

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, PŠC 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. 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 zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s FIRO-tour uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „externí prodejní místa“ nebo „externí prodejci“) a
b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

2.2. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří 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 konečnou cenu, které splňují 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 individuálního přání či požadavků zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. a) vzniká uzavřením cestovní smlouvy, tj. přijetím (podepsáním) cestovní smlouvy zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), 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 přiloženými 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 přiloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášením ze strany FIRO-tour způsobem, kterým umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na sítí 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 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 potvrzením objednávky zákazníka se FIRO-tour zavazuje zákazníkovi zajistit službu 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 zájezdu rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany FIRO-tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (objednávkou), přijetí záloh a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen s Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito souhlasí.

4.7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložené cestovní smlouvy doručou FIRO-tour až po vyznění své, jiným způsobem stanovené lhůty, nebo je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je tato akceptace návrhu ze strany zákazníka neúčinná a FIRO-tour je oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

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 připsána 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 dohodnutých služeb.

5.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím externích prodejních míst složí zákazník zálohu na účet FIRO-tour nebo externího prodejce. Externí prodejce není inkasním místem FIRO-tour (pro úhradu platí ustanovení bodu 5.1) - doplatek ceny zájezdu použije zákazník přímo na účet FIRO-tour, nebo externímu prodejci, 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 oprávněna od smlouvy odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky).

5.5. Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou splatné v době přípravy tiskových podkladů katalogu nebo ceníků. FIRO-tour je oprávněna jednorázně zvýšit cenu zájezdu, a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného

kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemně oznámí o zvýšení cen odešle FIRO-tour zákazníkovi nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného 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.

Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení ceny ropy:
Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány při ceně ropy Brent 75,59 USD za barel (zdroj: kurzycyz). V případě, že by cena ropy vzrostla na 83 USD za barel, je FIRO-tour oprávněna zvýšit cenu zájezdu za každou osobu (včetně dětí) o příplatek (včetně dětí), který bude vypočten tak, že za každou osobu tvoří 1 Kč zvýšení ceny nafty na 35 Kč za litr bude cestujícím účtováno poplatek ve výši 10 Kč za každých započatých 1000 km cesty.

Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu:
a) v případě leteckých zájezdů, kdy doba jednorázemného letu přesáhne 5 hod 25 Kč (např. 10% x 25 = 250 Kč) (počítá se příjmy let bez mezipřistání z místa odletu do oblasti realizace zájezdu);
b) u ostatních zájezdů 10 Kč (např. 10% x 10 = 100 Kč)

Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení ceny nafty:
Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány při ceně 33 Kč za litr (zdroj: kurzycyz). V případě, že by cena nafty vzrostla na 35 Kč za litr, je FIRO-tour oprávněna zvýšit cenu zájezdu za každou osobu o příplatek (včetně dětí), který bude vypočten tak, že za každou osobu tvoří 1 Kč zvýšení ceny nafty na 35 Kč za litr bude cestujícím účtováno poplatek ve výši 10 Kč za každých započatých 1000 km cesty.

a) v případě zvýšení plateb spojených s dopravou, je FIRO-tour oprávněna jednorázně zvýšit cenu zájezdu o částku, která odpovídá zvýšené platbě na osobu.
d) Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení směnného kursu české koruny o více než 10%:
V případě zvýšení směnného kursu české koruny o více než 10% je FIRO-tour oprávněna jednorázně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den pro způsob výpočtu ceny zájezdu nebo služeb je uveden v ceníku.

5.6. Není-li mezi FIRO-tour a zákazníkem dohodnuto nebo nevyplývá-li z těchto Všeobecných smluvních podmínek jinak, je zákazník povinen doplatek ke složené záloze za poskytnutou službu složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet FIRO-tour či do 40 dnů před odjezdem nebo odletem u externího prodejce.

5.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtách kratších 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 spotřebitelé informaci o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, uvede prodávající také aktuální cenu všech oddělených složek. Nelze-li cenu některé složky zájezdu uvést, informuje v nabídce zájezdu o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele jiným vhodným způsobem.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:
a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb;
b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou FIRO-tour známy a jež se předmětné 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 změny v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. V případě, že cestovní smlouva obsahuje podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat, může zákazník toto právo uplatnit pouze ve lhůtách 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 nepovolanými osobami.
h) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležitější a které jsou FIRO-tour známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán. Poskytnutím informací se rozumí jejich zpřístupnění na webových stránkách FIRO-tour a zaslání takových informací zákazníkovi formou písemného vyznamení či e-mailovou zprávou. Za den poskytnutí informací se považuje den odeslání těchto informací na adresu či e-mailovou adresu, již zákazník dal FIRO-tour k dispozici. 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 úplné a pravdivé vyplnění požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakoukoliv 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 dovoluje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu,
c) dohodnout souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15ti let a mladší 18ti let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků,
e) bez zbytečného prodlení oznámit FIRO-tour své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, 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 zákazník povinen vybit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných míst; pobyty, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno). Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů země, do nichž cestují a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti FIRO-tour.
h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5,
i) 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) 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 věcnou a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb,
l) zajistit si okovaci či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do země, u níž 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 nemocného cestujícího a těchto žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těchto žen nad 34. týden těhotenství se zřídka letecká společnost jakékoliv zodpovědnosti, Lenička společně má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.)

n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takovouto skutečnost písemně oznámit FIRO-tour a zaplatit odstupné dle ustanovení čl.10,
o) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6, bodu 6.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit FIRO-tour a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo katalogu). Podpis nového zákazníka na předemtném 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 uhradu nákladů, pokud FIRO-tour se změnou osoby zákazníka vyznamo, čímž administrativní poplatky ve výši 500 Kč na osobu.

Veškeré náklady a škody, které vzniknou z neodržení výše uvedených předpisů v čl. 6.2, 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

6.4. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

6.5. 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

6.6. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

6.7. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

7. POVINNOSTI A PRÁVA FIRO-TOUR

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

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

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpady 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 doobržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoliv projevy neslušičky se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49). Konkrétně nاپرnost nepřipustnou jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního ména atd. Zcela vyloučené je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vyhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům.

V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích komunikací 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 dozorčt 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 zákazníků. Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tu skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, a to nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu.

b) Jestliže FIRO-tour zájezd 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. Nejde-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 také vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit, je-li naopak cena nového zájezdu či služeb vyšší než již uskutečněné platby, zákazník je povinen vzniklý rozdíl FIRO-tour doplatit.

c) FIRO-tour má dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při uvedení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu dle ustanovení pod písm. a) druhá věta tohoto odstavce se FIRO-tour může zprostředkovatance to škoda, jakož i povinnosti zaplacení pokuty dle písm. d) tohoto odstavce.

d) Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z jiných důvodů než je uveden v ustanovení pod písm. a) druhá věta a pod písm. c) tohoto odstavce ve lhůtách 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:
a) 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 náram předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpady 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 doobržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoliv projevy neslušičky se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49). Konkrétně nاپرnost nepřipustnou jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního ména atd. Zcela vyloučené je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vyhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům.

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

7.4. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky FIRO-tour je nezbytné oboustranné doobržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoliv projevy neslušičky se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49). Konkrétně nاپرnost nepřipustnou jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního ména atd. Zcela vyloučené je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vyhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům.

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

7.5. 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

7.6. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

7.7. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem 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 programů služeb,
e) odevzdat FIRO-tour předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2, písm. b).

7.8. K povinnostem zákazníků - fyzických 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 článku 7. bodu 7.3.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnění základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastolem může být jen jednotlivý účastník,
d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s FIRO-t

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 letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci. FIRO-tour nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřístání.

9.3. Při případném plánuování příjpu, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějších zpoždění. Je součástí ceny zájezdu jsou pohyblivé sazby • letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s celkovou cenou zájezdu či objednaných služeb.

9.5. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžnému mezinárodnímu zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/raním přjezdu do hotelu.

9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den přjezdu ubytováni nejpozději ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokojke do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný přírůstek či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojke. Rozhodání 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 ilustrativní, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovacích kapacit, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících z cestovní smlouvy.

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 nespolečně. 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 nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/svozu poskytovatelného zdarma, neabsolvuje-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího nahlášení, 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 zpětným písemným potvrzením FIRO-tour a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů ze změnou spojených.

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/přijezd. 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.

9.11. Způsob předání cestovních dokladů (odborníky FIRO-tour) 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 odpovídá nezbytné potřebě nebo provozní potřebě a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

9.12. V případě měřícího počtu účastníků poznávacího autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTOUPENÍ 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 povinností zákazníkem, nebo
b) zrušení zájezdu.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle FIRO-tour do bydliště/sídlu zákazníka nebo na újnu zákazníkem ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději však 10. (desátým) dnem po datu odeslání.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv 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 10.2 písm. b),
c) z důvodu porušení povinností FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy.

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

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

10.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour 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, aniz by byl zákazník povinen plátní odpůdné.

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 odpůdné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odpůdné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpání služeb:

doba před stanoveným odjezdem, ve které FIRO-tour obdržela potvrzení o zrušení	stornopoplatek na osobu
více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však	1000 Kč
45-30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však	10 %, resp. 1000 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 %

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 odpůdné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odpůdné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpání služeb:

doba před stanoveným odjezdem, ve které FIRO-tour obdržela potvrzení o zrušení	stornopoplatek na osobu
více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však	700 Kč
45-30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však	10 %, resp. 700 Kč
29-15 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však	30 %
14-8 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však	70 %
7-4 dny skutečné vzniklé náklady, nejméně však	80 %
3 dny a méně	100 %

Není-li dále stanoveno jinak, odpůdné se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální odpůdné ve výši 1000 Kč, není tedy bez stornopoplatku. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečné vzniklých nákladů, tzn. že odpůdné může být stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu. Tyto podmínky platí pro obě předcházející varianty - bodu 10.5 písmeno a) + b).

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

d) Skutečné vzniklé náklady se rozumnou provozní náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelským služeb (např. již uhrazené a nevrátitelné letecké společnosti, náklady na garantované ubytování atd.).

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

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

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

10.6. Pojištění pro případ zrušení cestovní smlouvy Zákazník si může sjednat DODATKOVÉ POJIŠTĚNÍ STORNO plus - pojištění pro případ zrušení cestovní smlouvy, které se vztahuje na povinnost zaplatit odpůdné, a to kdykoliv ode dne úhrady první splátky ceny (zálohy) zájezdu, nejpozději však 50. den předem, den, který je uveden v cestovní smlouvě jako den zahájení cesty. Zaplacené pojistné se v případě zrušení povinnosti zaplatit odpůdné nevrací. Pojištění pro případ zrušení cestovní smlouvy (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh.

V případě pojistné události poskytlne pojistovna z tohoto pojištění pojistné plnění do výše 80% celkové výše stornopoplatku, nejvýše však do výše 80% ceny cestovní služby uvedené v pojistné smlouvě a doložené dokladem o zaplacení cestovní služby. Podmínkou poskytnutí pojistného plnění je, že pojistná událost nastala v době trvání pojištění a důvod ke zrušení čerpání cestovní služby nastal v době, kdy čerpání cestovní služby nebylo možné odvolat bez stornopoplatku.

10.7. Pojištění nevyužití cestovní služby Zákazník si může sjednat pojištění nevyužití cestovní služby, které se vztahuje na náhradu nákladů na nespotřebované cestovní služby poskytnuté pojištěnému, bude-li muset pojištěný přerušit užívání cestovní služby z důvodu aktuálního onemocnění nebo úrahy, kdy zdravotní stav pojištěného prokazatelně neumožňuje další užítí služby. Pojištění nevyužití cestovní služby (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh.

Pojištění nevyužití cestovní služby se vztahuje na náhradu nákladů na nespotřebované cestovní služby poskytnuté pojištěnému také v případě, že pojištěný bude muset přerušit užívání cestovní služby z důvodu předčasného návratu spolupostupčích do České republiky, který je prokazatelně nezbytný v důsledku pojistné události z pojištění LVZ. Pojištovna poskytne z pojištění nevyužití cestovní služby pojistné plnění ve výši 80% doložených nákladů na všechny prokazatelně nespotřebované služby vzniklé od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byly služby naposledy čerpány, a to max. do limitu pojistného plnění ve výši:

- varianta Klasik 10000 Kč za veškeré nevyužití cestovní služby (v případě pojištění sjednaného ve variantě Klasik s územní platností Evropa u zájezdů na dobu 5 dnů a více se odchylně sjednává limit pojistného plnění ve výši 15000 Kč),
- varianta Plus 15000 Kč za veškeré nevyužití cestovní služby.

10.8. Pojištění přerušení cesty Pojištění přerušení cesty se vztahuje na náhradu nákladů za náhradní dopravu do ČR odpovídající druhu dopravy při cestě do zahraničí, bude-li muset pojištěný přerušit zahraniční cestu z důvodu:

a) aktuálního onemocnění nebo úrahy anebo úmrtí osoby blízké pojištěnému,
b) předčasného návratu spolupostupčích do ČR, který je prokazatelně nezbytný v důsledku pojistné události z pojištění léčebných výloh v zahraničí,

c) rozsáhlé škody na majetku pojištěného vzniklé v době pojištění následkem živelní události (např. požáru, výbuchu, povodně), pokud bude přítomnost pojištěného nezbytná ke stanovení výše škody nebo ke snížení rozsahu škody.

Pojištění přerušení cesty (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh. Pojištovna poskytne z pojištění přerušení cesty plnění za předpokladu, že

- náhradní doprava byla zajištěna smluvní asistenční společností nebo

- náhradní doprava byla předem schválena smluvní asistenční společností nebo pojistitelem, a to max. do limitu pojistného plnění ve výši:

- varianta Klasik 10000 Kč
- varianta Plus 15000 Kč

Pojistitel neposkytlne pojistné plnění, pokud pojištěný přerušil cestu později než 24 hod. před počátkem dne původně plánovaného návratu z cesty nebo pokud může pojištěný použít plánovanou dopravní prostředek.

10.9. Podmínky pojištění uvedených v bodech 10.6. až 10.8. jsou podrobně upraveny ve Smluvních ujednáních upravujících rozsah pojištění a nároky z pojištění pro klienty FIRO-tour a Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění Kolumbus a Kolumbus - Abonent, které jsou k dispozici na internetových stránkách FIRO-tour a přepážkách prodejců.

11. REKLAMACE

11.1. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež by byly sjednány ve smlouvě s FIRO-tour, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto Všeobecných smluvních podmínkách blíže upravuje Reklamační 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. FIRO-tour je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., v platném znění. 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.

11.3. Zákazníkovi se rovněž doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu, tak aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytnuté služby, a to za součinnosti průvodce FIRO-tour nebo jiného FIRO-tour pověřeného zástupce. 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 poskytnuté služby má vady, je zákazník povinen odolat též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutými náhradními službami či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního 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 reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se za zaplacené ceny.

11.6. FIRO-tour nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akci nesejdaných 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 pojistného řízení na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného řízení výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluchi susedé, 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 stěžďsko nebo letovisko, které je prezentováno jako žijte a nušně místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytnutých služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností i v mentalitě každého etnika, dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupu uplatňování v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. O výpadcích, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedená oprávnění pro vznesení reklamace.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země, přičemž hodnocení FIRO-tour může být odlišné.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pojištění léčebných výloh ani pojištění úrahy, zavazadel, odpovědnosti za škodu, přerušení cesty, pojištění nevyužití cestovní služby a pojištění pro případ zrušení cestovní služby není zahrnuto v základní ceně zájezdu (více cena nezahrnuje).

12.2. Pojištění i v případě využití vlastní dopravy V případě využití vlastní dopravy si klient sám zvolí délku požadované doby k vykonání cesty do místa poskytnutí cestovní služby a zpět. Toto požadované datum počátku a konce pojištění musí být uvedeno v pojistce a je dobou trvání pojištění.

12.3. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazada 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 poskytnuté 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 objednávkové 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 poskytnutých 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 Sbo 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 5ti 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 automatizovaně 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, pověřeným zpracovávatel a dále těm, kterých jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytnuté nebo zprostředkované FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, 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 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 kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, 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 přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 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 pojištění, 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 (autorizované 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 nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpady aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní nápravy v místě, je nutno vltv postupy v souladu s ustanovením č. 11. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné zkontrolovat k nim přístupovost.

Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyřizování vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovачovачích zařízení. Je nutno zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čističe.

Klimatizace/topení

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

Hmyz

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojené existenci rozličné fauny je logickým důsledkem výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovачovачích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovачel nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokoje, 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 USTANOVĚNÍ

16.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 20.10.2011. Dnem 19.10.2011 pozbyvaly platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour ze dne 20.09.2010. 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, odpovídají právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. FIRO-tour si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. FIRO-tour si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením cestovní smlouvy změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedené 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.

Vymezení poplatků za změny na základě přání zákazníka

FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nenastanou-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. Každá změna č. výše poplatku za změny musí být ze strany FIRO-tour zpětně potvrzena.

1. Změna cestovní smlouvy - změna termínu nebo změna služeb 45 a více dní 500 Kč za změnu a osobu

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

2. Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzemsku i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky