

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 pořádané společností FIRO-tour a.s., se sídlem Nářtůvka třída 37/38, Praha 1, PSČ 110 00, IČ 27869237, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654 (dále také jen jako „FIRO-tour“ nebo „cestovní kancelář FIRO-tour“).

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

2. ÚČASTNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastník smluvního vztahu (smluvní strana) jsou:

a) cestovní kancelář FIRO-tour jakožto pořadatel, který do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkováním prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s FIRO-tour uzavřeli smlouvy 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 kancelář FIRO-tour, resp. pořadatelem, se řídí písemnou smlouvou o zájezdu. Všeobecnými smluvními podmínkami a 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. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). V případě, že smlouva o zájezdu není uzavřena v písemné formě, řídí se smlouva o zájezdu rovněž písemným potvrzením o zájezdu vydaným FIRO-tour při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu mají přednost před změnami Všeobecných smluvních podmínek.

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 se-stavěné, nabízené a FIRO-tour prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za konečnou cenu, které splňují znaky zájezdu dle občanského zákoníku (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 požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předem dle článku 3 písm. a) vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, tj. přijetím nabídky na uzavření smlouvy. FIRO-tour vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu). Je-li smlouva vytvořena v písemné formě v souladu s ustanovením § 2525 odst. 2 občanského zákoníku, nahradí jí stejnopis potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá FIRO-tour zákazníkovi doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojištětelem. V případě smluv uzavřených distančním způsobem vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour potvrzením objednávky zákazníka ze strany FIRO-tour nebo uzavřením písemné smlouvy o zájezdu. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předem dle článku 3 písm. a) může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby. Obsah smlouvy o zájezdu je určen smlouvou o zájezdu, případně potvrzením o zájezdu pokud se vydává. Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu zájezdů FIRO-tour.

4.2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předem dle článku 3 písm. b) vzniká uzavřením smlouvy o poskytnutí služby, která se uzavírá na základě objednávky předané společností FIRO-tour zákazníkům (v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů). Smlouva o poskytnutí služby vzniká okamžikem potvrzení objednávky ze strany FIRO-tour. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami příloženými k objednávce jako její nedílnou součástí nebo vyhlášenými ze strany FIRO-tour způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na síti internet, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného na webových stránkách FIRO-tour apod.

4.3. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznáměn 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 smlouvy o zájezdu či uzavřením smlouvy na jednotlivé služby se FIRO-tour zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a) souladu se sjednanými podmínkami.

4.5. Právo účasti zájezdu na zájezdu vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, příp. přímým v případě, že zákazník nehradí cenu zájezdu dle smlouvy, je společnost FIRO-tour oprávněna od smlouvy odstoupit.

4.6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany FIRO-tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu (případně objednávky jiné služby).

4.7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložené smlouvy o zájezdu doručen FIRO-tour až po vznacené, resp. jiným způsobem stanovené lhůtě, nebo je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je FIRO-tour oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

5. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. FIRO-tour má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím, a to v termínech uvedených ve smlouvě. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služby se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsaná na účet FIRO-tour vedený u příslušného peněžního ústavu na účet externího prodejce, nebo uhrzena v hotovosti či platební kartou.

5.2. FIRO-tour má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny dohodnutých služeb, není-li ve smlouvě o zájezdu či v jiné smlouvě stanoveno jinak.

5.3. Při uzavření smlouvy o zájezdu prostřednictvím externích prodejních míst složí zákazník zálohu na účet FIRO-tour nebo externího prodejce. (pro úhradu platí ustanovení bodu 5.1.) - doplatek ceny zájezdu použít zákazník přímo na účet FIRO-tour, nebo externího prodejce, 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 zákazník je FIRO-tour oprávněna od smlouvy odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstúpné (stornopoplatky).

5.5. Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou platné v době přípravy tiskových podkladů katalogu nebo ceníku. FIRO-tour je oprávněna jednostranně 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 kurzu 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 ceny zájezdu odešle FIRO-tour zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu 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. Klientům, kteří již uhradili celkovou cenu zájezdu, FIRO-tour ceny nezvyšuje. Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení cenyropy:

Katalogové ceny FIRO-tour jsou kalkulovány ke dni 15.7.2014 při ceně roby Brent 105,74 USD za barel (zdroj: kurzycz). V případě, že by cena roby vzrostla nad 120 USD za barel, je FIRO-tour oprávněna zvýšit cenu za každou osobu (včetně dětí) o příplatek, který bude vypočten tak, že nárust ceny v procentech nad úroveň 120 USD za barel bude vynásoben částkou:

a) v případě leteckých zájezdů, kdy doba jednosměrného letu přesáhne 3,5 hod 25 Kč (např. 10% x 25 = 250 Kč) (počítá se přímo let bez mezipřístání 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 ke dni 15.7.2014 při ceně 36,38 Kč za litr

(zdroj: kurzycz). V případě, že by cena nafty vzrostla nad 41 Kč za litr, je FIRO-tour oprávněna zvýšit cenu zájezdu za každou osobu o příplatek (včetně dětí), který bude vypočten tak, že za každou započatou 1 Kč zvýšení ceny nafty nad 41 Kč za litr bude cestujícím účtován poplatek ve výši 10 Kč za každých započatých 1000 km cestu.

Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu):

c) v případě zvýšení plateb spojených s dopravou, je FIRO-tour oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku, která odpovídá zvýšené platbě na osobu. **d)** způsob výpočtu nové ceny při zvýšení směnného kurzu české koruny o více než 10%.

V případě zvýšení směnného kurzu české koruny o více než 10% je FIRO-tour oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu 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 jinak 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 lhůtě kratší než 40 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu.

5.8. Při nabídce a prodeji zájezdů sdělí FIRO-tour zákazníkovi informaci o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořená z více složek, uvede FIRO-tour také aktuální cenu všech oddělených složek. Nelze-li u ceny některé složky zájezdu uvést, informuje v nabídce zájezdu o case a místě zřipřístupnosti této ceny pro spotřebitele jiným vhodným způsobem.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádně poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb, **b)** právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou FIRO-tour známy a jež se předmětně dotykají smluvně ujednaných a zaplacených služeb, **c)** právo být seznáměn s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, **d)** právo kdykoliv v mezidobí před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 10., **e)** právo písemně FIRO-tour sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného ve smlouvě o zájezdu, za předpokladu, že třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu.

Změna v osobě zákazníka je vůči FIRO-tour učiněná, doručí-li mu původní zákazník o této skutečnosti včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřením smlouvy souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. **f)** právo na reklamaci vad poskytovatelských služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dle ustanovení čl. 11.

g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolenými osobami.

h) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán. Poskytnutí informací se rozumí jejich doručení zákazníkovi formou písemného vyzoomění či e-mailovou zprávou. Za den poskytnutí informací se považuje třetí den po odeslání těchto informací s využitím provozovatele poštovních služeb na adresu nebo den, kdy byla odeslána na e-mailovou adresu, již zákazník dle 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 úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo objednávce, sdělit jakékoliv změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků FIRO-tour (žádosti o udělení víz, fotografie apod.),

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

c) 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 smlouvy o zájezdu či vyplňování objednávky údaje cizích států (státních příslušníků),

e) bez zbytečného prodloužení 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 své doklady požadovaných pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas s požadovanou dobou platnosti, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), o kterých již FIRO-tour před uzavřením smlouvy informovala,

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5 a smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy,

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

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

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

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

m) říditi se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené FIRO-tour, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravy a ubytování (Např. při přepravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letět přepravu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se získá lékařská společnost jakékoliv zdravotnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení),

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

o) v případě, že zákazník využije své právo na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. e), je povinen tuto skutečnost písemně oznámit FIRO-tour a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením smlouvy o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány ve smlouvě o zájezdu nebo katalogu). Podpis nového zákazníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen.

Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud FIRO-tour se změnou osoby zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatky ve výši 500 Kč na osobu. Za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu s leteckou přepravou, zpravidla účtován leteckou společností poplatek. Původní a nový zákazník jsou povinni uhradit poplatek společně a nerozdílně, stejně jako jiné náklady, které FIRO-tour v souvislosti se změnou účastníka zájezdu vzniknou.

p) Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení výše uvedených podmínek či předpisů uvedených v čl. 6.2., nese zákazník ke své vůli.

6.3. K povinnostem zákazníků - právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky zájezdu 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 předem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrží dle článku 7, bodu 7.3.,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyznačují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník, **d)** určit vědomé skupiny v případě, kdy podle dohody s FIRO-tour není zajištěn doprovod průvodcem FIRO-tour,

e) odevzdat FIRO-tour předem jmenný seznam účastníků, u datí 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 zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy.

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

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž FIRO-tour uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. FIRO-tour zákazníkovi spolu se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu vydá doklad o tomto pojištění. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu nebo převzetím potvrzení o zájezdu.

7.4. Při jakékoliv probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky FIRO-tour je nezbytné oboustranně dodržovat nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoliv projevy neslušící se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména § 49 zákona č. 200/1990 Sb.). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vylučky újmy 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 smlouvy o zájezdu.

8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

8.1. Zrušení dohodnutých služeb

a) v případě zrušení zájezdu je FIRO-tour oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit.

b) odstoupila-li FIRO-tour od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu, nabídně FIRO-tour zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech FIRO-tour takový zájezd na bydlo. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí FIRO-tour zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

c) jestliže FIRO-tour zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, a to nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu.

d) zruší-li FIRO-tour zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. FIRO-tour se může odpovědností za škodu nebo povinností zaplatit pokutu zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení katalogem stanoveného minimálního počtu zákazníků nebo v důsledku vyšší moci.

8.2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

Nastanou-li vnější okolnosti, které FIRO-tour brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi a navrhnut změnu smlouvy.

Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, je FIRO-tour povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

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

b) jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit FIRO-tour rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od podpisu návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradí 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 ke snížení ceny zájezdu, je FIRO-tour povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud není zákazníkem dosud uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

c) jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, nabídně FIRO-tour zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech FIRO-tour takový zájezd nabídnout. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí FIRO-tour zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

8.3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) nemá-li zájezd vlastnost, o nichž FIRO-tour zákazníkovi ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a vyzkoušením důvodně očekával, zajistí FIRO-tour nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

b) poskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li FIRO-tour opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí FIRO-tour na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

c) nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí FIRO-tour zákazníkovi rozdíl v ceně.

d) zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

e) octine-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázi, poskytne mu FIRO-tour neprodleně pomoc.

8.4. Změny sjednaných smluvních podmínek na základě individuálního přání zákazníka provede FIRO-tour pouze pokud je to objektivně možné, nestanoví-li tyto Všeobecné smluvní podmínky jinak. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatky. Poplatky se účtují vždy za každou osobu, včetně dětí.

Vymezení poplatků za změny na základě přání zákazníka

a) změna smlouvy o zájezdu - změna termínu nebo změna služeb

45 a více dní - 500 Kč za změnu a osobu.

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

b) změna/znížení počtu osob v ubytovacích zařízeních v tuzemsku i zahraničí se považuje 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 takovéto změny vícečlenný pokoj či apartmán (bungalvo) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztrátě možnosti obsadit takto uvolněné místo doplatit cenu za neobsazené lůžko/a.

c) 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 skutečně vzniklý náklad za změny letenky, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1 000 Kč.

V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpaní služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hradí skutečné vzniklé náklady, který bude s ohledem na zkušenosti 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.

8.5. Změny odletu/odjezdu

Dojde-li vílivem 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/odezdem), vyhraze si FIRO-tour právo případně změny dopravního prostředku, trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. Při změně předvídaného nebo odjezdného místa oproti původně stanovenému (v ČR, v rámci letěckého nebo lodního přepravy, platí bod 8.3. písm. c).

8.6. Letecký v průběhu zájezdu

FIRO-tour je oprávněna provádět v průběhu letu a ochrany zájmu zákazníků operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je FIRO-tour povinna:
 a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo příbližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,
 b) upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečnění změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. V případě, že zcela nebo zčásti nevynají sjednané a FIRO-tour zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), vzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

8.7. Změny letištních ta palových příplatků

FIRO-tour nezodpovídá za případné změny cen letištních taxí, bezpečnostních taxí a palových příplatků. Přičemž platí ustanovení bodu 9.4.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. Pro rozsah smlouvy sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve smlouvě o zájezdu nebo v jiné smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnutí služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny ve smlouvě o zájezdu nebo jejím dodatku a uhrazeny před jejich poskytnutím.

9.2. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi - charterovou nebo pravidelnou leteckou dopravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přípravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k jiným aktivitám. FIRO-tour nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí příjmů letů mohou být i tzv. technické mezipřistání.

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

9.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že součástí ceny zájezdu jsou pohyblivé složky letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, jejich výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva.

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

9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Odhlášení na hotelu v den odjezdu, mezi 10-12 hod. obvykle také končí All inclusive. Po odhlášení je jakékoliv jídlo či nápoje zpoplatněno, platba přímo na hotelu. Žádné náhrady za nevyužití stravných nebo poskytnutých. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Pokud si klient přeje, aby byl pokoj připraven v den příjezdu před polednem či aby byl k dispozici po 10, či 12 hodině v den odjezdu, je možné toto za poplatek zajistit. Poplatek není vyšší než cena za 1 noc. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů - ubytovatelů v místě a FIRO-tour na něm 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 věku jeho prvních vyjížděcích ze smlouvy o zájezdu. 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 uvedením dotčena.

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

9.8. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu, 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 se změnou spojených.

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

9.10. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.

9.11. Způsob předání cestovních dokladů (odbojení zájezdu) je se zákazníkem sjednáno při uzavření smlouvy o zájezdu. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňuje nezbytně časové nebo provozní potřeby a hrozí možné prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednaný jiný způsob předání dokladů.

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

10. ODSTUPNĚNÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

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 zákazníka 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 kdykoli před zahájením čerpání služeb, a to:
a) bez udání důvodu,
b) jestliže nesouhlasí se změnou smlouvy dle ustanovení článku 8. bod 8.2.
c) z důvodu porušení povinnosti 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 od smlouvy porušení povinnosti FIRO-tour stanovené smlouvou nebo odstoupení-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit FIRO-tour odstupné ve výši stanovené v článku 10. bod 10.5. a FIRO-tour vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

10.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti FIRO-tour stanovené smlouvou, nebo nedoje-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 odstupné.

10.5. ODSTUPNĚNÍ (STORNOPLATKY)

Odstupné pro zahraniční zájezdy
a) odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu 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 odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

b) odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu 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 odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

c) není-li dáte stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální odstupné ve výši 1 000 Kč, není tedy bez stornoplatky. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmá, může být storno počítáno dle skutečného vzniklých nákladů, tzn. ze odstupné může být stanoveno na celý apartmá, nikoliv na osobu.

Tyto podmínky platí pro obě předcházející varianty - bodu 10.5. písm. a) + b).
d) nastoupí-li zákazník na zájezd, či nevčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 6 bodu 6.2. písm. g) a), je povinen uhradit 100% předem stanovené celkové ceny.
e) skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzezkým a zahraničním dodavatelským službám (např. již uhrazené a nevratné letenky letecké společnosti, náklady na garantované ubytování atd.).
f) FIRO-tour je oprávněna odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

g) pro určení počtu dnů pro výpočet odstupného se od stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítávají dne odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
h) výše konkrétního odstupného (stornoplatky) je klientovi sdělena po ověření na centrále FIRO-tour.

10.6. Pojistění pro případ zrušení cestovní služby
 Zákazník si může sjednat DODATKOVÉ POJISTĚNÍ STORNO plus - pojistění pro případ zrušení cestovní služby, které se vztahuje na povinnost zaplatit poplatek za zrušení cestovní služby („stornoplatka“) a to kdykoliv ode dne úhrady první splátky ceny (zálohy) zájezdu, nejpozději však 30. den přede dnem, který je uveden ve smlouvě o zájezdu jako den zahájení cesty. Zaplacené pojistné se v případě vzniku povinnosti zaplatit stornoplatku nevrací.
 Pojistění pro případ zrušení cestovní služby (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.
 V případě pojistné události poskytne pojistovna z tohoto pojistění pojistné plnění do výše 80% celkové výše stornoplatky, 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 pojistění a důvod ke zrušení čerpání cestovní služby nastal v době, kdy čerpání cestovní služby nebylo možné odvolat bez stornoplatky.

10.7. Pojistění nevylučit cestovní služby
 Zákazník si může sjednat pojistění nevylučit cestovní služby, které se vztahuje na náhradu nákladů na nespotřebované cestovní služby poskytnuté pojištěnému, bude-li muset pojistěný přerušit užívání cestovní služby z důvodu akutního onemocnění nebo úrazu, kdy zdravotní stav pojištěného prokazatelně neumožňuje další užívání služby. Pojistění nevylučit cestovní služby (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.
 Pojistění nevylučit 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 předčasněho návratu spolucestujícího do České republiky, který je prokazatelně nezbytný v důsledku pojistné události z pojištění LVZ. Pojistovna poskytne z pojistění nevylučit 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 stanoveného v pojistné smlouvě.

10.8. Pojistění přerušeni cesty
 Pojistění přerušeni cesty se vztahuje na úhradu nákladů za náhradní dopravu do ČR odpovídající druhu dopravy při cestě do zahraničí, bude-li muset pojistěný přerušit zahraniční cestu z důvodu:
a) akutního onemocnění nebo úrazu nebo úmrtí osoby blízké pojištěnému,
b) předčasněho návratu spolucestujícího 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 pojistění následkem zjevné události (např. požáru, výbuchu, povodně), pokud bude přítomnost pojištěného nezbytná ke stanovení výše škody nebo ke snížení rozsahu škody.
 Pojistění přerušeni cesty (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.

Pojistovna poskytne z pojistění přerušeni cesty plnění za předpokladu, že - náhradní doprava byla zajištěna smluvní asistenční společností nebo - náhradní doprava byla předem schválena smluvní asistenční společností nebo pojištětlem, a to max. do limitu pojistného plnění stanoveného v pojistné smlouvě.
 Pojistitel neposkytne pojistné plnění, pokud pojištěný přerušil cestu později než 24 hod. před počátkem dne původně plánovaného návratu z cesty nebo pokud má být pojištěný použit plánovaný dopravní prostředek.

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

11. REKLAMACE
11.1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, že 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 zákazníkovi 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 smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uplatnit u FIRO-tour (nejlépe v sídle nebo v kterékoliv provozovně) bez zbytečného odkladu. Má-li zájezd vada a vytýkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník vada zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže FIRO-tour namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavřela smlouvu zprostředkovatela.

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 poskytnutá služba vada, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavateli/poskytovateli služeb v tuzecku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutí náhradní služby, tj. zjevným případem Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, že jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zpoplatnění.

11.5. FIRO-tour je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší dobu.
11.6. FIRO-tour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akci nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných

Odstupné pro Česko republiku

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

b) odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu 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 odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

c) není-li dáte stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální odstupné ve výši 1 000 Kč, není tedy bez stornoplatky. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmá, může být storno počítáno dle skutečného vzniklých nákladů, tzn. ze odstupné může být stanoveno na celý apartmá, nikoliv na osobu.

Tyto podmínky platí pro obě předcházející varianty - bodu 10.5. písm. a) + b).
d) nastoupí-li zákazník na zájezd, či nevčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 6 bodu 6.2. písm. g) a), je povinen uhradit 100% předem stanovené celkové ceny.
e) skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzezkým a zahraničním dodavatelským službám (např. již uhrazené a nevratné letenky letecké společnosti, náklady na garantované ubytování atd.).
f) FIRO-tour je oprávněna odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

g) pro určení počtu dnů pro výpočet odstupného se od stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítávají dne odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
h) výše konkrétního odstupného (stornoplatky) je klientovi sdělena po ověření na centrále FIRO-tour.

10.6. Pojistění pro případ zrušení cestovní služby
 Zákazník si může sjednat DODATKOVÉ POJISTĚNÍ STORNO plus - pojistění pro případ zrušení cestovní služby, které se vztahuje na povinnost zaplatit poplatek za zrušení cestovní služby („stornoplatka“) a to kdykoliv ode dne úhrady první splátky ceny (zálohy) zájezdu, nejpozději však 30. den přede dnem, který je uveden ve smlouvě o zájezdu jako den zahájení cesty. Zaplacené pojistné se v případě vzniku povinnosti zaplatit stornoplatku nevrací.
 Pojistění pro případ zrušení cestovní služby (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.
 V případě pojistné události poskytne pojistovna z tohoto pojistění pojistné plnění do výše 80% celkové výše stornoplatky, 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 pojistění a důvod ke zrušení čerpání cestovní služby nastal v době, kdy čerpání cestovní služby nebylo možné odvolat bez stornoplatky.

10.7. Pojistění nevylučit cestovní služby
 Zákazník si může sjednat pojistění nevylučit cestovní služby, které se vztahuje na náhradu nákladů na nespotřebované cestovní služby poskytnuté pojištěnému, bude-li muset pojistěný přerušit užívání cestovní služby z důvodu akutního onemocnění nebo úrazu, kdy zdravotní stav pojištěného prokazatelně neumožňuje další užívání služby. Pojistění nevylučit cestovní služby (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.
 Pojistění nevylučit 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 předčasněho návratu spolucestujícího do České republiky, který je prokazatelně nezbytný v důsledku pojistné události z pojištění LVZ. Pojistovna poskytne z pojistění nevylučit 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 stanoveného v pojistné smlouvě.

10.8. Pojistění přerušeni cesty
 Pojistění přerušeni cesty se vztahuje na úhradu nákladů za náhradní dopravu do ČR odpovídající druhu dopravy při cestě do zahraničí, bude-li muset pojistěný přerušit zahraniční cestu z důvodu:
a) akutního onemocnění nebo úrazu nebo úmrtí osoby blízké pojištěnému,
b) předčasněho návratu spolucestujícího 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 pojistění následkem zjevné události (např. požáru, výbuchu, povodně), pokud bude přítomnost pojištěného nezbytná ke stanovení výše škody nebo ke snížení rozsahu škody.
 Pojistění přerušeni cesty (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojistěním léčebných výloh.

Pojistovna poskytne z pojistění přerušeni cesty plnění za předpokladu, že - náhradní doprava byla zajištěna smluvní asistenční společností nebo - náhradní doprava byla předem schválena smluvní asistenční společností nebo pojištětlem, a to max. do limitu pojistného plnění stanoveného v pojistné smlouvě.
 Pojistitel neposkytne pojistné plnění, pokud pojištěný přerušil cestu později než 24 hod. před počátkem dne původně plánovaného návratu z cesty nebo pokud má být pojištěný použit plánovaný dopravní prostředek.

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

11. REKLAMACE
11.1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, že 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 zákazníkovi 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 smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uplatnit u FIRO-tour (nejlépe v sídle nebo v kterékoliv provozovně) bez zbytečného odkladu. Má-li zájezd vada a vytýkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník vada zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže FIRO-tour namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavřela smlouvu zprostředkovatela.

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 poskytnutá služba vada, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavateli/poskytovateli služeb v tuzecku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutí náhradní služby, tj. zjevným případem Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, že jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zpoplatnění.

11.5. FIRO-tour je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší dobu.
11.6. FIRO-tour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akci nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných

jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Pokud se vyskytnou případy způsobené s. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hlúci susede apod.) zákazníkovi náhrada škody nenáleží.

11.7. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nnesnižuje kvalitu poskytovatých služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého nátlka, dotýkající 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, přičemž hodnocení FIRO-tour může být odlišné.

12. POJISTĚNÍ

12.1. Pojistěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojistitovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pojistění léčebných výloh ani pojistění úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu, přerušeni cesty, pojistění nevylučit cestovní služby a pojistění pro případ zrušení cestovní služby není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

12.2. Pojistění 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 pojistění musí být uvedeno v pojistě a je dobou trvání pojistění.
12.3. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadel v průběhu letecké přepravy, musí poskytnout 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 pojistitovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u FIRO-tour.

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ
13.1. Podpisem smlouvy o zájezdu dle článku 4 odst. 1 nebo podpisem jiné smlouvy dle článku 4 odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění FIRO-tour zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.
13.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je FIRO-tour oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovatých nebo zprostředkovaných FIRO-tour, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je FIRO-tour dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby řízení obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informací společnosti v platném znění.
13.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 13.1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku FIRO-tour, nebo již pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je FIRO-tour povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.
13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku budou zpracovávány FIRO-tour i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické či tištěné formě.
13.5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům FIRO-tour, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet, a prodatel a prodatel služby poskytnuté nebo zprostředkované FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tím, že jsou oprávněni šířit jménem FIRO-tour obchodní sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném zn