

## **VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY**

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, pobyty a iné obdobné služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou FIRO-tour, s.r.o., so sídlom: Vajnorská100/A, 831 04 Bratislava, IČO: 36 356 441, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sro, vložka č. 40425/B (ďalej len cestovná kancelária FIRO-tour). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), ktorú cestovná kancelária FIRO-tour uzatvára s objednávateľom zájazdu.

### **1. Účastníci, vznik a obsah zmluvného vzťahu**

- 1.1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného Zmluvou sú cestovná kancelária FIRO-tour a objednávateľ zájazdu (ďalej len objednávateľ).
- 1.2. Objednávateľom je predovšetkým osoba, ktorá podpísala Zmluvu s cestovnou kanceláriou FIRO-tour. V mene maloletých detí a iných fyzických osôb, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje Zmluvu ich zákonný zástupca. Pre posúdenie veku objednávateľa je rozhodujúci jeho vek k poslednému dňu zájazdu alebo poskytovania inej služby cestovného ruchu.
- 1.3. Objednávateľom je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve, hoci nepodpísala Zmluvu). Taká fyzická osoba je zo Zmluvy oprávnená a povinná okamihom, keď s ňou prejaví súhlas. Súhlas môže byť prejavnený výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd.
- 1.4. Ak je objednávateľov viac a zo Zmluvy, týchto všeobecných zmluvných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z povahy práva alebo povinnosti nevyplýva nič iné, sú objednávateľia oprávnení a povinní zo Zmluvy spoločne a nerozdielne.
- 1.5. Zmluva nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia. Cestovná kancelária FIRO-tour môže uzavrieť zmluvu sama alebo v zastúpení svojím splnomocneným zástupcom.
- 1.6. Ak Zmluva neobsahuje osobitnú úpravu, obsah zmluvného vzťahu ňou založeného sa spravuje týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, katalógom, cenníkom, dodatočnými ponukami cestovnej kancelárie FIRO-tour, osobitnými podmienkami a informáciami odovzdanými objednávateľovi pri uzavretí Zmluvy, ako aj príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

### **2. Cena zájazdu**

- 2.1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi cestovnou kanceláriou FIRO-tour a objednávateľom. Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v Zmluve. Nároky na zľavy uplatňuje objednávateľ sám pred uzatvorením Zmluvy. Zľavy nie je možné uplatňovať dodatočne.
- 2.2. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu, transfer z letiska na miesto pobytu a späť, ubytovanie a stravovanie podľa výberu objednávateľa, služby delegáta a poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie FIRO-tour, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.
- 2.3. Cena zájazdu nezahŕňa povinné poplatky (napr. letiskové a bezpečnostné poplatky, miestne servisné poplatky, palivové príplatky) a nepovinné poplatky (napr. poplatok za komplexné cestovné poistenie, poplatky za fakultatívne služby, ostatné poplatky za služby spojené so zájazdom), ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.
- 2.4. Objednávateľ môže pri uzavretí Zmluvy uzavrieť aj poisťnú zmluvu, predmetom ktorej je cestovné poistenie na cestu a pobyt, vrátane možnosti poistiť sa pre prípad odstúpenia od Zmluvy z dôvodu choroby a nehody (t.j. poistenie pre prípad storna zájazdu). Poisťný vzťah v takom prípade vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.
- 2.5. Cestovná kancelária FIRO-tour je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - 2.5.1. zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - 2.5.2. zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - 2.5.3. zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
- 2.6. Ak k uvedeným zmenám dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu, je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve v rozsahu zodpovedajúcom percentuálnemu zvýšeniu platby podľa bodu 2.5.1. alebo 2.5.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok oproti platbe premietnutej do ceny zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 2.5.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok) je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve v rozsahu zodpovedajúcom percentuálnej výške zmeny kurzu.
- 2.7. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii FIRO-tour nevzniká právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

### **3. Platobné podmienky**

- 3.1. Cestovná kancelária FIRO-tour má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom pred začatím zájazdu. Objednávateľ má právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb len po úplnom zaplatení dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.
- 3.2. Ak nie je medzi cestovnou kanceláriou FIRO-tour a objednávateľom písomne dohodnuté inak, objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:
  - 3.2.1. preddavok vo výške najmenej 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpísaní Zmluvy objednávateľom, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 45 dní pred začatím zájazdu,
  - 3.2.2. ak má byť Zmluva uzavretá v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom pri podpísaní Zmluvy objednávateľom,
  - 3.2.3. ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie objednávateľa, preddavok vo výške požadovanej cestovnou kanceláriou FIRO-tour v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 50% z ceny služieb, pri predložení žiadosti objednávateľa, zostávajúcu časť do 3 dní po potvrdení obstarania služieb cestovnou kanceláriou FIRO-tour. Ak cestovná kancelária FIRO-tour oznámi objednávateľovi nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatený preddavok.
- 3.3. Ak sa objednávateľ dostane do omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu, preddavku na ňu alebo prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom, je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať od objednávateľa zaplatenie stornopoplatku v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

### **4. Práva a povinnosti objednávateľa**

- 4.1. K základným právam objednávateľa patrí:
  - 4.1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 4.1.2. právo vyžadovať od cestovnej kancelárie informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 4.1.3. právo byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - 4.1.4. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii FIRO-tour známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný,

- 4.1.5. právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 4.1.6. právo písomne oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour pred začatím zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí so Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia cestovnej kancelárii FIRO-tour sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ sú povinní spoločne a nerozdielne zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a uhradiť náklady, ktoré cestovnej kancelárii FIRO-tour vznikli v súvislosti so zmenou objednávateľa. Zmena rezervácie zo strany cestovnej kancelárie FIRO-tour bude vykonaná v prípade, že túto zmenu bude možné realizovať za poplatok min. 30 EUR/zmena/osoba. Výška poplatku je závislá od typu zmeny a dňa, kedy je zmena oznámená a zohľadňuje skutočne vzniknuté náklady. Ide napr. o zmenu termínu, mena, miesta odchodu a príchodu, zmenu služieb a dopravy.
- 4.1.7. právo na reklamáciu nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a jej vybavenie v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 4.1.8. právo na ochranu osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom. Cestovná kancelária FIRO-tour preto odporúča, aby objednávateľ oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany FIRO-tour v záujme ochrany osobných údajov objednávateľa nebudú poskytnuté.
- 4.2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:
- 4.2.1. povinnosť poskytnúť cestovnej kancelárii FIRO-tour súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu obstaraniu a poskytnutiu zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uviesť požadované údaje v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom, bezodkladne oznámiť a preukázať zmeny týchto údajov a predložiť doklady požadované cestovnou kanceláriou FIRO-tour,
- 4.2.2. povinnosť nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- 4.2.3. povinnosť oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť objednávateľa na zájazde,
- 4.2.4. povinnosť oznámiť v lehote určenej cestovnou kanceláriou FIRO-tour svoje stanovisko k návrhu zmeny Zmluvy,
- 4.2.5. povinnosť riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a preukázať ich zaplatenie dostatočne preukazným dokladom,
- 4.2.6. povinnosť prevziať od cestovnej kancelárie FIRO-tour doklady potrebné pre čerpanie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb (pokyny na cestu, letenky, voucher a pod.), riadne ich skontrolovať a riadiť sa nimi,
- 4.2.7. povinnosť dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými potrebnými dokladmi,
- 4.2.8. povinnosť mať u seba po celý čas zájazdu platný cestovný doklad, vízum a ďalšie potrebné doklady,
- 4.2.9. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu cestovnej kancelárie FIRO-tour,
- 4.2.10. povinnosť dodržiavať po celý čas zájazdu colné, pasové, dopravné, bezpečnostné, zdravotnícke, hygienické a iné všeobecne záväzné právne predpisy štátov, do ktorých cestuje,
- 4.2.11. povinnosť počínať si po celý čas zájazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku cestovnej kancelárie FIRO-tour, ani ku škodám ani inej ujme na zdraví, osobnosti a majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov zmluvne dohodnutých služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že objednávateľ by mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných účastníkov zájazdu alebo tretích osôb, je povinný na výzvu cestovnej kancelárie FIRO-tour bezodkladne, najneskôr do začiatku zájazdu, predložiť lekárske potvrdenie, z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí.
- 4.3. Objávateľ, ktorý poruší povinnosť podľa bodu 4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, nemá právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takeého porušenia právne alebo inak možné. Ak v dôsledku porušenia takej povinnosti vznikli cestovnej kancelárii FIRO-tour náklady alebo iná škoda, má voči objednávateľovi právo na ich náhradu. V prípade závažného porušenia povinnosti podľa bodov 4.2.8., 4.2.9., 4.2.10. alebo 4.2.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok počas trvania zájazdu je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená vylúčiť objednávateľa zo zájazdu (odstúpiť od Zmluvy vo vzťahu k nevyčerpaným službám).

## **5. Zmena a zrušenie Zmluvy, stornopoplatky**

- 5.1. Ak je cestovná kancelária FIRO-tour nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, písomne navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou Zmluvy súhlasí alebo či od Zmluvy odstupuje bez zaplatenia stornopoplatku. Objávateľ musí svoje rozhodnutie písomne oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour v lehote určenej cestovnou kanceláriou FIRO-tour v návrhu zmeny Zmluvy, inak platí, že s navrhovanou zmenou Zmluvy súhlasí.
- 5.2. Za zmenu podstatnej podmienky Zmluvy, ktorá odôvodňuje postup podľa bodu 5.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, sa nepovažuje zmena leteckého dopravcu, zmena typu lietadla, zmena letovej trasy, času a doby trvania letu. Cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo jednostranne rozhodnúť o uvedených zmenách s následným oznámením zmeny objednávateľovi.
- 5.3. V zvláštnych prípadoch je nevyhnutné ubytovať objednávateľa v inom ubytovacom zariadení alebo obstarat náhradné plnenie iných služieb bez ohľadu na lehotu do začatia zájazdu. Cestovná kancelária FIRO-tour obstará v takom prípade poskytnutie náhradných služieb v podobnom alebo vyššom štandarde na celý zájazd alebo jeho časť.
- 5.4. Prvý a posledný deň zájazdu sú určené predovšetkým na dopravu, transfer a prihlásenie, resp. odhlásenie v ubytovacom zariadení; lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj poľnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu. Podľa medzinárodných zvyklostí sú klienti v deň príchodu ubytovaní najskôr o 14 hodine a v deň odchodu musia opustiť izby do 12 hodiny (v niektorých ubytovacích zariadeniach už do 10 hodiny). Včasný príchod či neskorý odchod nie sú dôvodom k dlhšiemu používaniu izby. Tieto skutočnosti preto nie je možné posudzovať ani reklamovať ako zmenu alebo skrátenie zájazdu.
- 5.5. Ak objednávateľ navrhne cestovnej kancelárii FIRO-tour zmenu podmienok Zmluvy a nejde o zmenu podľa bodu 4.1.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok, je cestovná kancelária FIRO-tour, v prípade, že návrhu vyhovie, oprávnená uplatniť voči objednávateľovi právo na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov, ktoré jej v dôsledku zmeny podmienok Zmluvy vznikli.
- 5.6. Cestovná kancelária FIRO-tour má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutej povinnosti objednávateľom.
- 5.7. Cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo zrušiť zájazd:
- 5.7.1. ak do 20 dní pred začatím zájazdu nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu uvedený v katalógu cestovnej kancelárie FIRO-tour,
- 5.7.2. kedykoľvek pred začatím zájazdu v dôsledku neodvrátiteľných udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od cestovnej kancelárie FIRO-tour rozumne požadovať.
- 5.8. Objávateľ má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy:
- 5.8.1. bez udania dôvodu,
- 5.8.2. ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy podľa bodu 5.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, v lehote určenej cestovnou kanceláriou FIRO-tour v návrhu zmeny Zmluvy,

- 5.8.3. z dôvodu porušenia povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour vyplývajúcej zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu.
- 5.9. V prípadoch podľa bodov 5.8.2. a 5.8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok je cestovná kancelária FIRO-tour povinná vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu zájazdu a prípadné ďalšie zaplatené poplatky spojené so zájazdom do 8 dní po doručení oznámenia o odstúpení od Zmluvy.
- 5.10. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour, ktoré sú určené Zmluvou alebo všeobecne záväzným právnym predpisom a nejedná sa ani o prípad podľa bodu 5.8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo ak cestovná kancelária FIRO-tour odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii FIRO-tour stornopoplatok, ktorý má právnu povahu zmluvnej pokuty. Výška stornopoplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu a je určená nasledovne:
- 45 a viac dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 10% z ceny objednaných služieb,
  - 45 až 30 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 30% z ceny objednaných služieb,
  - 29 až 15 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny objednaných služieb,
  - 14 až 8 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny objednaných služieb,
  - 7 až 4 dni: skutočne vzniknuté náklady, min. 90% z ceny objednaných služieb,
  - 3 a menej dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 100% z ceny objednaných služieb.
- 5.11. Cenou zájazdu sa na účely výpočtu stornopoplatku rozumie výsledná celková cena zájazdu uvedená v Zmluve, vrátane všetkých povinných a nepovinných poplatkov spojených so zájazdom, a to aj v prípade, ak nie sú súčasťou ceny zájazdu podľa bodu 2.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, s výnimkou poistného za komplexné cestovné poistenie.
- 5.12. Na určenie počtu dní pre výpočet stornopoplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do rozhodného počtu dní. Do rozhodného počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na zájazd.
- 5.13. Ak objednávateľ nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, je povinný zaplatiť stornopoplatok vo výške 100 % z ceny zájazdu + poistné. Cestovná kancelária FIRO-tour má v takom prípade voči objednávateľovi popri práve na zaplatenie stornopoplatku aj právo na náhradu škody, ktorá jej v dôsledku uvedeného vznikla. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd pre porušenie svojej povinnosti.
- 5.14. Cestovná kancelária FIRO-tour je oprávnená použiť finančné prostriedky, zaplatené objednávateľom na dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom, na uspokojenie svojho práva na zaplatenie stornopoplatku. Ak je stornopoplatok nižší ako suma týchto finančných prostriedkov, je cestovná kancelária FIRO-tour povinná bezodkladne vrátiť ich zostatok objednávateľovi. Ak je stornopoplatok vyšší, je objednávateľ povinný bezodkladne zaplatiť vzniknutý rozdiel cestovnej kancelárii FIRO-tour. Cestovná kancelária FIRO-tour je takisto oprávnená osobitným písomným prejavom vôle (stornovacím protokolom) započítať svoju pohľadávku voči objednávateľovi zájazdu na zaplatenie stornopoplatku s pohľadávkou objednávateľa zájazdu na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom.

## **6. Reklamačné podmienky**

- 6.1. Ak počas zájazdu nie je zmluvne dohodnutá služba poskytnutá objednávateľovi riadne alebo včas, je cestovná kancelária FIRO-tour povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú dohodnuté v Zmluve, je cestovná kancelária FIRO-tour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutými a zmluvne dohodnutými službami.
- 6.2. Ak sa počas zájazdu zistí, že objednávateľovi nemožno poskytnúť ubytovanie v zmluvne dohodnutom ubytovacom zariadení a je mu poskytnuté náhradné ubytovanie v podobnom alebo vo vyššom štandarde, pričom lokalita nie je smerodajná, znáša cestovná kancelária FIRO-tour zvýšené náklady na ubytovanie. Ak je objednávateľovi poskytnuté náhradné ubytovanie v nižšom štandarde, je cestovná kancelária FIRO-tour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi poskytnutým a zmluvne dohodnutým ubytovaním.
- 6.3. Objednávateľ berie na vedomie, že cestovná kancelária FIRO-tour nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých služieb.
- 6.4. V prípade výskytu nedostatkov zmluvne dohodnutých služieb vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie FIRO-tour tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca cestovnej kancelárie FIRO-tour je povinný v rámci svojej kompetencie rozhodnúť o uplatnenom práve ihneď.
- 6.5. Poverený zástupca cestovnej kancelárie FIRO-tour alebo dodávateľ služby spíše s objednávateľom písomný záznam o uplatnení práva podľa bodu 6.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok s označením zájazdu a osoby uplatňujúcej uvedené právo. Záznam podpíše zástupca cestovnej kancelárie FIRO-tour alebo dodávateľ služby a objednávateľ, pričom objednávateľ obdrží jeden rovnopis záznamu. Takto potvrdený záznam je objednávateľ povinný predložiť pri reklamacii v cestovnej kancelárii FIRO-tour.
- 6.6. Svoje právo z reklamácie musí objednávateľ písomne uplatniť v cestovnej kancelárii FIRO-tour bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, inak jeho právo zaniká. Všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je cestovná kancelária FIRO-tour povinná vybaviť písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.
- 6.7. Ak objednávateľ bez porušenia povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour nevyčerpal niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb, nemá voči cestovnej kancelárii FIRO-tour právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo. To isté platí v prípade, ak objednávateľ nemohol čerpať niektorú zo zmluvne dohodnutých služieb pre porušenie svojej povinnosti.
- 6.8. Ak sa bez porušenia povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour nenaplnili mimozmluvné očakávania objednávateľa (napr. ak nemohol využiť možnosť kúpania pre studené more), nemá voči cestovnej kancelárii FIRO-tour právo na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu ani jej časti, právo na zľavu z ceny zájazdu ani žiadne iné obdobné zodpovednostné právo.
- 6.9. Cestovná kancelária FIRO-tour nijako nezodpovedá za nedostatky služieb, ktorých obstaranie nebolo predmetom Zmluvy (najmä služieb, ktorých poskytnutie si objednávateľ sám objednal u prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia alebo u inej osoby).
- 6.10. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z porušenia povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého komplexného cestovného alebo iného poistenia, objednávateľ uplatní u príslušnej poisťovne. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči cestovnej kancelárii FIRO-tour.
- 6.11. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči cestovnej kancelárii FIRO-tour.
- 6.12. Cestovná kancelária FIRO-tour upozorňuje na možné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu preplnenosti vzdušných koridorov, nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. Odporúča preto objednávateľovi, aby pri organizácii návratu zo zájazdu a plánovaní prípojov bral do úvahy možnosť vzniku podobných situácií.

6.13. Cestovná kancelária FIRO-tour nenesie žiadnu zodpovednosť za batožinu a iné veci objednávateľa. Za poškodenie, zničenie, omeškanie alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu letecký dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo medzinárodnými zmluvami.

## **7. Poistenie proti úpadku**

7.1. Zájazdy organizované cestovnou kanceláriou FIRO-tour sú v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi poistené povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie v poisťovni Allianz - Slovenská poisťovňa, a to od 15.11.2015 do 14.11.2016. Na základe uvedeného poistenia vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu, nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

## **8. Súhlas so spracúvaním osobných údajov**

8.1. Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ cestovnej kancelárii FIRO-tour výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie FIRO-tour vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

8.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

8.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou FIRO-tour,

8.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou FIRO-tour na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

8.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou FIRO-tour pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom cestovnej kancelárie FIRO-tour, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

8.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov cestovnou kanceláriou FIRO-tour na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

8.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

8.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov cestovnej kancelárii FIRO-tour za účelom ich spracúvania podľa bodov 8.1. až 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá cestovnej kancelárii FIRO-tour vznikne.

## **9. Upozornenie**

Pláže, more - cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za prípadné znečistenie pláží či mora z dôvodu klimatických podmienok alebo iných nepredvídateľných dôvodov. Pokiaľ je znečistenie dôsledkom ľudskej činnosti (odpadky a i.) a existuje tak predpoklad adekvátnej nápravy v mieste, je nutné voliť postupy v súlade s ustanovením č. 6. Údaje o vzdialenosti pláže od hotelu inzerované v katalógu sú len orientačné a je nutné takto k nim pristupovať.

Bazény - pokiaľ je súčasťou služieb poskytovaných na základe zmluvy o obstaraní zájazdu ubytovanie v hoteli s bazénom, je nutné zohľadniť bežne uplatňovanú prax určitého časového obmedzenia využívania bazénu s ohľadom na ich údržbu a čistenie. Stanovenie časového rozmedzia využívania bazénu či jeho vyhrievania je plne v kompetencii správy ubytovacieho zariadenia.

Klimatizácia/kúrenie - v prípade že je klimatizácia/kúrenie v hoteli ovládané centrálnou, je konkrétne určenie časového rozmedzia fungovania klimatizácie/kúrenia plne v kompetencii správy ubytovacieho zariadenia.

Internet/WiFi pripojenie - cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za prípadné výpadky internetového či WiFi pripojenia spôsobené technickými problémami či počtom aktuálne pripojených užívateľov a pod.

Hmyz - vzhľadom ku konkrétnym klimatickým podmienkam v daných oblastiach a s tým spojenou existenciou rozličnej fauny, je logickým dôsledkom výskyt hmyzu aj v priestoroch ubytovacích zariadení. Napriek intenzívnej snahe ubytovateľov nie je možné vylúčiť prítomnosť hmyzu v priestoroch izby. Problém je vždy nutné riešiť okamžite po zistení aktuálneho výskytu. Následne po skončení zájazdu je eventualita nápravy i akejkolvek hypotetickej náhrady vylúčená.

## **10. Spoločné a záverečné ustanovenia**

10.1. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa zasielajú na adresu sídla, trvalého pobytu alebo inú adresu adresáta, uvedenú v Zmluve, resp. na inú adresu, ktorú zmluvná strana následne preukázateľne oznámi druhej zmluvnej strane. Ak sa takto odoslaná písomnosť vráti odosielateľovi ako nedoručiteľná, považuje sa za doručenie dňom, keď adresát odoprel jej prijatie, resp. prvým dňom odbernej lehoty, počas ktorej si ju adresát nevyzdvihol. Písomnosti týkajúce sa Zmluvy sa vždy považujú za doručené aj okamihom ich osobného odovzdania adresátovi, resp. fyzickej osobe, ktorá je v danom čase štatutárnym orgánom adresáta alebo členom jeho štatutárneho orgánu, alebo fyzickej osobe nachádzajúcej sa v prevádzkových alebo iných priestoroch adresáta, ktorá o sebe vyhlási, že je oprávnená prijímať zásielky za adresáta, ak zmluvná strana nemá dôvod pochybovať o takom vyhlásení. V prípade časovej tiesne sa písomnosti týkajúce sa Zmluvy môžu zasielať aj telefaxom alebo elektronickou poštou, a to na telefaxové čísla, resp. emailové adresy, ktoré si zmluvné strany na daný účel oznámili; odosielateľ môže takto odoslanú písomnosť považovať za doručenie iba vtedy, ak jeho telefaxové zariadenie potvrdí prenos písomnosti adresátovi, resp. ak jeho emailový klient potvrdí doručenie alebo prečítanie emailovej správy adresátom. Ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú písomnú formu právnych úkonov urobených telefaxom alebo elektronickými prostriedkami, tým nie sú dotknuté.

9.2. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia pre zájazdy, pobyty a iné obdobné služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou FIRO-tour, ktoré sa majú začať v období odo dňa 15.11.2015.

9.3. Objednávateľ potvrdzuje svojím podpisom na Zmluve, že prevzal vyhotovenie týchto všeobecných zmluvných podmienok, oboznámil sa s nimi, rozumie im a v plnom rozsahu ich akceptuje.

9.4. Všetky údaje a informácie uvedené v katalógu cestovnej kancelárie FIRO-tour zodpovedajú údajom a informáciám známym v dobe tlače a cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy s objednávateľom.