRO-tour prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění (dále jen „zájezd“) nebo b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje FIRO-tour zákazníkovi v tuzemsku i zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavků zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. ZNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. a) vzniká uzavřením cestovní smlouvy, tj. přijetím (podepsáním) zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, cestovní smlouva a jejím potvrzením ze strany FIRO-tour (vlastní či externí prodejní místa). V případě realizace prostřednictvím externích prodejních míst, vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisu) smluvních stran (zákazník, oprávněný zástupce cestovního prodejního místa). Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, příp. zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

4.2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. b) vzniká na základě objednávky předané společností FIRO-tour zákazníkovi (v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a to okamžikem jejího potvrzení ze strany FIRO-tour. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami příloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany FIRO-tour způsobem, který umožňuje jejich včasné přístupnost, zejména na síti internet, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného na webových stránkách FIRO-tour apod.

4.3. Podpisem cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznám s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdrží všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4.4. Podpisem cestovní smlouvy či objednávky zákazníka se FIRO-tour zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

4.5. Právo účasti zákazníka na zájezdu či právo čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením ceny zájezdu či objednaných služeb.

4.6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) je prospěch zákazníka ze strany FIRO-tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (objedávky), přijetím zálohy a prohlášením zákazníka, že byl plně seznám s Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito souhlasí.

4.7. V případě, kdy je zákazníkem odoslanou návrh předložené cestovní smlouvy doručení FIRO-tour až po vyznání lhůty, nebo je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je tato akceptace návrhu ze strany zákazníka neúčinná a FIRO-tour oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

5. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. FIRO-tour má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy či objednaných služeb se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsaná na účet FIRO-tour vedený u příslušného peněžního ústavu, na účet externího prodejce, nebo uhradou a hotovostí či platební kartou.

5.2. FIRO-tour má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb (v případě, že klient neuplatňuje zádnou z nabízených slev, případně speciálních cen, uhradí zálohu ve výši 30% z celkové ceny objednaných služeb).

5.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím externích prodejních míst složí zákazník zálohu na účet FIRO-tour nebo externího prodejce. Externí prodejce není inkasním místem FIRO-tour (pro úhradu platí ustanovení bodu 5.1.) – doplatek ceny zájezdu použije zákazník přímo na účet FIRO-tour, nebo externímu prodejci, kdy byl zájezd rezervován. Náhrada nákladů za změny v rezervaci či platby spojené s odstoupením od smlouvy (odstupné, resp. stomtoplatky) jsou splatné ihned.

5.4. V případě neodhození termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je FIRO-tour oprávněn od smlouvy odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stomtoplatky).

5.5. Katalogové a platební FIRO-tour jsou kalkulačným kurzem zahraničních měn, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogů. FIRO-tour disponuje mechanismy, které umožní dopady výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z interních zdrojů a na

základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% poklesu kursu české koruny oproti stavu v okamžiku přípravy tiskových podkladů. V případě, že by pokles kursu české koruny byl vyšší, nebo dojde k zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou, bude FIRO-tour nucen ukončit platnost nezrovnaných ceníků a vydat ceníky nové, s cenami kalkulovanými na základě aktuálních cen a kurzů. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směrného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd rezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace a vztahovaly by se na všechny služby, které jsou obsahem celkové ceny. Nabídka cenové garance FIRO-tour se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změn kursů již uhradili plnou cenu zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení cen odešle FIRO-tour zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu. Písemné oznámení bude obsahovat přesné stanovený způsob výpočtu nové ceny.

5.6. Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet FIRO-tour či do 40 dnů před odjezdem nebo odletem u externího prodejce.

5.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 40 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem, je celková cena splatná zálohově i uzavřením cestovní smlouvy.

5.8. Při nabídce a prodeji zájezdů prodávající sdělí spotřebiteli informaci o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, uvede prodávající také aktuální cenu všech oddělných složek. Nelze-li cenou některé složky zájezdu uvést, informuje v nabídce zájezdu o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele jiným vhodným způsobem.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy,

c) právo být seznám s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 10.,

e) právo písemně FIRO-tour sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. Toto právo však může zákazník uplatnit pouze ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty předmětné právo zákazníka zaniká. V případě, že zákazník chce toto právo na změnu v osobě zájezdu uplatnit, informuje v nabídce zájezdu o čase a místě předání postupu dle ustanovení bodu 6.2. tohoto článku

f) právo na reklamaci vad poskytnutých služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dle ustanovení čl. 11.

g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolenými osobami,

h) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán. Poskytnutím informací se rozumí jejich zpřístupnění na webových stránkách FIRO-tour a zaslání takových informací zákazníkovi formou písemného vyznění či e-mailovou zprávou. Za dané poskytnutí informací se považuje den odeslání těchto informací na adresu či e-mailovou adresu, již zákazník dle této smlouvy k dispozici. Další možné postupy viz ustanovení čl. 9., bod 9.1.1.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout FIRO-tour součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnění požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků FIRO-tour (žádost o udelení víz, fotografie, apod.),

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělých účastníků zájezdu,

c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,

d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků,

e) bez zbytečného prodlení oznámit FIRO-tour své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jazyk a zvyky a zvyklosti země a míst do kterých cestuje. Je povinen zajistit, aby platnost jeho cestovních dokladů byla minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu.

g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vybit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno). Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů země, do nichž cestují a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti FIRO-tour.

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5,

i) převést o FIRO-tour doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, transferu, apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající z cestovní smlouvy

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či FIRO-tour a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobí,

k) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb,

l) zajistit si očkovic či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

m) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené FIRO-tour, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné a navštěvné země a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. (např. při přepravě nemocných cestujícího a těhotných žen, avšak má do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopna letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zlik letecká společnost jakožto zodpovědnost. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.)

n) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen takovou skutečnost písemně oznámit FIRO-tour a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 10.,

o) v případě, že klient ve stanoveném limitu využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit FIRO-tour, a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvou a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo katalogu). Písemné oznámení nového účastníka prohlášení musí být lidečně ověřeno. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud FIRO-tour se změnou osoby zájezdu zúčastní. Veškeré náklady a škody, které vzniknou z neodhození výše uvedených předpisů v čl. 6. nese zákazník ke své tíži.

6.3. K povinnostem účastníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od FIRO-tour obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb

b) v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle čl. 7. bodu 7.3.,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti účastníků, zejména jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s FIRO-tour není zajištěn doprovod průvodcem FIRO-tour. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

e) odevzat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2. písm. b).

7. POVINNOSTI A PRÁVA FIRO-TOUR

7.1. FIRO-tour je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy.

7.2. FIRO-tour není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úmrtí dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž FIRO-tour uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě předčasné úmrtí. FIRO-tour je povinna v těchto případech předat zákazníkovi spolu s cestovní smlouvou doklad pojišťovny o tomto pojištění. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

7.4. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky FIRO-tour je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučeny je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, vyhrožky újmou na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům.

V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů FIRO-tour i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Vše popsané jednání je považováno za podstatné porušení cestovní smlouvy.

8. ZRUŠENÍ A SMLUVNÍ ZMĚNY SLUŽEB

8.1. Zrušení dohodnutých služeb:

a) FIRO-tour je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoli důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Zrušit zájezd, je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem dle čl. 3 písm. a) je FIRO-tour dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo katalogem stanoveného minimálního počtu účastníků. Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, a to nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu.

b) Jestliže FIRO-tour zruší či jednotlivé služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu FIRO-tour na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd či služby některé v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li FIRO-tour takový zájezd či služby nabídnout. Nedoje-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi veš, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-tour odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb nižší než již uskutečněné platby, je FIRO-tour povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) FIRO-tour má dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby z důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

d) Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z jiných důvodů než je uveden v ustanovení pod písm. a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

8.2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

Nastanou-li okolnosti, které FIRO-tour brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnut změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí má se za to, že s její změnou souhlasí.

b) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit FIRO-tour rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od podpisu návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit FIRO-tour rozdíl v ceně služeb má FIRO-tour právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo FIRO-tour na náhradu škody.

Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny zájezdu, je FIRO-tour povinen být snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazník odeslán uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě

do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu FIRO-tour na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li FIRO-tour takové služby nabídnout. Nedoje-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi veš, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-tour odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je FIRO-tour povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

8.3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, FIRO-tour neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že to veškerých služeb cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude možno řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat případně, aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře dolezen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nebe pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je FIRO-tour povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je FIRO-tour povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

Pokud je doprava uskutečňována jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je FIRO-tour povinna: ca) v případě, že doprava je uskutečňována za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,

cb) v případě, že doprava je uskutečňována za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

8.4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek uvedených v ceníkové části katalogu nebo jiné formy nabídky. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.5. Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatické jevy a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo byla jiná okolnost ohrožená bezpečností, zdraví a životem účastníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je FIRO-tour oprávněna zájezd zrušit.

V případech uvedených v bodech 8.1. a 8.5. tohoto článku nabídne FIRO-tour zákazníkovi její termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby bez zbytečného odkladu zpět.

8.6. Změny odevtu/odjezdu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže FIRO-tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhraje si FIRO-tour právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V případě nrochů letu se celá noc účtuje. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému (v ČR), v rámci letecké nebo lodní přepravy, platí bod 8.3. písm. c).

8.7. Změny v průběhu zájezdu

FIRO-tour je oprávněna provádět v případě nutnosti a odhady zájmů účastníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné určit stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je FIRO-tour povinna:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

– upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek FIRO-tour ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu nezavinily a tyto okolnosti byly způsobeny třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, kterou nemohla být zabráněna ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni požadovat, nebo byly zaviny zákazníkem, nemá zákazník nárok na náhradu škody. V případě, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a FIRO-tour zaplacené služby (např. ubytování, stravování, dopravní služby, vlety apod.), vzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

8.8. Změny letištních tax FIRO-tour nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě nebo objednávce, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejímu dodatku a uhrady před jejich poskytnutím.

9.2. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přípravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastnímu rekré. FIRO-tour nemůže ovlivnit případné změny času odletu. Souhlasí s tím, že klienti mohou být i tzv. mezipřistání.

9.3. Při případném plánování přípojů, dovolených, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.

9.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdu nezahrnují pohyblivé složky: • letištní a bezpečnostní taxy • povinný palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s cenou zájezdu či objednaných služeb.

9.5. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován opětovně běžným mezinárodním vylodem (tedy nikoliv až cca po 14. hod.) již po nočním/návním příjezdu do hotelu.

9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoj do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelé v místě a FIRO-tour na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovacích kapacit, a to i na část pobytu při zachování všech jeho právních vyplývajících z cestovní smlouvy.

Je-li nabízen třílůžkový pokoj může být 3. lůžko zajištěno i formou přistýlky (rozkládací pohovka apod.). To platí i v případě, že třetí osoba uhradí pinou cenu dospělé osoby. Práva zákazníka vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ujednáním dotčena.

9.7. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/sovozu včas, a to nejméně 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/sovozu poskytovaného zdarma, neabsolvující-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího nahlášení, automaticky ztrácí nárok na využití transferu/sovozu při zpáteční cestě.

9.8. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné závazné dispozice poskytnuté FIRO-tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zpatým písemným potvrzením FIRO-tour a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů ze změnou spojených.

9.9. Počet míst je omezen a realizace transferu/sovozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/sovozu z destinace nemusí být vždy v okamžité časové náležitosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výjimečných zpoždění.

9.10. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními vyhlášky č. 246/2004 Sb.

9.11. Způsob předání cestovních dokladů (obdobení zájezdu) je se zákazník sjednán při uzavření cestovní smlouvy. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letištní nebo v odjezdu autobusy, jestliže to odlovdřující nezbytně časově nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodlení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

9.12. V případě menšího počtu účastníků poznávacího autokarového výletu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

10.1. FIRO-tour je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, který jsou předmětem smluvního vztahu dle čl. 3, od smlouvy odstoupit z důvodů:

- a) porušení povinností zákazníkem, nebo
 - b) zrušení zájezdu.
- Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle FIRO-tour do bydliště/sídla zákazníka nebo na jinou zúčastněnou ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu, přičemž účinný odstoupení nastává dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději však 10. (desátým) dnem po datu odesání.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb, a to:

- a) bez udání důvodu,
- b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku 8. bod 8.1. písm. b) nebo bod 8.2. písm. b),
- c) z důvodu porušení povinností FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy.

V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstoupuje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávký apod.).

10.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovené smlouvou nebo odstoupení FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit FIRO-tour odpovídající ve výši stanovené v článku 10. bod 10.5. a FIRO-tour vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

10.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle bodu 10.2. písm. b) tohoto článku, je FIRO-tour povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, a to i v případě, že byl zákazník povinen platit odpůdné.

10.5. ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY)

Odstupné pro zahraniční zájezdy

a) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované mimo území ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpůdné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpání služeb:

více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však 1.000 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 1.000 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80%
3 dny a méně 100%

Skutečné vzniklé náklady se rozumí fixní náklady, (např. již uhrazené a nevratné letovky letecké společnosti, uhrazené náklady na garantované ubytování). Tyto jsou účtovány zcela výjimečně, ale nelze je vyklouci.

Odstupné pro Českou republiku

b) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované v ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpůdné v závislosti na délce doby, kdy došlo

k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpání služeb:

více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však 700 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 700 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80%
3 dny a méně 100%

Není-li dále stanoveno jinak, odpůdné se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální částka ve výši 1.000 Kč, není tedy bez stornopoplatku.

V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že odpůdné může být stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu.

c) Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nespĺní povinnost dle čl. 6. bod 6.2. písm. g) a i), je povinen uhradit 100% předem stanovené celkové ceny.

d) Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

e) FIRO-tour je oprávněna odečíst odpůdné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

f) Pro určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

g) Výše konkrétního odpůdného (stornopoplatku) je klientovi sdělena po ověření na centrále.

10.6. Základní odpůdné je předmětem pojištění odpůdného (storna). Pokud dojde k odstoupení z mimořádně závažných důvodů (viz bod 10.4.) je odpůdné pojištěno do výše 80%–60% účtovací nákladů pouze v případě, že si zákazník při závazné rezervaci uhradil nepovinný příplatek pojištění storna. Pojištění storna na výši hodnoty odpůdného, respektive vyšší než stanovenou hranici pojištění plnění, je možné.

Platba za pojištění se při uplatnění odpůdného nevrací.

10.7. Pojištovna plní z jedné pojištné události stanovené procento z odpůdného účtovací do maximální výše dojde-li k:

- a) úmrtí pojištěného
- aa) dědicům pojištěného 80%
- ab) všem spolucestujícím 80%, pokud mají rovněž sjednané pojištění odpůdného a uplatní na něj nárok
- b) úmrtí příbuzného pojištěného, který nebyl uveden na společné cestovní smlouvě a nebyl pojištěn, bude hrazeno výše příbuzným zemřelého, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají rovněž sjednané pojištění odpůdného a také uplatní nárok na odpůdné, 80%. Ostatním spolucestujícím (pojištěným) osobám uvedeným na společné cestovní smlouvě nebude plněno, pokud se rozhodnou zájezd stornovat.
- c) nově vzniklé závažné poruše zdraví pojištěného
- ca) pojištěnému a příbuzným pojištěného, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě a jsou pojištěni, a také uplatní nárok na odpůdné, 80%
- cb) spolucestujícím, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění odpůdného a také uplatní nárok na odpůdné, 65%
- d) nově vzniklé závažné poruše zdraví nejbližšího příbuzného pojištěného, který není uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, pojištěnému 60%
- e) lehké poruše zdraví pojištěného
- ea) pojištěnému 80%
- eb) příbuzným pojištěného, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění a také uplatní nárok na odpůdné, 65%
- ec) ostatním spolucestujícím, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění a také uplatní nárok na storno, 50%

10.8. Pojištění nevyužité dovolené

Pojistnou událostí je předčasné ukončení započaté cesty v důsledku:

- a) úmrtí pojištěného v průběhu cesty
- b) úmrtí příbuzného pojištěného ve vlasti
- c) hospitalizace pojištěného v zahraničí v důsledku závažného onemocnění nebo úrazu delší než 24 hod., pokud po ukončení hospitalizace následuje návrat do vlasti (pouze při zahraničních cestách)
- d) krádeže nebo vloupání do místa stálého bydliště (pouze při zahraničních cestách)

Předmětem pojištění jsou náklady na nespotebívané služby vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy. Pojištění nevyužité dovolené začíná okamžikem nastoupení cesty (nejdříve však dnem uvedeným v cestovní smlouvě jako počátek cesty), končí dnem ukončení dané cesty, nejpozději však ve 24 hod. dne uvedeného na cestovní smlouvě jako konec cesty. Pojištovna v případě pojistné události poskytuje plnění ve výši 80% doložených nákladů, max. však 15.000 Kč.

Pojistovna není povinna poskytnout pojistné plnění:

- a) pokud byla pojištěnému poskytnuta cesta zdarma
- b) pokud k hospitalizaci došlo zhoršením chronického onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojistné smlouvy, přičemž potřeba léčby mohla být předvídaná před nastoupením cesty.

11. REKLAMACE

11.1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s FIRO-tour, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyzívající reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamční řád FIRO-tour, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnacích FIRO-tour, jakož i ve všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour.

11.2. Právo z odpovědnosti za vady musí zákazník uplatnit u FIRO-tour (nejlépe v sídle nebo v kterémkoli provozovně) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta uvedena v předchozí větě zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Přestože k uplatnění reklamace není v žádném žádná speciální forma předepsána, FIRO-tour doporučuje svým zákazníkům písemnou formu, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností.

11.3. Zákazníkovi se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytování služby, u průvodce FIRO-tour nebo jiného FIRO-tour pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě

poskytování služby může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen jí vždy podepsat. V případě ústního reklamčního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu uvolněno ímech, je povinen předvést, nebo jinou FIRO-tour pověřeného zástupce sepsat se zákazníkem reklamční protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá službu bez přítomnosti průvodce FIRO-tour či jiného FIRO-tour pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dále též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyzívající reklamaci v místě konání zájezdu řešit poskytnutými náhradními službami či jinou odpovídající kompenzací. Pakliže jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zástupce FIRO-tour, pracovníci ubytovacích zařízení aj.) realizovány ústně aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, bude k této skutečnosti přihlíženo při následném řízení náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamčního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva) a podléhají zaplacení.

11.5. FIRO-tour je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamaci.

11.6. FIRO-tour nese záhodnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akci nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištěného krytí pojišťovny na základě pojištění smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištěného krytí výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluk u sousedů, havárie dopravních partnerů apod.) FIRO-tour je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

11.7. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentální každého etnika, dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedené oprávnění pro vznesení reklamaci.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země. Pokud by postupy, jež vedly ke zmíněné klasifikaci byly fatálněji způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíly při průhledném uvedení v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovacích zařízení nezakládá příčinu pro reklamaci řízení.

11.9. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu FIRO-tour (vis major), nebo byly způsobeny třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a FIRO-tour zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

11.10. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu FIRO-tour (vis major), nebo byly způsobeny třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a FIRO-tour zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

11.11. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země. Pokud by postupy, jež vedly ke zmíněné klasifikaci byly fatálněji způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíly při průhledném uvedení v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovacích zařízení nezakládá příčinu pro reklamaci řízení.

11.12. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřením smlouvy, jejíž plnění je zákazníkům k dispozici k osobnímu nahlednutí ve všech provozovacích FIRO-tour, jakož i na všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour. Pojištění letečských vloh ani pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

11.13. Pojištění letečských vloh a pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – jsou nepovinnými příplatky k ceně zájezdu. Pojištění storna lze zakoupit jako balíček ve kterém je zahrnuto ústavní pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel a pojištění storna cesty včetně nevyužití dovolené. Pojištění storna (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním letečských vloh.

11.14. Pojištná doba se v případě použití vlastní dopravy rozšiřuje o dobu nečistých dnů u vykonání cesty, která:

- a) při cestě do místa pobytu počíná nejdříve v 00.00 hod. dne předcházejícího dni počátku cesty uvedenému v cestovní smlouvě
- b) při návratu do ČR končí nejpozději ve 24 hod. dne následujícího po dni uvedeném v cestovní smlouvě jako konec cesty.

Toto ustanovení se nevztahuje na cesty do států sousedících s ČR a na pojištění sjednaná na dobu delší, než je doba nezbytně nutná k vykonání cesty a pojištění pro krátkodobé cesty. V případě vlastní dopravy je možné zakoupit i příložitelný na dobu cesty do místa pobytu a zpět přesahující dobu nezbytně nutnou.

Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadel v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit líheed po příletu příslušnou pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u FIRO-tour.

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13.1. Podpisem cestovní smlouvy dle článku 4. odst. 1., nebo podpisem objednávký dle článku 4. odst. 2. zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násled. zákona č. 101/2000 Sb. ochranné osobních údajů v platném znění FIRO-tour zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: měno příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

13.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je FIRO-tour oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných FIRO-tour, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je FIRO-tour dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

13.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2. tohoto článku FIRO-tour, nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je FIRO-tour povinná tyto údaje zákazníkovi zlikvidovat.

13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku budou zpracovávány FIRO-tour i zpracovatelem auto-

matizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

13.5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům FIRO-tour, pověřenému zpracovateli a dále tím, kteří jsou oprávněni službami cestovního ruchu poskytovanými nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tím, jež jsou oprávněni šifri jménem FIRO-tour obchodní sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.6. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je FIRO-tour povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasažením do jeho soukromého a osobního života.

13.7. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet FIRO-tour odvolat souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržebném obchodním sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přístupu ke osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

14. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář FIRO-tour a. s. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a v pojištění, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povoleno pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovacích FIRO-tour i u všech obchodních zástupců FIRO-tour (autorizovaní externí prodejci místa) a v nepodřídně řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně s cestovní smlouvou.

15. UPOZORNĚNÍ

Platné místo

Cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či mote z důvodu klimatizačních podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpady aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní nápravy v místě, je nutno volit postupy v souladu s ustanovením č. 11.

Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhřívání vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Je nutné zohlednit běžné uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čistění.

Klimatizace/topení

Dispozice uvedeným zařízením je vždy transparentně deklarována, v opačném případě nelze dotčenou náležitost předpokládat. Ve většině případů je klimatizace/otopování ovládáno centrálně, konkrétní úroveň časového rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

Hmyz

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojené existenci roztočů fauny je logickým důsledkem výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelů nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokojů, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu, následně po skončení zájezdu je eventualita nápravy i jakékoliv hypotetické náhrady vyloučena.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01.08.2009. Dnem 31.07.2009 pozbyvaly platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour ze dne 01.08.2008. Na smluvní vztahy mezi zákazníkem a FIRO-tour vzniklé před nabytím účinnosti těchto Všeobecných smluvních podmínek se použijí uplatňovaná obsahem a těchto Všeobecných smluvních podmínek, je-li to pro zákazníka příznivější.

16.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. FIRO-tour si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. FIRO-tour si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením cestovní smlouvy změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedených v katalogu.

16.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy uzavřené se zákazníkem. Souvlně k dispozici na prodejních místech FIRO-tour, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace.

Vymezení poplatků za změny na základě práni zákazníka

FIRO-tour na individuální práni zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených