

9.4. Ve spojitosti s letadlovou 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 letadlového 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 oprávněným mezinárodním vykladem (tedy nikoliv až cca po 14. hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu.

9.6. Podle mezinárodních vykladem jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokojové 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 – ubytovatelů v místě a FIRO-tour na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrací, 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 práv vyplývajících z cestovní smlouvy.

9.7. Pokud klientův příjezd do hotelu není zajištěn a formou přístýpků (rozkládky pohovka apod.), to platí i v případě, že řidič osoba uhradí plnou cenu doposle osoby. Práva zákazníka vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ujednáním dotčena.

9.8. Zákazník je povinen dostát se na místo nástupu transferu/vozů včas, a to nejdříve 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/vozů poskytovatelného zdraza, neabsolvující-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího nahášení, automaticky ztrácí nárok na výstup transferu/vozů při zpáteční cestě.

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

9.10. Počet míst je omezen a realizace transferu/vozů je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/vozů z destinace nemusí být vzhledem k okamžitě časové nárůstnosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výjimečných zpoždění.

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

9.12. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření cestovní smlouvy. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo v odjezdu autobusu, jestliže to odvodňuje nezbytné časové nebo provozní potřeby a vzhledem k zajištění bezpečnosti a doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

9.13. V případě menšího počtu účastníků poznávacího autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

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

- a) porušení povinnosti zákazníkovi, nebo
- b) zrušení zájezdu,
- c) písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle FIRO-tour do bydliště/ sídla zákazníka nebo na jinou zákaznickou ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi, nepožději však 10. (desátým) dnem po datu odeslání.

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 povinnosti FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy.

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

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

10.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti FIRO-tour stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle bodu 10.2. písm. b) tohoto článku, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi výši, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

10.5. ODSTUPNÉ (STORNOPLATKY)

10.5.1. ODSTUPNÉ ZA ZAHÁJENÍ ZÁJEZDU

a) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkovi, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované mimo území ČR, je více než 45 dní (základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1.000 Kč

45–30 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 1.000 Kč

29–15 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30%

14–8 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70%

7–4 dny skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80%

3 dny a méně 100%

Zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpůdné v závislosti na době doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí fixní náklady, (např. již uhrazené a nevrátitelné letecké společnosti, uhrazené náklady na garotované ubytování). Tyto jsou účtovány zcela výjimečně, ale nelze je vyloučit.

10.5.2. ODSTUPNÉ PRO ČESKOU REPUBLIKU

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

více než 45 dní (základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 700 Kč

45–30 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 700 Kč

29–15 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30%

14–8 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70%

7–4 dny skutečně 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 odpůdné ve výši 1.000 Kč, není tedy bez stornoplatky.

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

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

d) Skutečně 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 dle čl. 6. bod 6.2. písm. g) a i), je povinen uhradit na příslušný zájezd, pobyt apod.

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

10.6. Základní odpůdné je předmětem pojištění odstupného (storna). Pokud dojde k odstoupení z mimořádných závažných důvodů (viz bod 10.4.) je odpůdné pojištěno do výše 80%–60% účtováných nákladů pouze v případě, že si zákazník při závazné rezervaci uhradil odpůdný příplatek pojištění storna. Pojištění storna na vyšší hodnotu odstupného, respektive vyšší než stanovenou hranici pojištěného etnika, je možné.

Požadba za pojištění se při uplatnění odstupného nevadí.

10.7. Pojišťovna plní z jedné pojištěné události stanovené procento z odpůdného účtovaného do maximální výše dojde-li k:

- a) úmrtí pojištěného
- aa) dědicům pojištěného 80%
- ab) všem spolupostupujícím 80%, pokud mají rovněž sjednané pojištění odstupného a uplatní na něj nárok
- ac) úmrtí příbuzného pojištěného, který nebyl uveden na společné cestovní smlouvě a nebyl pojištěn, bude hrazeno všem příbuzným zemřelého, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají rovněž sjednané pojištění odstupného a také uplatní nárok na odstupné, 80%. Ostatním spolupostupujícím (pojištěným) osobám uvedeným na společné cestovní smlouvě nebude plněno, pokud se rozhodnou zájezd stornovat.

- c) nově vzniklé závazné poruše zdraví pojištěného
- ca) pojištěnému a příbuzným pojištěného, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě a jsou pojištěni, a také uplatní nárok na odstupné, 80%
- cb) spolupostupujícím, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění odstupného a také uplatní nárok na odstupné, 65%
- cd) nově vzniklé závazné poruše zdraví nejbližšího příbuzného pojištěného, který není uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, pojištěnému 60%
- ce) lehce poruše zdraví pojištěného
- ea) pojištěnému 80%
- eb) příbuzným pojištěného, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění a také uplatní nárok na odstupné, 65%
- ec) ostatním spolupostupujícím, 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 přecházně ukončení započaté cesty v důsledku:

- a) úmrtí pojištěného v průběhu cesty
- b) úmrtí příbuzného 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 nespotebované 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, nepožději však ve 24 hod. dne uvedeného na cestovní smlouvě jako konec cesty. Pojišťovna v případě pojistné události poskytně plnění ve výši 80% doložených nákladů, max. však 15.000 Kč.

Pojišťovna 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 předvídána 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 vyřizování reklamace jakožto i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád FIRO-tour, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách 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 kterékoli provozovně) bez zbytečného odkladu, nepožději 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 prostředkem objednanou jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta uvedená v předchozí větě zachována, a pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, FIRO-tour doporučuje svým zákazníkům písemnou formu, která zcela jasným způsobem vymeze 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 pí-

semně a je povinen jí vždy podepsat. V případě ústního reklamčního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, nebo jiný FIRO-tour pověřený zástupce sepat se zákaznikem reklamční protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanovení příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případě, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce FIRO-tour či jiného FIRO-tour pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzaci. Pokud jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zástupce FIRO-tour, pracovníci ubytovacích zařízení aj.) realizovány účinné 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 řešení náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamčního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva) a podléhají zpoplatnění.

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

11.6. FIRO-tour nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cen, 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 smlouvy úpravy pojištění kryjí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištěného kryjí výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluk, hluční sousedé, 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 mentalitě 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 postup, jež vedl ke zmíněné klasifikaci byl fatálně jiný způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíl by byl transparentně uveden v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovacího zařízení nezakládá příčinu pro reklamční řízení.

11.9. Nastanou-li okolnosti, ježichž 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 okolností, které jsou na straně zákazníka, na ježdě 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.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. Pojištění zákazníka vzniká vztahem mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je povinen prostředkem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou, jež plně znění je zákazníkům k dispozici k osobnímu nahlédnutí ve všech provozovnách FIRO-tour jakož i na všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour. Pojištění léčebných výloh ani pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

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

12.3. Pojistná doba se v případě použití léčebných výloh rozšiřuje o dobu nezbytně nutnou k 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 nepožději 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 vlastního dopravy je možné zakoupit si přípojištění na dobu cesty do místa pobytu a zpět přesahující dobu nezbytně nutnou.

Podotýká se, že poškození nebo ztráta zavazadel v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému 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 násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění FIRO-tour zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno 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 i meno, 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 zpravodělec v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je FIRO-tour povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku budou zpracovávány FIRO-tour i zpravodělem automatizovaně i manuálně a v elektronické či tištěné formě.

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

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

13.7. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat do této lhůty 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 odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržení obchodních sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přistupovat k 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

14.1. Pojistitel kancelář FIRO-tour a. s. je řádně vyřízována pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a v pojišťovně, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovnách FIRO-tour i v všech obchodních zástupců FIRO-tour (autorizovaná externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně s cestovní smlouvou.

15. UPOZORNĚNÍ

Pláž, moře

Cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpady aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní nápravy v místě, je nutno vnit potvrdit v souladu s ustanovením čl. 11.

Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu interzerované 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 vyhřívaní vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Je nutné zohlednit běžné uplatňovanou právu určitě časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čištění.

Klimatizace/topení

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

Hmyz

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojené existenci rozličné fauny je logickým důsledkem výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelé 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 01.11.2009. Dnem 31.10.2009 pozbyly platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour ze dne 01.08.2008. Na smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour vzniklé před nabytím účinnosti těchto Všeobecných smluvních podmínek se použijí ujednání obsažená v těchto Všeobecných smluvních podmínkách, 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 změny. 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. uvedené v katalogu.

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

16.4. Změna smlouvy za změny na základě přání zákazníka

FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nenastouví Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, odjezdu/odletu či příjezdu/odletu místa, změna služeb, dopravy

45 a více dní 100Kč za změnu a osobu.

V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany FIRO-tour toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. FIRO-tour postupuje jednotlivě změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedené v bodě 10.5.

V případě, že zákazník písemně oznámí, že se místo něho zúčastní výletu osoba je povinen uhradit FIRO-tour náhradu nákladů s tím spojených.

2. Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzemsku i zahraničí se považuje za účinky odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky v tím spojené dle ustanovení článku 10., bodu 10.5. Je-li v důsledku takovéto změny vícevloučkový pokoj či apartmán (bungalov) uzavřen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke znatné ztrátě možnosti obsadit takto uvolněné místo doplatit cenu za neobsazené lůžko/a.

3. Změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí

V případě prodloužení pobytu na přání zákazníka je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané a související s prodloužením pobytu a skutečné vzniklé náklady za změny letenky, který bude s ohledem na zkušen