

1. SMLUVNÍ STRANY		Prodejce (razítko):		Pojištění storna – Evropa pojistné plnění do 30 tis.: 295 Kč/pobyt pojistné plnění do 50 tis.: 455 Kč/pobyt Pojištění storna – Svět pojistné plnění do 50 tis.: 680 Kč/pobyt pojistné plnění do 80 tis.: 920 Kč/pobyt Pojištění storna – Tuzemsko pojistné plnění do 6 tis.: 85 Kč/pobyt	
FIRO-tour a.s. se sídlem Praha 1, Národní 37/38, PSČ 11000 centrála: Nám. 1. máje 94, 430 01 Chomutov IČ: 27869237, DIČ: CZ27869237 tel. 210 000 210, 474 606 606 fax: 474 606 905, 210 000 905 Společnost FIRO-tour a.s. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654		Zodpovědná osoba:		Typ pojištění cestovní pojištění pojištění storna	
Jméno a příjmení (objednavatele – účastníka zájezdu)		Rodné číslo			
Ulice		Město		PSČ	
Mobilní telefon		Telefon zaměstnání/byt		E-mail	
Číslo pasu	Státní příslušnost	Počet cest s CK FIRO-tour vč. této		Vyřízení víza (zakřížkujte zvolenou variantu)	
				ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	

2. ZÁJEZD (kód zájezdu):	ZEMĚ:	TERMÍN:	POČET NOCÍ:	UBYTOVÁNÍ:
---------------------------------	-------	---------	-------------	------------

3. SPOLUCESTUJÍCÍ (korespondence je vedena s 1. osobou)				Typ pojištění		Víza
Jméno a příjmení	Trvalé bydliště (vč. PSČ)	Rodné číslo	Číslo pasu	cestovní pojištění	pojištění storna	
1.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
2.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
3.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
4.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>

4. SLUŽBY				
Doprava termín	Druh (bus, let., komb., vlastní)	Letiště v ČR	Nástupní místo	Výstupní místo
Ubytování termín	Název ubytovací kapacity	Kategorie (klasifik. CK FIRO-tour a.s.)	Typ a počet	5. POZNÁMKY
Forma a typ stravování (snídaně, polopenze, plná penze, večeře, bez stravy, all inclusive, bufetové)				
forma		typ		
Fakultativní služby (za příplatek – viz katalog) – název			Cena	
Výlety				6. SLEVY
Jiné služby				

7. CENOVÝ ROZPIS		Částka	Počet	8. PLATBY		
základní cena dospělý				Bankovní spojení: ČSOB, č. ú. 17346673/0300 KB, č. ú. 35-4194390227/0100		
základní cena dítě					Částka	Datum
základní cena dítě				záloha		Doklad číslo
letištní + bezpečnostní taxy				doplatek		
palivový příplatek				9. CENA CELKEM		
cestovní pojištění						
pojištění storna						
vízum						
Fakultativní služby						

10. SOUHLAS ZÁKAZNÍKA	11. PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA
Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla, uvedeného v této cestovní smlouvě byly zahrnuty do elektronické databáze CK FIRO-tour a.s. a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovány pouze pro potřeby CK FIRO-tour a.s. Na základě zmocnění uděluji uvedený souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob.	Prohlašuji, že jsem vzal na vědomí informace uvedené v příslušném katalogu zájezdů (případně dodatečně písemně nabídce) a Všeobecné smluvní podmínky CK FIRO-tour a.s., které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Je mi také znám rozsah sjednaného pojištění zájezdu. Prohlašuji tímto, že povinnostem mnou přihlášených spolucestujících vůči poskytovatelům cestovních služeb dostojím jako svým vlastním.

Zasílání informačních materiálů mám zájem nemám zájem o zasílání informačních materiálů

1. SMLUVNÍ STRANY		Prodejce (razítko):		Pojištění storna – Evropa pojistné plnění do 30 tis.: 295 Kč/pobyt pojistné plnění do 50 tis.: 455 Kč/pobyt	
FIRO-tour a.s. se sídlem Praha 1, Národní 37/38, PSČ 11000 centrála: Nám. 1. máje 94, 430 01 Chomutov IČ: 27869237, DIČ: CZ27869237 tel. 210 000 210, 474 606 606 fax: 474 606 905, 210 000 905		Zodpovědná osoba:		Pojištění storna – Svět pojistné plnění do 50 tis.: 680 Kč/pobyt pojistné plnění do 80 tis.: 920 Kč/pobyt	
Společnost FIRO-tour a.s. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654				Pojištění storna – Tuzemsko pojistné plnění do 6 tis.: 85 Kč/pobyt	
Jméno a příjmení (objednavatele – účastníka zájezdu)		Rodné číslo		Typ pojištění	
Ulice		Město		cestovní pojištění pojištění storna	
Mobilní telefon		Telefon zaměstnání/byt		E-mail	
Číslo pasu	Státní příslušnost	Počet cest s CK FIRO-tour vč. této		Vyřízení víza (zakřížkujte zvolenou variantu)	
				ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	

2. ZÁJEZD (kód zájezdu): ZEMĚ: TERMÍN: POČET NOCÍ: UBYTOVÁNÍ:

3. SPOLUCESTUJÍCÍ (korespondence je vedena s 1. osobou)				Typ pojištění		Víza
Jméno a příjmení	Trvalé bydliště (vč. PSČ)	Rodné číslo	Číslo pasu	cestovní pojištění	pojištění storna	
1.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
2.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
3.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
4.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>

4. SLUŽBY				
Doprava termín	Druh (bus, let., komb., vlastní)	Letiště v ČR	Nástupní místo	Výstupní místo
Ubytování termín	Název ubytovací kapacity	Kategorie (klasifik. CK FIRO-tour a.s.)	Typ a počet	5. POZNÁMKY
Forma a typ stravování (snídaně, polopenze, plná penze, večeře, bez stravy, all inclusive, bufetové)				
forma		typ		
Fakultativní služby (za příplatek – viz katalog) – název			Cena	
Výlety				6. SLEVY
Jiné služby				

7. CENOVÝ ROZPIS		Částka	Počet	8. PLATBY		
základní cena dospělý				Bankovní spojení: ČSOB, č. ú. 17346673/0300 KB, č. ú. 35-4194390227/0100		
základní cena dítě				záloha	Částka	Datum
základní cena dítě				doplatek		Doklad číslo
letištní + bezpečnostní taxy						
palivový příplatek						
cestovní pojištění						
pojištění storna						
vízum						
Fakultativní služby				9. CENA CELKEM		

10. SOUHLAS ZÁKAZNÍKA Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla, uvedeného v této cestovní smlouvě byly zahrnuty do elektronické databáze CK FIRO-tour a.s. a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovány pouze pro potřeby CK FIRO-tour a.s. Na základě zmocnění uděluji uvedený souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob.	11. PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA Prohlašuji, že jsem vzal na vědomí informace uvedené v příslušném katalogu zájezdů (případně dodatečně písemně nabídce) a Všeobecné smluvní podmínky CK FIRO-tour a.s., které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Je mi také znám rozsah sjednaného pojištění zájezdu. Prohlašuji tímto, že povinností mnou přihlášených spolucestujících vůči poskytovatelům cestovních služeb dostojím jako svým vlastním.
---	--

Zasílání informačních materiálů mám zájem nemám zájem o zasílání informačních materiálů

1. SMLUVNÍ STRANY		Prodejce (razítko):		Pojištění storna – Evropa pojistné plnění do 30 tis.: 295 Kč/pobyt pojistné plnění do 50 tis.: 455 Kč/pobyt	
FIRO-tour a.s. se sídlem Praha 1, Národní 37/38, PSČ 11000 centrála: Nám. 1. máje 94, 430 01 Chomutov IČ: 27869237, DIČ: CZ27869237 tel. 210 000 210, 474 606 606 fax: 474 606 905, 210 000 905		Zodpovědná osoba:		Pojištění storna – Svět pojistné plnění do 50 tis.: 680 Kč/pobyt pojistné plnění do 80 tis.: 920 Kč/pobyt	
Společnost FIRO-tour a.s. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654				Pojištění storna – Tuzemsko pojistné plnění do 6 tis.: 85 Kč/pobyt	
Jméno a příjmení (objednavatele – účastníka zájezdu)		Rodné číslo		Typ pojištění	
Ulice		Město		cestovní pojištění pojištění storna	
Mobilní telefon		Telefon zaměstnání/byt		E-mail	
Číslo pasu	Státní příslušnost	Počet cest s CK FIRO-tour vč. této	Vyřízení víza (zakřížkujte zvolenou variantu) ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>		

2. ZÁJEZD (kód zájezdu): ZEMĚ: TERMÍN: POČET NOCÍ: UBYTOVÁNÍ:

3. SPOLUCESTUJÍCÍ (korespondence je vedena s 1. osobou)				Typ pojištění		Víza
Jméno a příjmení	Trvalé bydliště (vč. PSČ)	Rodné číslo	Číslo pasu	cestovní pojištění	pojištění storna	
1.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
2.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
3.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
4.						ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>

4. SLUŽBY				
Doprava termín	Druh (bus, let., komb., vlastní)	Letiště v ČR	Nástupní místo	Výstupní místo
Ubytování termín	Název ubytovací kapacity	Kategorie (klasifik. CK FIRO-tour a.s.)	Typ a počet	5. POZNÁMKY
Forma a typ stravování (snídaně, polopenze, plná penze, večere, bez stravy, all inclusive, bufetové)				
forma		typ		
Fakultativní služby (za příplatek – viz katalog) – název			Cena	
Výlety				6. SLEVY
Jiné služby				

7. CENOVÝ ROZPIS		Částka	Počet	8. PLATBY		
základní cena dospělý				Bankovní spojení: ČSOB, č. ú. 17346673/0300 KB, č. ú. 35-4194390227/0100		
základní cena dítě				záloha	Částka	Datum
základní cena dítě				doplatek		Doklad číslo
letištní + bezpečnostní taxy						
palivový příplatek						
cestovní pojištění						
pojištění storna						
vízum						
Fakultativní služby				9. CENA CELKEM		

10. SOUHLAS ZÁKAZNÍKA Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla, uvedeného v této cestovní smlouvě byly zahrnuty do elektronické databáze CK FIRO-tour a.s. a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovány pouze pro potřeby CK FIRO-tour a.s. Na základě zmocnění uděluji uvedený souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob.	11. PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA Prohlašuji, že jsem vzal na vědomí informace uvedené v příslušném katalogu zájezdů (případně dodatečně písemně nabídce) a Všeobecné smluvní podmínky CK FIRO-tour a.s., které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Je mi také znám rozsah sjednaného pojištění zájezdu. Prohlašuji tímto, že povinnostem mnou přihlášených spolucestujících vůči poskytovatelům cestovních služeb dostojím jako svým vlastním.
---	---

Zasílání informačních materiálů mám zájem nemám zájem o zasílání informačních materiálů

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 kancelář provozované společností FIRO-tour a.s., se sídlem Národní třída 37/38, Praha 1, PSČ 110 00, IČ 26688361, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7591 (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. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníci smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

a) cestovní kancelář FIRO-tour, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo prostřednictvím 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 propagaci: 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) ubytování, stravování, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje FIRO-tour zákazníkům v tuzemsku i zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního 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 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) zainteresovaných stran (zákazník, prodejce). Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, příp. zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

4.2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. b) vzniká přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, podané objednávkou a jejím potvrzením ze strany FIRO-tour. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

4.3. Podpisem cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznán s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel 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) ve prospěch zákazníka ze strany FIRO-tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (objednávkou), přijetím záloh a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami a s tímto souhlasí.

4.7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložené cestovní smlouvy doručen FIRO-tour až po vyznačení lhůte, nebo je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je FIRO-tour oprávněna prodát 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 poukazována částka připsána na účet FIRO-tour vedený u příslušného peněžního ústavu, na účet externího prodejce, nebo uhrzena v hotovosti či platební kartou.

5.2. FIRO-tour má právo na uhrazení záloh ve výši 50 % z ceny objednaných služeb (v případě, že klient neuplatňuje žádnou 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 složka zákazníkovi 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, kde byl zájezd rezervován. Náhrada nákladů za změny 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 a zájezd zrušit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky).

5.5. Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány zahrnutím mechanismu, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogu. FIRO-tour disponuje mechanismem, který tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z interních zdrojů a na základě vysokých aktivit v zahraničí absorbovat až 10% poklesu kursu české koruny oprávněnou 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 inzerovaných ceniků a vydat ceník 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 stanovení způsobu výpočtu nové ceny.

5.6. Doplatek ke složené záloze za poskytování služby je zákazník či externí prodejce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet FIRO-tour.

5.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem, je celková cena splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.

6. PRAVA 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 předmětem dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

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

d) právo kdykoliv v mezích 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 účastníka 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 účastníka 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 nepovolanými osobami,

h) v zájezdu 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. Další možné postupy viz ustanovení čl. 9., bod 9.11.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout FIRO-tour součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků FIRO-tour (žádosti o udelnění 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 objednávkou účast cizích státních příslušníků,

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

f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a vyhlášky země a míst, do kterých cestuje. Zodpovídá za to, že platnost jeho cestovních dokladů bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu.

g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vyvatit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno). Příslušný jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové 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) převzít od FIRO-tour doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanovené 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 způsobil,

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

l) zajistit si okovaci či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do země, 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 v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. (např. při přepravě nemocných cestujících a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopne letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zříká letecká společnost jakékoliv zodpovědnosti. 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 u, je povinen touto skutečností písemně oznámit FIRO-tour, a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového účastníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvou a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo katalogu). Podpis nového účastníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový účastník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud FIRO-tour se změnou osoby účastníka vzniknou. Veškeré náklady a škody, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v čl. 6. nesé 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 případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s doklady pojišťovny, který obdrží dle článku 7. bodu 7.3.,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti účastníků, které vyžadují 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 organizace zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

e) odezvat FIRO-tour předem jmenový seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osobu odpovědnou za dohled a doprovod dle bodu 6.2. písm. b).

7. POVINNOSTI A PRAVA 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 předmětu smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž 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 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 jakékoliv projevy neslučující se s přeměnou na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o stemování (zejména § 49). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního imága atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky 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. 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. Nedoje-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna bez 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-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 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 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 navrhnout 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 zákazníkovi 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 boud snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud není zákazníkem dosud uhrazen nebo vrátní 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 jinou službu 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 vše, 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 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 zájezdu a zachováno záměření 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 řešením nepojme, 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 jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je FIRO-tour povinna:

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

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

8.4. Změny smluvních podmínek na základě právní záležitosti

FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanou-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 klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je FIRO-tour oprávněna zrušit zájezd. V případěch 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 odledu/odjezdu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže FIRO-tour ovlivnit (k této změně může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrajuje si FIRO-tour právo případně změny tras, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a meziplatění. V případě nočních letů se celá noc účtuje. Při změně přídělového nebo odjezdového místa oprávněný stanověnému (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 účastníků operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li to 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 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 jini dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytnutých v rámci zájezdu nezavimely 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, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, nebo byly zavineny zákazníkem, nemá zákazník nárok na náhradu škody. V případě, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a FIRO-tour zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, 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 tax a palivových příplatků.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený v cestovní smlouvě nebo objednávce, odevzdaný 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 renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých lokalit a nikoliv k vlastní rekreaci. FIRO-tour nemůže ovivnit případné změny času odletů. Součástí prvních letů mohou být i tzv. meziplatění.

9.3. Při případném plánování přípoždění, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějších zpoždění.

9.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů nezahrnují pohyblivé složky: • letištní a bezpečnostní taxy • povinný palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. Aktuální informace o jeho přesné výši vám prodá prodejce v okamžiku doplatku objednaných služeb. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s cenou zájezdu či objednaných služeb.

9.5. Do celkové ceny mohou být v případě nočních nočních odletů započítány i první kó, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu.



9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování 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 – ubytovatelů v místě a FIRO-tour na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně odpovídat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny 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 osoba uhradí plnou 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/svozu včas, a to ne později 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/svozu poskytovaného zdarma, neabsolvuje-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího ohlášení, automaticky ztrácí nárok na využití transferu/svozu při zpáteční cestě.

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

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

9.10. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními vyhlášky č. 246/2004 Sb. Jakékoliv možné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky budou ze strany FIRO-tour řešeny jednáním s příslušnými leteckými dopravci.

9.11. 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 u odjezdu autobusu, jestliže to odhodnotí nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

9.12. V případě změňnoho 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 z důvodu:

- a) porušení povinnosti zákazníkem, nebo
- b) zrušení zájezdu.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle FIRO-tour do bydliště/sídla zákazníka nebo na jinou adresu, kterou je smlouvou uveden kontaktní adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději však 10 (desátým) dnem po data 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 důvodů porušení povinnosti FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy.

V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (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 odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit FIRO-tour odpůně 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 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 vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odpůně.

10.5. ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY)

a) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované mimo území ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpůně v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odpůně 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 %

b) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované v ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpůně v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odpůně 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, odpůně 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 pausální odpůně 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, tzn. že odpůně může být stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu.

c) Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil 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 tužemským a zahraničním dodavatelům služeb.

e) FIRO-tour je oprávněna odečíst odpůně od složek zálohy nebo zaplacené ceny.

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

10.6. Základní odpůně není předmětem pojištění odpůněného (storna). Pokud dojde k odstoupení z mimořádné závažných důvodů (viz bod 10.4.) je stanovené pojištění ve výši 80%–60% účtováných nákladů pouze v případě, že si zákazník při závazné rezervaci uhradil nepovinný příplatek pojištění storna. Pojištění storna na vyšší hodnotu odpůněného, respektive vyšší než stanovenou hranici pojištění plnění, je možné.

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

- úmrtí pojištěného
- a) dědicům pojištěného 80 %
- b) všem společenstvicím pojištěného až 80 %
- úmrtí příbuzného pojištěného, který nebyl uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, všem příbuzným zemřelého, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, 60 %
- nově vzniklé závažné poruše zdraví pojištěného

a) pojištěnému a příbuzným pojištěného, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě a jsou pojištěni, 80 %

b) společenstvicím pojištěného 60 %

• nově vzniklé závažné poruše zdraví nejléžšího příbuzného pojištěného, který není uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, pojištěnému 60 %

11. REKLAMACE

11.1. V případě vadné 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 vláde upravuje Reklamční řád FIRO-tour, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách FIRO-tour, jakož i na 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 zprostředkováváno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta uvedená 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 zákoně žádná speciální forma předepsána, FIRO-tour doporučuje svým zákazníkům písemnou formu, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností.

11.3. Zákazník se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce FIRO-tour nebo jiného FIRO-tour pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby 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 průvodce zájezdu, nebo jiný FIRO-tour pověřený 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 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 nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tužemsku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby 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 plnohodnotné 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 zaplacení.

11.5. FIRO-tour je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, zákazník souhlasí s možností prodloužení výše uvedené lhůty pro vyřízení reklamace o dalších 30 dnů.

11.6. FIRO-tour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu 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 újmny vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištění krypti poskytovány na základě pojištění smlouvy o cestovním pojištění pro cestu a pobyt, ani takové škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojištění krypti výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3 stranou (stavební činnost, hluč, hru v letovisku, hlúční 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 nenižuje kvalitu poskytovaných služeb a nenižuje být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika, dotykající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupu 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 reklamace.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země. Pokud by postupy, jež vedly ke zmíněné klasifikaci byly fatálními způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíly by byly transparentně uvedeny v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovacích zařízení nezakládá příčinu pro reklamční 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 okolností, 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 zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou, ježí 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 vloh a pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – není zahrnutu v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

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

12.3. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv cesty. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě 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 objednávkou dle článku 4 odst. 2 a 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 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 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 automatizované 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 poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tým, jež jsou oprávněni šířit 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 povinna dbát, aby

zákazník neutrpěl 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 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 odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přistupu 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 u 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

Pláže, moře

Cestovní kancelář nezpovídá 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 volit postup v souladu s ustanovením § 11.

Údaje o vzdálenosti pláže 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 vyhřívaní vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

Je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čištění.

Klimatizace/topení

Dispozice uvedených zařízení je vždy transparentně deklarována, v opačném případě nelze dotčenou náležitost předpokládat. Ve většině případů je klimatizace/topení ovládnou elektronicky, 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 nepříjemného 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 01.09.2007. 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 závažný 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 změnky skutečnosti u údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uveden v katalogu.

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

VMYMEZENÍ POPLATKŮ ZA ZMĚNY NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKÁZNÍKA

FIRO-tour na individuální přání 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. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, doprava

45 a více dní 100 Kč za změnu a osobu.

V případě změny ve lhůt kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany FIRO-tour toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. FIRO-tour posuzuje jednotlivé 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 s jeho účasti jiná osoba je povinen uhradit FIRO-tour náhradu nákladů z tím spojených.

2. Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tužemsku 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 takové změny víceúložkový pokoj či apartmán (bungalov) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztižením 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 v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečné vzniklé náklady za změnu letenky, který bude s ohledem na zkušenoš FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč.

V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpání služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hradí skutečné vzniklé náklady, který bude s ohledem na zkušenoš FIRO-tour min. ve výši 1.000, Kč. Výše uvedené náklady a poplatky zákazník uhradí FIRO-tour nebo u zástupce FIRO-tour v místě pobytu.

firo
tour
CESTOVNÍ KANCELÁŘ
www.firotour.cz, tel.: 210 000 210

