

## **VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY**

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, pobyty a iné poskytované spojené 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 zájazde (ďalej len Zmluva), ktorú cestovná kancelária FIRO-tour uzatvára s cestujúcim.

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

1.1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného Zmluvou sú cestovná kancelária FIRO-tour a cestujúci.

1.2. Cestujúci je fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej Zmluvy alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu.

1.3. Ak je cestujúcich viac a zo Zmluvy, týchto všeobecných zmluvných podmienok, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo z povahy práva alebo povinnosti nevyplýva niečo iné, sú cestujúci oprávnení a povinní zo Zmluvy spoločne a nerozdielne.

1.4. Zákonom o zájazdoch sa na účely týchto všeobecných zmluvných podmienok rozumie zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1.5. Zákonom o ochrane spotrebiteľa sa na účely týchto všeobecných zmluvných podmienok rozumie zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

1.6. Trvanlivým nosičom sa rozumie prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo cestovnej kancelárii FIRO-tour uchovať jemu adresované informácie spôsobom, umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

1.7. Zmluva vzniká medzi cestovnou kanceláriou FIRO-tour a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej cestovnou kanceláriou FIRO-tour alebo inou cestovnou kanceláriou splnomocnenou cestovnou kanceláriou FIRO-tour alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby cestovnej kancelárie FIRO-tour. Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od cestovnej kancelárie FIRO-tour obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí Zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, Pokyny k zájazdu, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a zmluvné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.firotour.sk](http://www.firotour.sk). Cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišnú podmienku a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne cestujúcemu iná cestovná kancelária FIRO-tour splnomocnená osoba alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby cestovnej kancelárie FIRO-tour, nie sú súčasťou Zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných cestovnou kanceláriou FIRO-tour.

1.8. Iná cestovná kancelária FIRO-tour splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby cestovnej kancelárie FIRO-tour nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v Zmluve alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných prospektach a dokumentoch.

1.9. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť Zmluvu, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach spracúvania podľa tejto Zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenie Zmluvy, bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

1.10. Zmluva nadobúda účinnosť okamihom jej uzavretia. Cestovná kancelária FIRO-tour môže uzavrieť zmluvu sama alebo v zastúpení svojim splnomocneným zástupcom.

1.11. Cestovná kancelária FIRO-tour odovzdá cestujúcemu po uzatvorení Zmluvy bezodkladne vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo jednoznačne, zrozumiteľne, určito formulované a čitateľné potvrdenie o uzatvorení Zmluvy na trvanlivom nosiči. Ak bola Zmluva uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu na jeho žiadosť aj vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy v listinnej podobe. Ak bola Zmluva uzatvorená mimo predajného miesta cestovnej kancelárie FIRO-tour poskytne cestovná kancelária FIRO-tour cestujúcemu bezodkladne po uzatvorení Zmluvy vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy v listinnej podobe alebo na so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči.

### **2. Cena zájazdu**

2.1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve. Cena zájazdu je celkovou cenou zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov. Ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy, musí Zmluva v časti ceny zájazdu obsahovať upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Zo zliav poskytovaných cestovnou kanceláriou FIRO-tour, má cestujúci nárok len na tie zľavy, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí cestujúci aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytovanie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia. Cestujúci si však môže vybrať tú zľavu, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s cestovnou kanceláriou FIRO-tour inak.

2.2. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so Zákonom o zájazdoch.

2.3. Cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu pred uzatvorením Zmluvy informácie o celkovej cene zájazdu vrátane daní, všetkých nákladov a poplatkov, alebo ak tieto náklady alebo poplatky nemožno určiť pred uzatvorením Zmluvy, poskytne upozornenie o druhoch dodatočných nákladov, ktoré ešte môžu byť zahrnuté do ceny zájazdu. Ak cestujúcemu uvedené informácie nebudú poskytnuté, cestujúci tieto dodatočné poplatky a dodatočné náklady nehradí.

2.4. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

2.5. Cestujúci 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 cestujúcim. Cestujúci sa môže poistiť pre prípad krytia nákladov spojených s odstúpením od Zmluvy zo strany cestujúceho alebo iných nákladov, ktoré cestujúcemu môžu vzniknúť najmä v prípade nehody, ochorenia alebo smrti. Cena za poistenie nie je zahrnutá do celkovej ceny zájazdu, ak v Zmluve nie je uvedené inak.

2.6. Zmluvné strany sa dohodli, že cestovná kancelária FIRO-tour je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

2.6.1. ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenou prepravy ku dňu začatia zájazdu;

- 2.6.2. výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu, alebo
- 2.6.3. výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.
- 2.7. Zmluvné strany sa dohodli, že cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu pri znížení ceny podľa bodu 2.6.1 až 2.6.3. rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli cestovnej kancelárii FIRO-tour v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu na jeho žiadosť potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.
- 2.8. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona o zájazdoch spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii FIRO-tour nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
- 2.9. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tejto časti všeobecných zmluvných podmienok prekročí 8 % celkovej ceny zájazdu, uplatní sa bod 6.1.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

### **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. Cestujúci 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 cestujúcim písomne dohodnuté inak, cestujúci je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:
- 3.2.1. záloha vo výške najmenej 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpísaní Zmluvy cestujúcim, 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 cestujúcim,
- 3.2.3. ak je predmetom Zmluvy obstaranie služieb cestovného ruchu na vyžiadanie cestujúceho, záloha vo výške požadovanej cestovnou kanceláriou FIRO-tour v závislosti od termínu zájazdu, najmenej však 50% z ceny služieb pri predložení žiadosti cestujúcim, zostávajúcu časť do 3 dní po potvrdení obstarania služieb cestovnou kanceláriou FIRO-tour. Ak cestovná kancelária FIRO-tour oznámi cestujúcemu nemožnosť obstarania služieb, bezodkladne mu vráti zaplatenú zálohu.
- 3.3. Ak sa cestujúci dostane do omeškania so zaplatením dohodnutej ceny zájazdu, záloha na ňu alebo prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom, je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená odstúpiť od Zmluvy a požadovať od cestujúceho zaplatenie odstúpeného v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

### **4. Práva a povinnosti cestujúceho**

- 4.1. K základným právam cestujúceho patrí:
- 4.1.1. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a zaplateného zájazdu a 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 na riadne poskytnutie informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú cestovnej kancelárii FIRO-tour známe, ako i právo cestujúceho na oboznámenie so zmenami, o ktorých sa cestovná kancelária FIRO-tour dozvedela neskôr ako bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona o zájazdoch týmto nie je dotknutá,
- 4.1.5. právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy v súlade s časťou 7 týchto všeobecných zmluvných podmienok a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 4.1.6. právo cestujúceho postúpiť Zmluvu inému cestujúcemu. Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť cestovnej kancelárii, že sa namiesto neho zúčastní zájazdu iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Súčasťou tohto oznámenia musí byť súhlas tretej osoby s postúpením Zmluvy. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii FIRO-tour účinná, ak bolo oznámenie o postúpení Zmluvy doručené cestovnej kancelárii FIRO-tour v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na kratšej lehote. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci zodpovedajú spoločne a nerozdielne za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich cestovná kancelária FIRO-tour informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli cestovnej kancelárii FIRO-tour v dôsledku postúpenia Zmluvy. Cestovná kancelária FIRO-tour preukáže novému cestujúcemu vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia Zmluvy.
- 4.1.7. Iné zmeny rezervácie zo strany cestovnej kancelárie FIRO-tour budú vykonané v prípade, že tieto zmeny 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, miesta odchodu a príchodu, zmenu služieb a dopravy.
- 4.1.8. právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a uplatnenie nárokov v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- 4.1.9. právo na ochranu osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom. Cestovná kancelária FIRO-tour preto odporúča, aby cestujúci oznámil svojim blízkym osobám presnú adresu miesta pobytu, prípadne ďalšie nevyhnutné informácie, nakoľko tieto im zo strany FIRO-tour v záujme ochrany osobných údajov cestujúceho nebudú poskytnuté,
- 4.1.10. právo cestujúceho na poskytnutie informácií týkajúcich sa kontaktných údajov v zmysle bodu 5.1.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok na cestovnou kanceláriou FIRO-tour povereného zodpovedného zástupcu alebo iného subjektu, prostredníctvom ktorého sa cestujúci môže rýchlo skontaktovať s cestovnou kanceláriou FIRO-tour, žiadať o pomoc v ťažkostiach alebo reklamovať zájazd, ak cestujúci zistí porušenie Zmluvy počas poskytovania zájazdu.
- 4.2. K základným povinnostiam cestujúceho 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 vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky; v opačnom prípade cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí

(napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zjazdu), ktorými je poskytnutie zjazdu a čerpanie služieb v Slovenskej republike a v zahraničí pre nich podmienené.

4.2.3. povinnosť oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour iné špecifické skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na účasť cestujúceho na zjazde,

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 zjazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zjazdom 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.), skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi; v prípade, že cestujúci zistí nesprávnosť údajov v prevzatých dokumentoch, je povinný o tom bezodkladne informovať cestovnú kanceláriu FIRO-tour,

4.2.7. povinnosť dostať sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými potrebnými dokladmi,

4.2.8. povinnosť mať u seba po celý čas zjazdu platný cestovný doklad, vízum a ďalšie potrebné doklady,

4.2.9. povinnosť dodržiavať po celý čas zjazdu pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného povereného zástupcu cestovnej kancelárie FIRO-tour,

4.2.10. povinnosť dodržiavať po celý čas zjazdu 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 zjazdu tak, aby nedochádzalo ku škodám na majetku cestovnej kancelárie FIRO-tour, ani ku škodám, ani inej ujme na zdraví, osobnosti a majetku ostatných cestujúcich, dodávateľov zmluvne dohodnutých služieb a iných tretích osôb. Ak vznikne podozrenie, že by cestujúci mohol ohroziť alebo poškodiť život alebo zdravie iných cestujúcich alebo tretích osôb, je povinný na výzvu cestovnej kancelárie FIRO-tour bezodkladne, najneskôr do začiatku zjazdu, predložiť lekárske potvrdenie, z ktorého nepochybne vyplýva, že také ohrozenie alebo poškodenie nespôsobí,

4.2.12. zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zjazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný stav alebo osobný stav to vyžaduje,

4.2.13. rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy, ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť cestovnej kancelárie FIRO-tour za neúčast' cestujúceho na zjazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

4.3. Cestujúci, ktorý poruší povinnosť podľa bodu 4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, nemá právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb, ktorých poskytnutie nie je v dôsledku takého porušenia právne alebo inak možné. Ak v dôsledku porušenia takej povinnosti vznikli cestovnej kancelárii FIRO-tour náklady alebo iná škoda, má voči cestujúcemu 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 zjazdu je cestovná kancelária FIRO-tour oprávnená vylúčiť cestujúceho zo zjazdu (odstúpiť od Zmluvy vo vzťahu k nevyčerpaným službám).

## **5. Povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour**

5.1. K základným povinnostiam cestovnej kancelárie FIRO-tour patrí najmä:

5.1.1. cestovná kancelária FIRO-tour alebo cestovná agentúra, ktorá predáva zjazd, poskytne pred uzatvorením Zmluvy alebo pred zaslaním ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy, cestujúcemu informácie prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe č. 1 časti A alebo časti B Zákona o zjazdoch (formuláre štandardných informácií pre zmluvy o zjazde). Cestovná kancelária FIRO-tour alebo cestovná agentúra predávajúca zjazd je povinná oznámiť všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom pred uzatvorením Zmluvy.

5.1.2. písomne poveriť zodpovedného zástupcu alebo iný subjekt, na ktorý sa môže cestujúci v ťažkostiach v priebehu celého zjazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zjazdu. Cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu na tento účel kontaktné údaje v rozsahu meno, adresa, elektronická adresa a telefonický kontakt, prípadne faxový kontakt na príslušného povereného zodpovedného zástupcu alebo príslušný poverený subjekt. Tieto informácie poskytne cestovná kancelária FIRO-tour cestujúcemu v Pokynoch k zjazdu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

5.1.3. poskytnúť cestujúcemu v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zjazdu potvrdenia, poukážky cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na odbavenie, ako aj o plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu na cieľové miesto alebo miesta.

5.1.4. povinnosť cestovnej kancelárie FIRO-tour mať po celý čas predaja zjazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku.

5.1.5. povinnosť poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť odôvodnenie výšky odstúpenia.

5.2. Cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb.

5.3. Výška náhrady škody ako aj ďalšie nároky cestujúceho, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## **6. Zmena podmienok Zmluvy**

6.1. Pred začiatkom čerpania služieb (zjazdu):

6.1.1. Cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo pred začatím zjazdu jednostranne zmeniť iné podmienky Zmluvy ako je zmena ceny zjazdu spôsobom uvedeným v bode 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok. Uvedené právo cestovnej kancelárie FIRO-tour sa vzťahuje len na tie zmeny, ktoré sú zanedbateľné a cestovná kancelária FIRO-tour o týchto zmenách informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zjazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

6.1.2. Ak je cestovná kancelária FIRO-tour nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona o zjazdoch, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho, s ktorými cestovná kancelária FIRO-tour súhlasila, alebo navrhuje zvýšiť cenu zjazdu o viac ako 8 %, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. V takom prípade cestovná kancelária FIRO-tour bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

6.1.2.1. navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zjazdu,

6.1.2.2. práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstúpenia,

6.1.2.3. skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa bodu 6.1.2.2. neprijme navrhované zmeny Zmluvy, Zmluva zanikne, a

6.1.2.4. cene náhradného zjazdu podľa bodu 6.1.3., ak je takýto náhradný zjazd cestujúcemu ponúknutý.

6.1.3. Ak cestujúci odstúpi od Zmluvy podľa bodu 6.1.2.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok môže cestovná kancelária FIRO-tour cestujúcemu ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. V prípade, že cestujúci odstúpi od Zmluvy podľa bodu 6.1.2.2. a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa prechádzajúcej vety, cestovná kancelária FIRO-tour je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ustanovenie § 23 Zákona o zájazdoch sa v tomto prípade použije primerane.

6.1.4. Cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu, ak sa v dôsledku zmeny Zmluvy podľa bodu 6.1.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok alebo prijatia ponuky náhradného zájazdu podľa bodu 6.1.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi.

6.2. Počas čerpania služieb:

6.2.1. Cestovná kancelária FIRO-tour je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré cestovná kancelária FIRO-tour nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je cestovná kancelária FIRO-tour povinná:

6.2.1.1. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo

6.2.1.2. vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

6.2.1.3. poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

6.2.1.4. poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

6.2.1.5. zabezpečiť iné práva podľa Zákona o zájazdoch.

6.2.2. Cestovná kancelária FIRO-tour nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neodvrátiťelných a mimoriadnych okolností.

6.2.3. 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.

6.3. Informácie, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a môžu byť zmenené len so súhlasom oboch zmluvných strán sú nasledovné:

6.3.1. základné znaky služieb cestovného ruchu uvedené v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch,

6.3.2. informácie o celkovej cene zájazdu,

6.3.3. informácie o platobných podmienkach vrátane povinnosti cestujúceho zaplatiť zálohu a jej výšku, platobných podmienkach pre zaplatenie zvyšnej časti ceny alebo o povinnosti poskytnúť

6.3.4. informácie o podmienke dosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich na realizáciu zájazdu a lehote, v ktorej musí byť cestujúci písomne informovaný o odstúpení od Zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich,

6.3.5. informácie o práve cestujúceho odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu súčasne so zaplatením odstúpeného dohodnutého v zmysle bodu 7.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak ho cestovná kancelária požaduje.

## **7. Odstúpenie od Zmluvy, odstúpené**

7.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené.

7.2. Výška odstúpeného zohľadňuje čas odstúpenia od Zmluvy pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu na základe jeho žiadosti odôvodnenie výšky odstúpeného.

7.2.1. Výšku odstúpeného si zmluvné strany dohodli nasledovne, pričom výška odstúpeného 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,

44 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.

7.3. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpeného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvrátiťelné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. Pri odstúpení od Zmluvy z dôvodov uvedených v prechádzajúcej vete má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

7.4. Cestovná kancelária FIRO-tour môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

7.4.1. počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa Zmluvy a cestovná kancelária FIRO-tour odstúpi od Zmluvy v lehote určenej v Zmluve, najneskôr však:

20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 do 6 dní,

48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá menej ako 2 dni, alebo ak

7.4.2. cestovnej kancelárii FIRO-tour bránia plniť Zmluvu neodvrátiťelné a mimoriadne okolnosti a cestovná kancelária FIRO-tour oznámi cestujúcemu bezodkladne pred začatím zájazdu odstúpenie od Zmluvy.

7.5. V prípade odstúpenia od Zmluvy z dôvodov uvedených v bodoch 7.1. až 7.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok je cestovná kancelária FIRO-tour povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré prijala od neho alebo v jeho mene na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Túto povinnosť cestovná kancelária FIRO-tour splní bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa, kedy došlo k doručeniu oznámenia cestujúceho o odstúpení od Zmluvy alebo odstúpenia cestovnej kancelárie FIRO-tour od Zmluvy. Ustanovenia bodu 7.1. a 7.2. týmto nie sú dotknuté.

7.6. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ktorá bola uzatvorená mimo predajného miesta aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené, a to v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy, pričom ustanovenia bodu 7.5. sa použijú primerane. Toto oprávnenie cestujúceho sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od Zmluvy podľa prvej vety tohto bodu.

7.7. 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.

## **8. Reklamačné podmienky**

- 8.1. Cestovná kancelária FIRO-tour zodpovedá za porušenie Zmluvy, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy“).
- 8.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour alebo jej poverenému zástupcovi.
- 8.3. Cestovná kancelária FIRO-tour je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou, Zákonom o zájazdoch alebo Zákonom o ochrane spotrebiteľa, alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí cestovnej kancelárii FIRO-tour neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty cestujúcim podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak cestovná kancelária FIRO-tour oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
- 8.4. Ak cestovná kancelária FIRO-tour nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa Zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
- 8.4.1. rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
- 8.4.2. nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 8.5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou FIRO-tour podľa bodu 8.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 8.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, a cestovná kancelária FIRO-tour poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.
- 8.6. Ak cestovná kancelária FIRO-tour nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, cestujúci má právo
- 8.6.1. vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie FIRO-tour náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
- 8.6.2. odstúpiť od Zmluvy bez zaplatenia odstúpeného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie taký nesúlad so zmluvou o zájazde, ktorý výrazne ovplyvňuje poskytovanie zájazdu.
- 8.7. Cestovná kancelária FIRO-tour má povinnosť vyhotoviť písomný záznam v spolupráci s cestujúcim a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak
- 8.7.1. cestovná kancelária FIRO-tour nevykoná nápravu podľa bodu 8.3. a bodu 8.4.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- 8.7.2. cestovná kancelária FIRO-tour zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.4.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok,
- 8.7.3. cestujúci odmietne náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 8.5. týchto všeobecných zmluvných podmienok alebo ich cestujúci nemôže z objektívnych príčin prijať,
- 8.7.4. cestujúci vykoná nápravu sám podľa bodu 8.6.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- 8.8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa Zmluvy skončiť. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 8.7. týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- 8.9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 8.4.2., 8.5. a 8.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok. Ak cestovná kancelária FIRO-tour nepreukáže, že porušenie Zmluvy spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
- 8.10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, cestovná kancelária FIRO-tour v prípadoch podľa bodu 8.5. a 8.6.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
- 8.11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa Zmluvy, cestovná kancelária FIRO-tour uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
- 8.12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária FIRO-tour o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
- 8.13. Cestovná kancelária FIRO-tour sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
- 8.14. V prípade, že si cestujúci zakúpil zájazd prostredníctvom cestovnej agentúry, je cestujúci oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná bezodkladne postúpiť doručený podnet cestovnej kancelárii FIRO-tour. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia cestovnej kancelárii FIRO-tour.
- 8.15. Cestovná kancelária FIRO-tour poskytne primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 8.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, najmä poskytnutím
- 8.15.1. vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zástupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
- 8.15.2. pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- 8.16. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária FIRO-tour je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii FIRO-tour vznikli poskytnutím pomoci cestujúcemu.
- 8.17. Pri riešení nárokov podľa tohto bodu, ale aj bodu 9 týchto všeobecných zmluvných podmienok, je cestujúci povinný poskytovať cestovnej kancelárii FIRO-tour maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 8.18. Informácia o reklamačných postupoch:
- 8.18.1. cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) cestovnej kancelárie FIRO-tour. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu cestovnej kancelárie FIRO-tour, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.
- 8.18.2. reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.



8.18.3. Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci cestovnej kancelárie FIRO-tour a provízneho predajcu cestovnej kancelárie FIRO-tour, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

8.18.4. Cestovná kancelária FIRO-tour zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

8.18.5. O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

8.18.6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou Zmluvou.

8.18.7. Cestovná kancelária FIRO-tour vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

8.19. Cestujúci 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.

8.20. Cestovná kancelária FIRO-tour zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobili. Ak cestovná kancelária FIRO-tour súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou spojených služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. Cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

8.21. Práva, ktoré cestujúcemu prípadne vznikli z porušenia povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour a ktoré môžu byť uspokojené z uzavretého komplexného cestovného alebo iného poistenia, cestujúci uplatní u príslušnej poisťovne.

## **9. Náhrada škody**

9.1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 8.4., 8.5. alebo 8.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok, aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia Zmluvy, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária FIRO-tour. Náhradu tejto škody poskytne cestovná kancelária FIRO-tour cestujúcemu bezodkladne.

9.2. Cestovná kancelária FIRO-tour sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie Zmluvy bolo spôsobené

9.2.1. cestujúcim,

9.2.2. treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

9.2.3. neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

9.3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody, alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na cestovnú kanceláriu FIRO-tour. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú kanceláriu FIRO-tour.

9.4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto bodu nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

9.5. Právo na náhradu škody podľa tohto bodu všeobecných zmluvných podmienok, alebo na primeranú zľavu podľa príslušných ustanovení týchto všeobecných zmluvných podmienok a Zákona o zájazdoch, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch a náhrada škody alebo zníženie ceny na základe osobitných predpisov sa od seba odpočítajú.

9.6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak si cestujúci uplatní právo na náhradu škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov, je povinný oznámiť cestovnej kancelárii FIRO-tour uplatnenie týchto nárokov a v akej výške mu boli priznané, a to z dôvodu odpočítania náhrady škody alebo primeranej zľavy podľa Zákona o zájazdoch od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov. Ak cestujúci uplatnený nárok cestovnej kancelárii FIRO-tour neoznámí, zodpovedá za škodu, ktorá v dôsledku toho vznikne cestovnej kancelárii FIRO-tour.

## **10. Poistenie proti úpadku**

10.1. 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 15.11.2018 do 14.11.2019. Na základe uvedeného poistenia vzniká cestujúcemu, ktorý zaplatil cestovnej kancelárii FIRO-tour za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária FIRO-tour z dôvodu svojho úpadku

10.1.1. nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala cestovná kancelária FIRO-tour poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,

10.1.2. nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté cestovnou kanceláriou FIRO-tour za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou FIRO-tour a táto nebola poskytnutá,

10.1.3. nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii FIRO-tour a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol zájazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou FIRO-tour, poskytnutá len sčasti.

10.2. Cestovná kancelária FIRO-tour, podnikateľ, s ktorým uzavrela cestovná kancelária FIRO-tour zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí cestovná kancelária FIRO-tour, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku môže cestujúcim poskytnúť plnenie vo forme úhrady služieb, na základe ktorých budú cestujúci pokračovať v zájazde, alebo v spojených službách cestovného ruchu. Uvedené plnenie sa poskytne bezodkladne.

10.3. Ak si cestujúci zabezpečí repatriáciu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu na základe žiadosti bezodkladne uhradí tieto náklady len do sumy, akú by musel vynaložiť, ak by repatriáciu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária, podnikateľ, s ktorým uzavrela cestovná kancelária FIRO-tour zmluvu o zabezpečení repatriácie vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania, ak toto nezabezpečí cestovná kancelária FIRO-tour, alebo poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku.

10.4. Nároky cestujúceho, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii FIRO-tour v dôsledku úpadku, prechádzajú na poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku. Za nároky, ktoré neuhradil poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku cestujúcemu z dôvodu, že presiahli sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, zodpovedá cestovná kancelária.

10.5. Ochrana pre prípad úpadku sa podľa Zákona o zájazdoch vzťahuje na cestujúceho bez ohľadu na jeho bydlisko, miesto nástupu na prepravu alebo na miesto, kde bol zájazd predaný, a bez ohľadu na členský štát Európskej únie, v ktorom je poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku usadený.

## **11. Podmienky ochrany osobných údajov**

11.1. Cestovná kancelária FIRO-tour vyhlasuje, že osobné údaje sú spracované v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 o ochrane fyzických a osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“). Účelom spracúvania týchto osobných údajov je

vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov cestovnej kancelárie FIRO-tour vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä zabezpečenie kontaktu na cestujúceho a ostatných cestujúcich a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

11.2. Cestovná kancelária FIRO-tour vyhlasuje, že osobné údaje cestujúceho spracúva len na:

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

11.2.2. 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,

11.2.3. 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.

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

11.3. 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 11.1. a 11.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá cestovnej kancelárii FIRO-tour vznikne.

Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene.

V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah.

Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, a to podľa toho, kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa GDPR a platného zákona o ochrane osobných údajov.

V prípade, ak FIRO-tour bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu.

Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

11.4. Cestujúci môže poskytnúť svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov pre marketingové účely ako sú pravidelné zasielanie noviniek na e-mail. Tento súhlas je vždy dobrovoľný a možno ho kedykoľvek odvolať či už v dokumentoch ako aj aplikáciách a na web stránke. Poskytuje sa na dobu určitú, 10 rokov, a to v rozsahu meno, adresa, telefón a e-mail.

11.5. Ďalšie informácie o podmienkach ochrany osobných údajov nájdete na webovej stránke cestovnej kancelárie FIRO-tour. V prípade nejasností ohľadom ochrany osobných údajov môžete kontaktovať zodpovednú osobu na tomto e-maili: [dpo@webpomoc.sk](mailto:dpo@webpomoc.sk)

## **12. 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 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 centrálné, 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.

## **13. Spoločné a záverečné ustanovenia**

13.1. 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 doručení 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.

13.2. Tieto všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie FIRO-tour nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania do tlače a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania. Zmluvné vzťahy, ktoré vznikli medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou FIRO-tour pred 01.01.2019 a právne vzťahy z nich vyplývajúce, sa riadia právnou a zmluvnou úpravou platnou a účinnou pred 01.01.2019.

13.3. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednania v nich obsiahnuté akceptuje.

13.4. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenniku cestovnej kancelárie FIRO-tour o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a cestovná kancelária FIRO-tour si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim. Cestovná kancelária FIRO-tour nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenniku a iných materiáloch, ktoré cestovná kancelária FIRO-tour vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.

13.5. Orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti cestovnej kancelárie FIRO-tour podľa všeobecne záväznej právnej úpravy je Slovenská obchodná inšpekcia. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo Zmluvy medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná

inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

13.6. Cestovná kancelária FIRO-tour vyhlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.