

# Všeobecné podmínky účasti na zájezdech

## EXIM TOURS a. s.

se sídlem Revoluční 23, 110 00 Praha 1, zajišťuje a poskytuje služby cestovní kanceláře, tj. stravovací, ubytovací a dopravní, včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH platí od 01. 11. 2009 pro zájezdy z katalogů LÉTO 2010

### 1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář EXIM TOURS a.s., se sídlem Revoluční 23, 110 00 Praha 1 (dále jen EXIM TOURS) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář EXIM TOURS případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvy se pro přepravu považují i Prepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží.

1.2 Obsah smlouvy je sjednané dle katalogu, případně dodatečných nabídek, těchto všeobecných podmínek a přepravních podmínek.

### 2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů zahrnují dopravu, ubytování a stravování podle cestovní smlouvy, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, případně i další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2 Konečná cena zájezdu se skládá ze základní ceny podle bodu 2. 1. a povinných příplatků uvedených v ceníku katalogu.

2.3 Cenová garance společnosti EXIM TOURS a možnost případného navýšení ceny.

Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnících kurzů. Cestovní kancelář EXIM TOURS disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvlů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akotací v zahraničí absorbovat do 10% zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář EXIM TOURS nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků nemusí být pouze tištěná. Nové ceny, nikoliv se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikdy však doplatek či celou cenu zájezdu, a nových objednávek. Ve výše uvedeném případě zvýšení kurzu (do 10%) garantuje EXIM TOURS původní cenu zájezdu všem klientům, kteří budou mít v době vyhlášení cenové úpravy zaplacenou celkovou cenu zájezdu.

2.4 EXIM TOURS je oprávněna jednostranným úkolem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/ i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/ i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení poměru hodnoty původně stanovené ceny oproti ceně nové, již došlo k navýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/ i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/ i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Přičemž platí v případě zvýšení ceny z důvodu zvýšení kurzu do 10%, cenová garance společnosti EXIM TOURS uvedená v bodu 2.3. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit EXIM TOURS rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady ceny zájezdu ze strany zákazníka má EXIM TOURS právo od cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

### 3. Platební podmínky

3.1 Cestovní kancelář EXIM TOURS má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhranouto okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na počtuče či v sídle EXIM TOURS případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce EXIM TOURS. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má cestovní kancelář EXIM TOURS právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.1 písm. a), čímž není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy v procentech stanovená dle podmínek uvedených zejména v katalogech a v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhranuta nejpozději 35 dní před odletem s výjimkou případů Last minute, kde úhrada celkové ceny zájezdu musí být provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.3) jsou splatné ihned.

### 4. Práva a povinnosti zákazníka

#### 4.1 K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud bez zavinení cestovní kanceláře EXIM TOURS ve smyslu ustanovení §852a a násl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak,
- právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy za podmínek uvedených v článku 6,
- právo písemně oznámit cestovní kancelář EXIM TOURS, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášené nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodu 6.9 a to vše před zahájením zájezdu,
- právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech,
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění

tění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

- poskytnout cestovní kancelář EXIM TOURS součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajištění zájezdu,
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3,
- převzít od EXIM TOURS doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotní pojistění apod., pokud je vyžadováno), příslušný jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí EXIM TOURS. EXIM TOURS nese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní neopodstatněnou. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou, nedodržím, tohoto ustanovení nese zákazník,
- zaplatit dle uzavřené cestovní smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce EXIM TOURS,
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno EXIM TOURS a/nebo jejího zástupce (eventuelně delegáta),
- uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištění dle cestovní smlouvy,
- zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle 841 115 115, nebo na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz),
- dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby.

### 5. Změny dohodnutých služeb

#### 5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře EXIM TOURS od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřístání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2 Cestovní kancelář EXIM TOURS není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat.

5.3 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od cestovní smlouvy jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.

5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, EXIM TOURS neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je EXIM TOURS povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat např., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, nebo zákazník tuto náhradní řešení nepřijme, je EXIM TOURS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že současně zájezd i u dopravu, je EXIM TOURS povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je EXIM TOURS povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář EXIM TOURS nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

### 6. Odstoupení od smlouvy, odstoupení

6.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného

- pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře EXIM TOURS na změnu cestovní smlouvy,
- pokud EXIM TOURS poruší své povinnosti stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem.

6.2 Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení EXIM TOURS, a to zejména dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla cestovní kanceláře EXIM TOURS. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojistění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy EXIM TOURS, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností EXIM TOURS stanovené smlouvou nebo odstoupil-li EXIM TOURS

od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář EXIM TOURS odstupné z celkové ceny ve výši:

- do 60. dne před odletem - 1 500 Kč za osobu
- od 59. dne do 30. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 20 % z předem stanovené ceny
- od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 50 % z předem stanovené ceny
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 70 % z předem stanovené ceny
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 80 % z předem stanovené ceny
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 90 % z předem stanovené ceny
- od 2. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevypěrá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplní povinnosti dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 100 % z předem stanovené ceny zájezdu.

6.4 EXIM TOURS má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Cestovní kancelář EXIM TOURS může odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

- z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, že se zákazník chová proti dobrým mrávům např. tím, že ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení uložení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit EXIM TOURS veškeré výše náklady které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případnou škodu.
- Do 14 dnů před termínem zahájení zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách tj. v případě zrušení zájezdu. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta nová cestovní smlouva.
- Před termínem zahájení zájezdu, zrušením zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář EXIM TOURS ekonomicky neúnosné. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva.
- Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář EXIM TOURS nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář EXIM TOURS má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě porušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář EXIM TOURS povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

6.6 Předem stanovenou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákaznickem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

6.7 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady EXIM TOURS a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelským službám.

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

#### 6.9 Dodatečné změny v knihování na práni zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) oznámit cestovní kancelář, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 1.000,- Kč za osobu. Nový zákazník je povinen uhradit v souladu s cestovní smlouvou a právními předpisy i případný doplatek rozdíl v ceně palivového příplatku, byl-li tento od doby uzavření původní cestovní smlouvy zvýšen. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zdarma“ po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osobu uvedené ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jinou osobu, tzv., že nový zákazník vstupující do práv z cestovní smlouvy je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování.

Od 9. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.10 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy považována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

### 7. Reklamacie, odpovědnost za škody (Reklamační řád)

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatněná reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztížeje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacie. Uplatnění reklamacie může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytování služby u průvodce nebo jiného cestovní kancelář pověřeného pracovníka.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamacie prokázat zakoupenou službu, která je předmětem reklamacie (stejněpostupem cestovní smlouvy, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytlující službu nebo jiný EXIM TOURS pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do

# Všeobecné podmínky účasti na zájezdech

30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

Doporučuje se písemně podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kancelář pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné doklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kancelář pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutečný stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tim není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář od smlouvy odstoupit.

Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akci nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníky, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí poskytovaného na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost cestovní kancelář EXIM TOURS není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kancelář EXIM TOURS (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závatky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Vašavě, Haagu, Guadalajare a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Rozsah odpovědnosti EXIM TOURS a.s. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravami podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamace zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nelépe přímo u příslušné přepravičské letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nelépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

V otázkách zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

## 8. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřeno pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu a místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojistovny, obsahující název pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojistovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajišť-li si zákazník dopravu výše nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojistovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

## 9. Cestovní pojištění zákazníka

Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kancelář EXIM TOURS, které mimo jiné zahrnuje i projištění rizik souvisejících se zrušením zájezdu z důvodů stanovených pojistovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kancelář EXIM TOURS uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není cestovní kancelář EXIM TOURS povinná (nad daný zákonný rámec) cokoli nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

## 10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kancelář

### 10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména z očekávání mimoevropských cestovatelů.

Upozemňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelům zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace naše cestovní kancelář uvádí na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz)

### 10.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, vlastní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

## 10.3 Ubytování a doprava

Poskytovatel ubytovací služby odpovídá popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozemňujeme, že jsou rozdíly v kategoriích hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Rozkládání pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s přípatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájení zájezdu se rozumí první uzkou, vyplývající z cestovní smlouvy, většinou obdavení u přepráči letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neoprávňuje k delšímu používání pokoje. Do celkové počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené (v případě dálkových letů do destinací s výrazným časovým posunem může doprava záviset i do třetího dne zájezdu). Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno u objednané kategorie dle momentální dostupnosti přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář EXIM TOURS vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a stavenístej vlní její rychlé prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajištěno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování neaktuálníější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

### 10.4 Klimatizace/tepni

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky cesty závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

### 10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo syra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávána formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, másla, džem, strídařové obohacené o sýr, salám nebo vejce). Večere je buď menu o obsluhu, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večere podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchynky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvoumístným a lednicí. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchynku. Upozemňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvárač konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí all inclusive. Vyšší naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin.

Současné upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytování v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

### 10.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečnicí nikde neodpovídá plně kapacitě hotelu, nebo se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na vyletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlejších hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

### 10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečniců u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

### 10.8 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

### 10.9 Hmyz

K exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechat v pokoji volně ležet potraviny.

### 10.10 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza cestovní kancelář EXIM TOURS a.s. pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kancelář, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jich stáží jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozemňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kancelář EXIM TOURS. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednané podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovní smlouvy, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kancelář EXIM TOURS o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář EXIM TOURS přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U cestovní smlouvy již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími.

Aktuální informace známé cestovní kancelář EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).

## 12. Zpracování osobních údajů zákazníků

12.1 EXIM TOURS vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). EXIM TOURS zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem cestovní smlouvy, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě.

12.2 Zákazník souhlasí s tím, že EXIM TOURS bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. EXIM TOURS bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení) EXIM TOURS bude zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících.

Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplyvá z zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva.

12.3 Zákazník souhlasí s tím, že EXIM TOURS bude osobní údaje, jejichž příkladný výčet je uveden v článku 2., zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení a telemarketingu. Obchodní sdělení je EXIM TOURS oprávněn zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně.

Zákazník může zdarma nebo na účet EXIM TOURS odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl. 12.4 Zákazník souhlasí s tím, že EXIM TOURS je oprávněn osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:

- zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit EXIM TOURS,
- vymáhání pohledávek EXIM TOURS za zákazníkem,
- třetím subjektům, které při využití služeb EXIM TOURS poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- podnikům v rámci concernu EXIM TOURS, které zajišťují provozní činnosti nutné pro poskytování služeb,
- ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- pojištění Union poisťovna a.s. se sídlem Bajkalská 29A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČ 31322051 na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění.

12.5 EXIM TOURS osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám EXIM TOURS zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

12.6 EXIM TOURS je oprávněn zveřejnit seznam zpracovatelů a správců na svých internetových stránkách.

12.7 Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením.

12.8 EXIM TOURS se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS po dobu neurčitou,
- jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných služeb ze strany EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS po dobu neurčitou,
- údajů nutných pro vymáhání pohledávek za zákazníkem. V takovém případě EXIM TOURS osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymezení pohledávky,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správcích a rozhodčích řízeních atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamaci zákazníkovi a
- jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

12.9 Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které EXIM TOURS zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

12.10 Zjistí-li zákazník, že EXIM TOURS zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat EXIM TOURS o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.

12.11 Zákazník bere na vědomí, že EXIM TOURS je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Takové předání může zákazník vyloučit výslovným prohlášením.

Přejeme Vám šťastný výběr zájezdu z naší široké nabídky a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené a spousty nezapomenutelných zážitků