

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, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře 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 zprostředkovatelských 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 zákazníkům v tuzemsku i zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálních přání či požadavků zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. VZNIK 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 smlouvy 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 externího prodejního místa). Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo ceny, 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 zákazníkům (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 veřejnou 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 obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy totožné nedílnou součástí 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 zákazníkovi na základě či objednaných služeb. 4.6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve 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 seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito souhlasí.

4.7. V případě, kdy je zákazník odsouhlasením návrh předložený cestovní smlouvou doručení FIRO-tour až po vynechání lhůt, 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 objednávky 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 uhrazena v hotovosti či platební kartou.

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

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

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

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

základě vysokých akontad v zahraničí absorbovat až 10 % poklesu kursu české koruny oproti stavu v okamžiku přípravy turistických 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 kalkulovat platnost nezpracovaných ceníků a vydat ceník nově s cenami kalkulovými na základě aktuálních cen a kurzů. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kursu české koruny vůči konvenčním měnám o více než 10 % by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zarezervovali, 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. Písemně oznámení o zvýšení cen odesle FIRO-touru zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu. Písemně oznámení bude obsahovat přesné stanovený způsob výpočtu nové ceny.

5.6. Doplatek ke složené záloze za poskytnutou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet FIRO-tour či do 30 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 zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.

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

6. PŘÁVA 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 FIRO-tour známy a jež se předmětu dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen 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 zákazníka zájezdu ve stanovené lhůtě využít, je povinen dodržet postup 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 zřístupnění na webových stránkách FIRO-tour a zaslání takových informací zákazníkovi formou písemného vyznění či e-malovou zprávou. Za nedodání informací se považuje zne odesláné těchto informací na adresu či e-malovou adresu, již zákazník dle FIRO-tour 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 uplatnit a pravidelně vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoliv změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků FIRO-tour (žádost o udělení víz, fotografie, apod.),

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

c) dohlížet souhlas zákeonného 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 objednávký účetních údajů příslušníky,

e) být zbytečného prolezení 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, jakož i zákony 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 výstavě povinnosti u zastupitelství úřadů zemí, do nichž cestují a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti FIRO-tour.

h) zaplacení ceny zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5,

i) převzít od 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) podílet se 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 způsobil,

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

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

m) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené FIRO-tour, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. (např. při přepravě nemocného cestujícího a těchtoých zemí, avšak má do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zliká 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 touto skutečností písemně oznámit FIRO-tour, a k tomu oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvy a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo katalogu). Podpis nového zákazníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen. 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 zákazníka vzniknou. Veškeré náklady a škody, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v čl. 6. nese zákazník ke své tíži.

6.3. K povinnostem zákazníků – 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 případech, 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 zákazníků, které vyzádují jejich osobní součinnost a jejichž nostelem může být jen jednotlivý účastník,

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

e) odevzdat FIRO-tour předem jmenový 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 PŘÁVA 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 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 ní vzniká zákazníkovi, s nímž FIRO-tour uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. FIRO-tour je povinna v těchto případech předat zákazníkovi smlouvu s cestovní smlouvou doklad pojišťovny o tomto pojištění. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

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

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

8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH 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, který 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 touto skutečností 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 nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li FIRO-tour takový zájezd či služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna být zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-touru 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 uskutečněné platby, je FIRO-tour povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) FIRO-tour má dále právo zrušit či jednotlivé služby v 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 5 % 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 nuteno 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 povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkem dosud 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. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna být zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-touru odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle její 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 mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moct 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 docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nelze 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 touto 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 souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

Pokud je doprava uskutečněna jinými dopravními prostředky, než kterými měla být uskutečněna podle smlouvy, je FIRO-tour povinna:

a) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,

b) v případě, že doprava je uskutečněna 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 podmíněk 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, povodně, stávka, karanténa, extrémní klimatické jevy a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníka 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 jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby bez zbytečného odkladu zpět.

8.6. Změny odletů/odjezdů

Dojde-li vlivem pověstnostních 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), vyhrajuje si FIRO-tour právo případně změnit trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V případě nočních letů 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 ochrany zájmů zákazníkovi operativní změny programu a poskytování služeb během průjezdu, není-li možné dodržet 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 uskutečněních změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledek 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 poskytovány 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 neupředená, nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nemohly být zabráněny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, nebo byly zavazujícími okolnostmi, 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.), nevzniká 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 a palivových příplatků.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

9.2. Letecká přeprava je zajišťována renovanými letadly leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den přepravy klientů do jednotlivých letovek a nikoliv v vlastní rekreační FIRO-tour nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřistání.

9.3. Při případném plánování přípojů, dovolené, 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 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 ceny pobytu se v případě pozdních nočních odjezdů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14. hod.) již po nočním/návrtním příjezdu do hotelu.

9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejříve 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 – ubytovatel v místě a FIRO-tour na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrativní, proto nemají vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností snížení ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv 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 osobu uhradí plnou cenu dle uvedeného. 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, neobsahuje-li zájezd 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 závazně poskytnuté FIRO-tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zřetelným písemným povolením FIRO-tour a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů se změnou spojených.

9.9. Počet míst je omezen a realizace transferu/sovozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/sovozu z destinace nemusí být vzhledem k okamžité časové náročnosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost vyzahžení z cestovního zajištění.

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

9.11. Způsob předání cestovních dokladů (období zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření cestovní smlouvy. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odjezdu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odlovníhodí nejbližší časově nebo provozní potřeby a hrozí možnost porušení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že by sjednání jiný způsob předání dokladů.

9.12. V případě menšího počtu účastníků poznávácho autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

10.1. FIRO-tour je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovním ruchem, které 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 zájde FIRO-tour do bydliště/ sídla zákazníka nebo na jinou zákaznickou adresu uvedenou kontaktní adresou, přičemž účinný odstoupení nastává dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději však 10. (desátým) dnem po datu odešání.

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 odstoupje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávkový apod.).

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

10.5. ODSTUPNÉ (STORNOOPPLATKY)

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 odstupné v závislosti na době 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, nejmeně však 1.000 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 10%, resp. 1.000 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 80%
3 dny a méně 100%

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

Odstupné pro Českou republiku

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 v ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odstupné v závislosti na době 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, nejmeně však 700 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 10%, resp. 700 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejmeně však 80%
3 dny a méně 100%

Není-li dále stanoveno jinak, odstupné 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 odstupné ve výši 1.000 Kč, není tedy bez stornopoplatku.

V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečné vzniklé náklady, tudíž, že odstupné může být stanoveno na celý apartmán, nikoli na osobu.

c) Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevystoupí-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) Skutečnými vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzeckými a zahraničními dodavateli služeb.

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

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

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

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

Platba za pojištění se při uplatnění odstupného nevrací.

10.7. Pojistovna plní z jedné pojistné události stanovené procento z odstupného účtované do maximální výše dojde-li k:

- a) úmrtí pojištěného
- aa) dědicům pojištěného 80%
- ab) všem společenstvem 80%, pokud mají rovněž sjednané pojištění odstupného a uplatní na něj nárok
- b) úmrtí příbuzného pojištěného, který nebyl uveden na společné cestovní smlouvě a nebyl pojištěn, bude hrazeno všem příbuzným zemeřlo, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají rovněž sjednané pojištění odstupného a také uplatní nárok na odstupné, 80%. Ostatním společenstvem (pojištěným) osobám uvedeným na společné cestovní smlouvě nebude plněno, pokud se rozhodnou zájezd stornovat.
- c) nové 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 odstupné, 80%
- cb) společenstvem, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění odstupného a také uplatní nárok na odstupné, 65%
- d) nové vzniklé závažné poruše zdraví nejbližšího příbuzného pojištěného, který není uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, pojištěnému 60%
- e) 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 společenstvem, 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 zájezdu z důvodu:

- a) úmrtí pojištěného v průběhu cesty
- b) úmrtí příbuzného pojištěného v zahraničí
- 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 nespotebované služby vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy. Pojištění nevyužité dovolené začíná okamžikem nástupu cesty (nejříve však dnem uvedeným v cestovní smlouvě jako počátek cesty), končí dnem ukončení cesty, nejpozději však ve 24 hod. dne uvedeného na cestovní smlouvě jako konec cesty. Pojistovna 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 pojištěnou 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 jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamní řád FIRO-tour, který je zákazníkovi k dispozici ve všech provozovnách FIRO-tour, jakož i v 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, 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 kancelář nebo cestovní agenturou, je hlúta uvedena v předchozí větě zachována, i pokud tak zákazník učiní 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 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 služeb, u původce FIRO-tour nebo jiného FIRO-tour pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě poskytování služeb může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen ji vždy podepsat. V případě ústního reklamního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen původce zájezdu, nebo jiný FIRO-tour uvedený zástupce sepsat se zákazníkem reklamní protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanovení příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti původce FIRO-tour či jiného FIRO-tour pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzeckém či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace 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 účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad phnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, bude k této skutečnosti přihlédnuto 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 zpoplnění.

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

11.6. FIRO-tour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklé škody u služeb či akcí 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 pojištění krytí pojišťovnou na základě pojištění smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištění krytí výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluchi 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 poskytování 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 pohyb spojený s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedené omezení pro vznesení reklamace.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země. Pokud by postupy, jež vedly ke zmíněné klasifikaci byly fatálním způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíl by byl transparentně uveden v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovach zařízení nezakládá příčinu pro reklamaci.

11.9. Nástavčí okolnosti, jejichž průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu FIRO-tour (viz 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.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. Pojištěním zákazník vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřením smlouvy, jež plně změnil je zákazníkovi k dispozici k osobnímu nahlednutí ve všech provozovnách FIRO-tour, jakož i v všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour. Pojištění ležebných výloh ani pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

12.2. Pojištění ležebných 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 ležebných výloh.

12.3. Pojistná doba se v případě použití vlastní dopravy rozšiřuje o dobu nezbytné nutnou k vykonání cesty, která: a) při cestách do místa pobytu počátku nejvíce 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 nezbytné nutná k vykonání cesty a pojištění pro krátkodobé cesty. V případě vlastní dopravy je možné zakoupit si pojištění na dobu cesty do místa pobytu a zpět přesahující dobu nezbytné nutnou.

Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadel v průběhu letecké dopravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned 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 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 poskytovatých 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 již 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 povinna tyto údaje zákazníka 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 tiskové 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, jehož osobu oprávněly služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodáváři služeb poskytovatých nebo zprostředkovaných FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tím, 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 neutrpěl újmu na svých právech, zejména práva 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 dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdráma nebo na účel FIRO-tour odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání takové jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržéném obchodním sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přístupu 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

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 u pojišťovny, 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 zástupcích FIRO-tour (autorizovaní externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží odkaz o pojištění současně s cestovní smlouvou.

15. UPOZORNĚNÍ

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpadky aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní úpravy v místě, je nutno volit postupy v souladu s ustanovením č. 11.

Údaje o vzdálenosti pláží do hotelu nezahrnuje v katalogu jsou pouze orientační a je nutné toto i na místě potvrdit.

Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhřívání vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovach zařízení. Je nutné zohlednit běžné uplatňovanou praxi úroveň časového omezení využití bazénu 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/topení ověřováno centrálně, konkrétní úroveň časového rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovach zařízení.

Hmyz

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám a dlejších oblastech a s tím spojenou existencí roztočů jsou logickým důsledkem výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovach zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelů nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokojů, problém je vždy nutno řešit v okamžiku návaznosti po jistiání jakéhokoliv výskytu, následně po skončení zájezdu je eventualita nápravy i aktuálního 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 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, objasnějí platným právním předpisům a všem skutečnostem známými 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. zák. uvedených v katalogu.

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

Vymezení poplatků za změny na základě přání zákazníka

FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, neobnoví-li 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 dítěte.

1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 45 a více dní100Kč za změnu a osobu. V případě změny ve lhůtách kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany FIRO-tour toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednavku. FIRO-tour posuzuje jednotlivé změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedené v bodě 10.5.

2. 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 v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečné vzniklé náklady za změnu letů, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč.

3. Změna snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzeckém i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10., bodu 10.5. Je-li v důsledku takového změny třílůžkový pokoj či apartmán (dupleto) obsazen méně osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztrátě možnosti obsadit takto uvolněné místo doplatit cenu za nezabrané lůžko/a.

3.2. 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 v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečné vzniklé náklady za změnu letů, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč. V případě změny lůžek v rámci ubytování, je zákazník povinen uhradit doplatek za změnu letů, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč. Výše uvedené náklady a poplatky zákazník uhradí FIRO-tour nebo u zástupce FIRO-tour v místě pobytu.