

# 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 pořádané společností FIRO-tour a.s., se sídlem Národní třída 37/38, Praha 1, PSC 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 (dále jen „**VSP**“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a FIRO-tour.

## 2. ÚČASTNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

**2.1.** Účastníci smluvního vztahu (dále jen „**smluvní strany**“) jsou:

**a)** cestovní kancelář FIRO-tour jakožto pořadatel, 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**“).

## 3. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

**3.1.** Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

**a)** zájezdu, tj. souboru alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu v ČR i mimo území ČR pro účely též cesty nebo pobytu, sestaveného, nabízeného a FIRO-tour prodáváného za celkovou cenu, to vše za splnění podmínek uvedených v § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „**zákon o cestovním ruchu**“ a „**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**“).

**3.2.** Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří FIRO-tour, resp. pořadatelem, a zákazníkem se řídí:

**a)** je-li uzavřena smlouva o zájezdu – písemnou smlouvou o zájezdu, VSP a platnými právními předpisy, zejm. příslušnými ustanoveními zákona o cestovním ruchu 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 potvrzením o zájezdu vydaným FIRO-tour v textové podobě při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním VSP.

**b)** je-li uzavřena smlouva o poskytnutí jednotlivé služby – uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby, VSP s výjimkou ustanovení, jež se vztahují výslovně na smlouvu o zájezdu, a platnými právními předpisy. Odchylná ujednání ve smlouvě o poskytnutí služby mají přednost před zněním VSP.

**3.3.** Uzavře-li zákazník několik samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu (vč. FIRO-tour) a tyto služby tvoří zájezd ve smyslu § 1b zákona o cestovním ruchu, uplatní se ustanovení § 2521 a násl. občanského zákoníku. Na smlouvu, jejíž stranou je FIRO-tour, se v takovém případě vztahují tyto VSP a pro účely těchto VSP se tato smlouva považuje za smlouvu o zájezdu.

## 4. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

**4.1.** Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle čl. 3.1. 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 doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v textové podobě. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě v souladu s ustanovením § 2525 odst. 2 občanského zákoníku, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá FIRO-tour zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku vystavený pojistitelem. 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 předmětem dle čl. 3.1. písm. a) může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby nebo postoupením smlouvy. Obsah smlouvy o zájezdu je určen smlouvou o zájezdu, případně potvrzením o zájezdu pokud se vydává, VSP, obsahem katalogu zájezdů FIRO-tour.

**4.2.** Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle čl. 3.1. písm. b) vzniká uzavřením smlouvy o poskytnutí služby, a to na základě objednávky předané společností FIRO-tour zákazníkovi (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 VSP, příp. zvláštními podmínkami přiloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany FIRO-tour způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na síti internet, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného na pobočkách FIRO-tour apod.

**4.3.** Podpisem smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznám 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 v souladu se sjednanými podmínkami.

**4.5.** Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, přičemž v případě, že zákazník neuhradí 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 doručené FIRO-tour až po vyznačení, resp. jiným způsobem stanovené lhůtě, nebo je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně, s výhradami nebo v rozporu s těmito VSP, nedochází k uzavření smlouvy a FIRO-tour je 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 nebo těchto VSP. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služby 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, není-li ve smlouvě o zájezdu či v jiné smlouvě stanoveno jinak. Výše zálohy je určena tak, aby zohledňovala obvyklé platební podmínky, které jsou zpravidla sjednávány se subdodavateli služeb, podmínky leteckých či charterových dopravců, či provozovateli ubytovacích zařízení a jinými poskytovateli služeb.

**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 poukáže 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 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 platné v době přípravy tiskových podkladů katalogů nebo ceníků.

**5.6.** Není-li mezi FIRO-tour a zákazníkem dohodnuto jinak nebo nevyplývá-li z těchto VSP jinak, je zákazník povinen doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu složit vždy nejpozději do 60 dnů před odjezdem nebo odletem.

**5.7.** Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu.

**5.8.** Při nabídce a prodeji zájezdů sdílí FIRO-tour zákazníkovi informace o celkové ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, uvede FIRO-tour také aktuální cenu všech oddělených složek. Nelze-li cenu některé složky zájezdu uvést, informuje FIRO-tour zákazníka v nabídce zájezdu a před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením

smlouvy o zájezdu, o druhu nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, a o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele.

**5.9.** Podmínky, za nichž je možné využít speciální ceny nebo jiné akční nabídky, musí být splněny až do skončení zájezdu; v opačném případě je zákazník povinen uhradit doplatek do plně katalogové ceny.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 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 předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

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

**d)** právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy stanoveného FIRO-tour v souladu se zákonem o cestovním ruchu,

**e)** právo sdělit FIRO-tour v textové podobě 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 účinná, doručí-li mu původní zákazník o této skutečnosti včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůta lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

**f)** právo na reklamaci vad poskytovaných 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 nepovolanými 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, v potvrzení o zájezdu nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán, a dále právo na předání nezbytných stvrzenek, poukazek, přepravních dokladů, poukazů k ubytování nebo stravování, k poskytnutí fakultativních vyletů apod., jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba, a to v téže lhůtě. Poskytnutím 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 dal FIRO-tour k dispozici. Další možné postupy viz ustanovení čl. 9., bod 9.10.

**i)** právo odstoupit od smlouvy po zahájení zájezdu za podmínek uvedených v těchto VSP a v občanském zákoníku.

### 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 pravdivě vyplnit požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo objednávce, sdělit jakékoli 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 účast osob cizího státního občanství. Zákazník jiného než českého státního občanství jsou povinni si ještě před objednáním zájezdu zjistit pasové, vízové a jiné formalities pro svůj pobyt v příslušné destinaci, i v zemích případných přestupů či přejezdů,

**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

vybavit se doklady požadovanými 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 jej FIRO-tour před uzavřením smlouvy informovala. Zákazník je povinen ověřit si sám v přiměřené době před zahájením zájezdu pasové, vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do vybrané destinace a pobytu v ní, případně států, které při cestě do vybrané destinace projíždí nebo v nich přestupuje. Blíží informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), resp. zastupitelských úřadů jednotlivých zemí.

**h)** zákazník bere na vědomí, že služba FIRO-tour umožňující zajištění víza pro zákazníka, spočívá pouze ve zprostředkování podání žádosti o udělení víza, a to na základě podkladů předaných zákazníkem. Zákazník bere na vědomí, že tato služba je určena toliko občanům České republiky; občané jiných států jsou povinni zajistit si víza samostatně. Zákazník bere na vědomí, že o (ne)udělení víza rozhoduje pouze příslušný zastupitelský úřad. FIRO-tour nezaručuje, že vízum bude zákazníkovi uděleno. V případě, že vízum nebude zákazníkovi na základě žádosti učiněné FIRO-tour uděleno, je povinností zákazníka dále se o udělení víza přičinit (tato povinnost zákazníka přitom může spočívat především v osobní zákaznickové návštěvě příslušného zastupitelského úřadu). Za případné neudělení víza zákazníkovi nenese FIRO-tour žádnou odpovědnost.

**i)** zaplatit celkovou cenu zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů, které nebo jejichž druh FIRO-tour či externí prodejce zákazníkovi specifikovali před odesláním závazné objednávky nebo před uzavřením smlouvy, a to v souladu s čl. 5 a smlouvou o zájezdu či jinou smlouvou,

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

**k)** 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,

**l)** dbát o včasná a řádná uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb,

**m)** zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy, jeví-li zákazník známky nakažlivé nemoci, neměl by nastoupit na zájezd,

**n)** 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 těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden se zřídka letecká společnost jakékoliv zodpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.),

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

**p)** v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. e), je povinen tuto skutečnost oznámit FIRO-tour v textové podobě a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány ve smlouvě o zájezdu nebo katalogu).

Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu jakýchkoli dodatečných nákladů, které FIRO-tour se změnou v osobě zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatek ve výši 500 Kč na osobu. Administrativní poplatek zahrnuje zejména náklady na práci zaměstnanců FIRO-tour či osob spolupracujících s FIRO-tour a jednotlivé administrativní náklady (jako náklady na přehraniční hovory apod.) vzniklé FIRO-tour v souvislosti se změnou v osobě účastníka, když tato změna si vždy vyžaduje potřebu aktualizace dat u osob zajišťujících jednotlivé služby cestovního ruchu, jež jsou předmětem smlouvy o zájezdu (změny se hlásí leteckým společnostem, ubytovacím zařízení, zahraničním partnerům, delegátům apod.), dále se vyčísleje celková výše poplatků účtovaná třetími subjekty (zejména leteckými společnostmi) za provedení změny apod. Zákazník bere na vědomí, že za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu

s leteckou přepravou zpravidla účtován leteckou společností poplatek.

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

**r)** V případě, že zákazník cestuje sám, je nutné uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazené lůžko v pokoji. U poznávacích zájezdů je možné doobsadit do pokoje dalším cestujícím stejného pohlaví. Zákazníkovi je v případě doobsazení další osobou příplatek za jednolůžkový pokoj vrácen po návratu ze zájezdu.

### **6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:**

**a)** seznámit své účastníky zájezdu s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od FIRO-tour obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,

**b)** v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle čl. 7. bodu 7.3.,

**c)** zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

**d)** určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s FIRO-tour není zajištěn doprovod průvodcem FIRO-tour,

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

### **7. POVINNOSTI A 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 sjednané pojištění záruky pro případ úpadku nebo bankovní záruku pro případ úpadku dle zákona o cestovním ruchu, 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 jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky FIRO-tour je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující 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 jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky újmou na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů FIRO-tour i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

**7.5.** FIRO-tour je oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit v případě, že zákazník poruší svou zákonnou nebo smluvně převzatou povinnost (zejména v případě porušení povinnosti uhradit řádně a včas cenu zájezdu, v případě úmyslného jednání proti dobrým mrávům, v případě podvodného jednání zákazníka či v případě, že zákazník způsobuje svým jednáním FIRO-tour nebo jiným zákazníkům vědomě škodu).

**7.6.** Ocitně-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázi nebo v situaci kdy z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu FIRO-tour neprodlehný pomoc. V takových situacích nese CK náklady na nezbytné ubytování a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může FIRO-tour za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

### **8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB**

#### **8.1. Nepodstatná změna závazku ze smlouvy**

FIRO-tour si vyhrazuje právo jednostranně změnit závazek ze smlouvy o zájezdu, jde-li o nepodstatnou změnu. FIRO-tour v takovém případě oznámí zákazníkovi v textové podobě údaje o změně.

#### **8.2. Zrušení dohodnutých služeb**

FIRO-tour je oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, pokud:

**a)** počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejníž počet určený ve smlouvě a FIRO-tour oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu

v případě cest trvajících déle než 6 dní, ve lhůtě 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, ve lhůtě 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo

**b)** FIRO-tour v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. FIRO-tour v těchto případech vrátí zákazníkovi nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody; v případě, že nastaly mimořádné a nevyhnutelné okolnosti, které se dotýkají značného množství zákazníků, může být lhůta dle předchozí věty prodloužena až na 60 dnů.

#### **8.3. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb**

Nutí-li vnější okolnosti FIRO-tour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v § 2527 občanského zákoníku nebo nemůže-li FIRO-tour splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal podle § 2528 odst. 1 písm. h) občanského zákoníku, předloží FIRO-tour zákazníkovi v textové podobě návrh na změnu smlouvy spolu s informacemi o a) dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtě, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, c) důsledcích pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a d) údajích o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník má právo rozhodnout se, 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, platí, 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 odsouhlasení změny smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí FIRO-tour rozdíl v ceně služeb, má FIRO-tour právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo FIRO-tour na náhradu škody.

**c)** odstoupí-li zákazník od smlouvy, vrátí mu FIRO-tour nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch; v případě, že nastaly mimořádné a nevyhnutelné okolnosti, které se dotýkají značného množství zákazníků, může být lhůta dle předchozí věty prodloužena až na 60 dnů.

Jestliže se v důsledku změny závazku ze smlouvy sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je FIRO-tour povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

#### **8.4. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb**

**a)** má-li zájezd vadu, vytkne jí zákazník přímo u FIRO-tour nebo prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu bez zbytečného odkladu, zároveň zákazník určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže by FIRO-tour odmítla vadu odstranit nebo by bylo zapotřebí okamžité opravy. FIRO-tour vadu odstraní, ledaže to není možné, nebo odstraní-li vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb.

**b)** vyskytnou-li se podstatné vady zájezdu, nabídne FIRO-tour zákazníkovi vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. FIRO-tour je oprávněna nabídnout zákazníkovi i vhodné náhradní řešení nižší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě.

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

#### **Výše poplatků za změny na základě přání zákazníka**

**a)** změna smlouvy o zájezdu – změna termínu nebo změna služeb

65 a více dní – min. 500 Kč za změnu a osobu.

V případě změny ve lhůtě kratší než 65 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 v bodě 10.5.

**b)** 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 s tím spojené dle ustanovení čl. 10., bodu 10.5.



Je-li v důsledku takové změny vícelůžkový pokoj či apartmán (bungalov) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztížené 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 změnu letenky, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1 000 Kč.

V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpání služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hradí skutečně vzniklý náklad, 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.

### 8.6. Změny odletu/odjezdu

**a)** dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže FIRO-tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/ odjezdem), vyhrajuje si FIRO-tour právo případné změny dopravního prostředku, trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému (v ČR), v rámci letecké nebo lodní přepravy, platí bod 8.3., poslední odstavce.

**b)** nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese FIRO-tour náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

### 8.7. Změny v průběhu zájezdu

FIRO-tour je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je FIRO-tour povinna:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

– upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na skutečném rozsahu změn programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. V případě, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a FIRO-tour zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

### 8.8. Změny letištních tax a palivových příplatků

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

### 9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

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

**9.2.** Letecká přeprava je zajišťována leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou dopravou. 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 letů mohou být i mezipřistání nebo přestupy.

**9.3.** Při případném plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.

**9.4.** 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.

**9.5.** Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci 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). Odhlášením 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 stravování nejsou poskytovány. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Pokud si zákazník

přeje, aby byl pokoj připraven v den příletu/příjezdu před polednem či aby byl k dispozici po 10. či 12. hodině v den odletu/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 něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je zákazníkovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících 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 ujednáním dotčena.

**9.6.** Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/svozu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/svozu poskytovaného zdarma, neabsolvoval-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího nahlášení, automaticky ztrácí nárok na využití transferu/svozu při zpáteční cestě.

**9.7.** Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu, případně jiné závazné dispoziční poskytnuté FIRO-tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením FIRO-tour a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů se změnou spojených, minimálně však 100 Kč za osobu.

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

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

**9.10.** Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

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

**9.12.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

### 10. ODSTUPNÍ 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 povinností zákazníkem, nebo
- b) zrušení zájezdu.

Oznámení o odstoupení od smlouvy v textové podobě s uvedením důvodu zašle FIRO-tour na kontaktní e-mailovou adresu určenou zákazníkem ve smlouvě o zájezdu, příp. do bydliště/sídla zákazníka nebo na jinou 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 kdykoli před zahájením čerpání služeb, a to:

- a) bez udání důvodu,
- b) jestliže nesusouhlasí se změnou smlouvy dle ustanovení čl. 8. bod 8.3.
- c) z důvodů porušení povinností FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy,
- d) jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly prokazatelně nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přípravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

V oznámení o odstoupení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávky apod.). Zákazníci, kteří uzavřeli smlouvu o zájezdu s použitím elektronických prostředků, berou na vědomí, že k odstoupení od smlouvy mohou využít vzorového formuláře, jenž je dostupný na webových stránkách FIRO-tour. Zákazník bere na vědomí, že je v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo, povinen uhradit poměrnou část ceny, není-li těmito VSP

nebo zákonem stanoveno jinak; tím není dotčeno zejména ujednání článku 10.5. písm. d) těchto VSP.

**10.3.** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovené smlouvou nebo odstoupil-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit FIRO-tour odstupné ve výši stanovené v čl. 10. bod 10.5. a FIRO-tour vrátit zákazníkovi nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy (tato lhůta může být prodloužena až na 60 dnů v případě, že nastaly mimořádné a nevyhnutelné okolnosti, které se dotýkají značného množství zákazníků).

**10.4.** Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovené smlouvou, nebo nesusouhlas zákazníka se změnou smlouvy dle ustanovení čl. 8. bod 8.3, je FIRO-tour povinna nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy (tato lhůta může být prodloužena až na 60 dnů v případě, že nastaly mimořádné a nevyhnutelné okolnosti, které se dotýkají značného množství zákazníků).

### 10.5. ODSTUPNÉ (STORNOPLATKY)

#### Odstupné pro zahraniční zájezdy

a) odstoupil-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupil-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované mimo území ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

dobu před stanoveným odjezdem, ve které FIRO-tour obdržela odstoupení od smlouvy, nebo od smlouvy odstoupila	stornoplatek (odstupné) na osobu
více než 65 dnů	10 %
65 – 30 dnů	30 %
29 – 15 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 %
14 – 8 dnů	80 %
7 – 4 dny	90 %
3 dny a méně	100 %

#### Odstupné pro Českou republiku

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

dobu před stanoveným odjezdem, ve které FIRO-tour obdržela odstoupení od smlouvy, nebo od smlouvy odstoupila	stornoplatek (odstupné) na osobu
více než 65 dnů	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 %
65 – 31 dnů	20 %
30 – 22 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 %
21 – 8 dnů	60 %
7 – 4 dny	85 %
3 dny a méně	100 %

c) není-li dále stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, účtuje v takové osobě odstupné nejméně v částce 1 000 Kč, není tedy bez stornoplatku. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že odstupné může být stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu.

Tyto podmínky platí pro obě předcházející varianty – bodu 10.5. písm. a) + b).

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

e) skutečně vzniklými náklady se rozumí zejména provozní

náklady FIRO-tour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (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 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.

**h)** výše konkrétního odstupného (stornopoplatku) je klientovi sdělena po ověření na centrále FIRO-tour.

#### **10.6. Pojištění pro případ zrušení cestovní služby**

Zákazník si může sjednat POJIŠTĚNÍ STORNO – pojištění pro případ zrušení cestovní služby, které se vztahuje na povinnosti zaplatit poplatek za zrušení cestovní služby („stornopoplatek“) a to kdykoliv ode dne úhrady první splátky ceny (zálohy) zájezdu, nejpozději však 30. den před dnem, který je uveden ve smlouvě o zájezdu jako den zahájení cesty. Zaplacené pojistné se v případě vzniku povinnosti zaplatit stornopoplatek nevrací.

Pojištění pro případ zrušení cestovní služby (výhodně s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh.

V případě pojistné události poskytne pojišťovna z tohoto pojištění pojistné plnění do výše až 100 % celkové výše stornopoplatku, nejvýše však do výše až 100 % 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 nespotebňované cestovní služby poskytované pojištěnému, bude-li muset pojištěný přerušit užívání cestovní služby z důvodu akutního onemocnění nebo úrazu, kdy zdravotní stav pojištěného prokazatelně neumožňuje další užití služby. Pojištění nevyužití cestovní služby (výhodně s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh. Pojištění nevyužití cestovní služby se vztahuje na náhradu nákladů na nespotebňované cestovní služby poskytované pojištěnému také v případě, že pojištěný bude muset přerušit užívání cestovní služby z důvodu předčasného návratu spolecestujícího do České republiky, který je prokazatelně nezbytný v důsledku pojistné události z pojištění LVZ. Pojišťovna poskytne z pojištění nevyužití služby pojistné plnění ve výši až 100 % doložených na všechny prokazatelně nespotebňované 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. Pojištění přerušení cesty**

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

**a)** akutního onemocnění nebo úrazu anebo úmrtí osoby blízké pojištěnému,

**b)** předčasného návratu spolecestujícího 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 (výhodně s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh.

Pojišťovna 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 pojištěním, 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 může pojištěný použít plánovaný dopravní prostředek.

**10.9.** Podmínky pojištění uvedených v bodech 10.6. až 10.8. jsou podrobně upraveny v Informaci pro pojištěné osoby – Cestovní pojištění Kolumbus upravující rozsah pojištění a nároky z pojištění pro klienty FIRO-tour a Všeobecných

pojištních 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 vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s FIRO-tour, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto VSP 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 a na webových stránkách FIRO-tour.

**11.2.** Právo z odpovědnosti za vady smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uplatnit u FIRO-tour (nejlépe v sídle nebo v kterékoli provozovně) bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo vytknout vadu prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu; FIRO-tour však pro urychlení vyřízení reklamace doporučuje zákazníkům uplatňovat reklamaci přímo u FIRO-tour. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

**11.3.** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované 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 má vady, je zákazník povinen dbát též o včasnou a řádnou uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

**11.4.** V případě, že dojde mezi CK FIRO-tour a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce. E-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je řízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**11.5.** FIRO-tour je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby, tj. zjednááním nápravy. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zaplacení.

**11.6.** FIRO-tour je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodně-li se se zákazníkem na delší dobu.

**11.7.** FIRO-tour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluchní sousedé apod.) zákazníkovi náhrada škody nenáleží.

**11.8.** Pokud se jedná o středisko nebo letoviště, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika, dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedená oprávnění pro vznesení reklamace.

**11.9.** 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 úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu, přerušení cesty, pojištění nevyužití cestovní služby a pojištění pro případ zrušení cestovní služby není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahrnuje).

#### **12.2. Pojištění 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 zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u FIRO-tour.

#### **13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ**

**13.1.** FIRO-tour vystupuje jako správce osobních údajů zákazníků a účastníků zájezdu. Blíže informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je k dispozici na internetové adrese [www.firotour.cz](http://www.firotour.cz) nebo na vyžádání.

#### **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 o cestovním ruchu a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovnách FIRO-tour i u všech obchodních zástupců FIRO-tour (autORIZOVANÁ externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu.

#### **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 (odpadky aj.) a existuje tak předpoklad adekvátní nápravy v místě, je nutno volit postupy v souladu s ustanovením č. 11. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

##### **Bazény**

Pokud je součástí služeb poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu, ubytování v hotelu s bazénem, je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich údržbu a čištění. Stanovení časového rozmezí využití bazénu či jeho vyhívání, je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

##### **Klimatizace/topení**

V případě, že je klimatizace/topení v hotelu ovládáno centrálně, je konkrétní určení časového rozmezí fungování klimatizace/topení plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

##### **Internet/WIFI**

Cestovní kancelář nezodpovídá za případné výpadky v připojení, způsobených technickými problémy, či počtem aktuálně připojených uživatelů atp.

##### **Hmyz**

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojené existenci rozličné fauny, je logickým důsledkem výskyt nepřijemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelů 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.

##### **Delegát**

Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci a v českém nebo slovenském jazyce.

#### **16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**16.1.** Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 1. 10. 2020. Dnem 30. 9. 2020 pozbyvají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour ze dne 24. 7. 2020.

Na smluvní vztahy mezi zákazníkem a FIRO-tour vzniklé před nabytím účinnosti těchto VSP se použijí ujednání obsažená v těchto VSP, je-li to pro zákazníka příznivější.

**16.2.** Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto VSP, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. FIRO-tour si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. FIRO-tour si rovněž vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 2528 odst. 1 (písm. a), e), g) až j), l), m), o) a p) občanského zákoníku a v § 9a odst. 2 (písm. b), f), h) zákona o cestovním ruchu uvedené v katalogu.

**16.3.** Tyto VSP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech FIRO-tour, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace.

## Informace k zájezdu

podle §1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. **Cestovní kancelář FIRO-tour a.s., Národní 37/38, 110 00 Praha 1, zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 11654, IČ: 27869237, DIČ: CZ27869237, tel: + 420 210 000 210**, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář FIRO-tour a.s. má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny skutečně zaplacené platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle §9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8% ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytlá vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku cestovní kanceláře – pro krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu dle §1c odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. u SLAVIA pojišťovna a.s., se sídlem Praha 4, Táborská 31, PSČ 140 00, kontaktní údaje: IČ: 601 97 501, tel.: +420 242 452 652 (24hodinová služba), fax +420 266 799 797, e-mail: [dispecink@1220.cz](mailto:dispecink@1220.cz). Zákazník potvrzuje, že mu cestovní kancelář vydala doklad o svém pojištění při podpisu smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář je dále pojištěna u pojišťovny UNIQA pro případ pojištění odpovědnosti za újmu vzniklou poškozenému při ublížení na zdraví a při usmrcení nebo za škodu vzniklou zákazníkovi poškozením, zničením nebo pohřešování věci. Toto pojištění se vztahuje také na odpovědnost cestovní kanceláře za škody na věcech cestujících způsobených při přepravě motorovými vozidly cestovní kanceláře. Pojištění se vztahuje na škody, které nastaly na území celého světa s výjimkou náhrady škody priznané soudem ve Spojených státech amerických, Kanadě nebo v Austrálii, anebo priznané na základě jurisdikce těchto států. Kontaktní údaje : UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Praha 6, Evropská 136/810, PSČ 16012, kontaktní údaje: IČ: 49240480, [www.uniqa.cz](http://www.uniqa.cz), zastoupené společností FIDUCIA, s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČ: 27082121, [www.fiducia.cz](http://www.fiducia.cz) kontaktní údaje: FIDUCIA, s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1, tel.: +420 272 101 020, e-mail: [fiducia@fiducia.cz](mailto:fiducia@fiducia.cz).

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549 a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj ([www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)).