

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH



## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „Všeobecné podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností EXIM TOURS a.s., IČO 453 12 974, se sídlem Praha 1, Revoluční 23, PSČ 110 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7557 (dále jen „EXIM TOURS“ nebo „cestovní kancelář EXIM TOURS“).

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a cestovní kancelář EXIM TOURS a jsou platné a účinné od 11. 8. 2017. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, cestovní kancelář EXIM TOURS vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazník jinak.

## 1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazníkem, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kancelář EXIM TOURS či jí zmocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka či na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu, tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi EXIM TOURS a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České

republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdu ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

1.5 V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi EXIM TOURS a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a EXIM TOURS vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec druhý občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně EXIM TOURS. V případě naplnění rozvazovací podmínky EXIM TOURS nejpozději do sedmi dnů od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nárok vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany EXIM TOURS.

## 2. CENY ZÁJEZDU

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 14. 8. 2017.

2.3 Cenová garance společnosti EXIM TOURS a možnost případného navýšení ceny. Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. Cestovní kancelář EXIM TOURS disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10% zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, může cestovní kancelář EXIM TOURS přistoupit k překalkulování cen a požadovat po zákazníkovi doplatek zájezdu dle nové kalkulace, to vše za splnění podmínek uvedených v § 2530 občanského zákoníku. Nové ceny by se v tomto případě týkaly pouze zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a také nových objednávek.

2.4 EXIM TOURS je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle před-

chozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulace zájezdu je 550 USD/MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD/MT, je EXIM TOURS oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1% cenového nárůstu nad 600 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o:

aa) 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hod.

ab) 100 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hod. Informace o délce letů naleznete na úvodních stránkách katalogu.

b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. EXIM TOURS je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo

c) zvýšení 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. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit EXIM TOURS rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku uhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má EXIM TOURS právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

d) dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). EXIM TOURS je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu.

e) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových či turistických tax). EXIM TOURS je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cestovní kancelář EXIM TOURS má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený v peněžním ústavu nebo zaplacením v hotovosti ve značkové prodejní cestovní kanceláře EXIM TOURS, jejíž adresa je uvedena v katalogu (aktualizace je zveřejněna na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz)) či v sídle EXIM TOURS případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce EXIM TOURS. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář EXIM TOURS právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstoupné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář EXIM TOURS je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).

a) V případě nákupu zájezdu v režimu „first moment“ do 31. 3. 2018 zákazník hradí pouze zálohu ve výši 1 500 Kč (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 30% z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 10. 4. 2018, případně do 65 dnů před odletem (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před odletem.

b) V případě nákupu zájezdu na pravidelných linkách je vždy požadovaná záloha min. 50% z celkové ceny zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před odletem.

c) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogu a jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře EXIM TOURS. Tato záloha je splatná při sepsání smlouvy o zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 35 dní před odletem.

d) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.

e) Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstoupné dle bodu 6.3.) jsou splatné ihned.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře EXIM TOURS zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou cestovní kancelář EXIM TOURS známy,

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny, d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,

e) právo písemně oznámit cestovní kancelář EXIM TOURS, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení

je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu 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,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,  
g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,

h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojistovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,

i) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou EXIM TOURS známy, pokud nejsou již obsazeny ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

**4.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

a) poskytnout cestovní kanceláři EXIM TOURS součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláří EXIM TOURS pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,  
d) 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,  
e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemi pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno,

f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) 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 nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce EXIM TOURS,  
h) veškeré závydy a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejpozději na místě u zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro prokazatelnost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,  
i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb cestovní kanceláře EXIM TOURS či ohrozit nebo poškodit jméno EXIM TOURS a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),

j) uhradit škodu, kterou způsobí např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,  
k) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle +420 595 133 595 nebo +420 241 090 711 nebo na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).

l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby,  
m) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,  
n) řídit se pokyny zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS či jiné osoby určené cestovní kanceláří EXIM TOURS, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

**4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:**  
a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře EXIM TOURS obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,  
b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojistovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,  
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníkovi, které vyžadují jejich součinnost a jejichž neseštěním může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s EXIM TOURS není zajištěn doprovod průvodcem EXIM TOURS. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.  
**5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU**

**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, eventuelně 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 kanceláři požadovat.**

**5.3 Cestovní kancelář EXIM TOURS si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději 9 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. Cestovní kancelář EXIM TOURS si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od smlouvy o zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto článku 5.3, není cestovní kancelář EXIM TOURS odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty.**

**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 v přiměřené lhůtě a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., 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, je EXIM TOURS povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je EXIM TOURS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je EXIM TOURS povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, 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, ODSTUPNĚ**

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

a) pokud nepijím návrh cestovní kanceláře EXIM TOURS na změnu smlouvy o zájezdu,  
b) pokud EXIM TOURS poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

**6.2 Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou zápisu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení EXIM TOURS, a to zejména dnem sepsání zápisu, 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 pojištění 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 kanceláři EXIM TOURS odstupné ve výši (neplatí pro lety na pravidelných linkách):**

– do 65. dne před odletem – 1 500 Kč za osobu

– od 64. dne do 30. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 2. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastou-

pí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

Pro lety na pravidelných linkách je stanovené odstupné platné od okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu:

– do 21.dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu

– 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 nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o 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, mimo jiné, odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:**

a) před zahájením zájezdu, z důvodů zrušení zájezdu cestovní kanceláří EXIM TOURS. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu,

b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních účastníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit EXIM TOURS veškeré více náklady, které cestovní kanceláří EXIM TOURS vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu,

c) 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 přerušování cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář EXIM TOURS povinna učinit veškerá opatření k dopravení účastníků zpět.

**6.6 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.**

**6.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady EXIM TOURS a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náklady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.**

**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 přání zákazníka (neplatí pro lety na pravidelných linkách):**

Do 7. dne před zahájením zájezdu (odletem) může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři EXIM TOURS, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (maximálně 50 % klientů z jedné smlouvy o zájezdu). Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením smlouvou o zájezdu. 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, nebo dle podmínek letecké společnosti. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práva ze smlouvy o zájezdu je v takovém případě povinen doplatit před zahájením zájezdu rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. V případě, že měl původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří EXIM TOURS, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se zákazníkovi požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.

**6.10 Zákazníkovi požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. V případě nákupu zájezdu v režimu „first moment“ do 31. 3. 2018**



může zákazník provést bezplatnou změnu zájezdu do 10 dnů před odletem za následujících podmínek (neplatí na lety na pravidelných linkách):

- nesmí dojít ke změně počtu účastníků zájezdu ani ke změně osob účastníků zájezdu
- odlet na nový zájezd musí být ve stejném termínu jako odlet na zájezd původní s tolerancí +/- 10 dní
- délka nového zájezdu musí být minimálně stejná jako délka zájezdu původního
- nový zájezd musí být v minimálně stejné ceně sjednané v původní smlouvě o zájezdu
- na nový zájezd nelze uplatnit slevy za včasný nákup (toto ustanovení neplatí, pokud je změna prováděna v době platnosti slevy za včasný nákup)
- nový zájezd se účtuje v plné základní ceně

#### 7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY (REKLAMČNÍ ŘÁD)

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedilnou 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 ze strany cestovní kanceláře EXIM TOURS a.s. sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u provozce nebo jiného cestovní kancelář EXIM TOURS 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 reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplnkové 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 poskytující služby 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 reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

Doporučuje se písemné 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 EXIM TOURS pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kancelář EXIM TOURS 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 skutkový 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 z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případě, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář EXIM TOURS od smlouvy odstoupit.

Cestovní kancelář EXIM TOURS nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, 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 zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovny 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 průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kancelář EXIM TOURS (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář EXIM TOURS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě se tak odvolává na škodu řídi Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002.

a) Za škodu, která přesahuje na každého cestujícího částku 113 100 SDR cestovní kancelář EXIM TOURS neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo vylučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím cestovní kancelář EXIM TOURS nebo jejich zaměstnanců či agentů, nebo že ke škodě došlo vylučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany.

b) V případě zpoždění při přepravě cestujících odpovídá cestovní kancelář EXIM TOURS za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejít škodě, která lze spravedlivě požadovat, nebo v případech, kdy nebylo možné taková opatření učinit. V případě škody, způsobené zpožděním při přepravě cestujících, je odpovědnost za každého cestujícího omezena na částku 4 694 SDR.

c) V případě zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá cestovní kancelář EXIM TOURS za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejít škodě, která lze spravedlivě požadovat, nebo v případech, kdy nebylo možné taková opatření učinit. V případě škody, způsobené zpožděním při přepravě zavazadel, je odpovědnost omezena na částku 1 131 SDR pro každého cestujícího. V případě, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání zavazadel na místa určení a zaplatil příslušný příplatek (je-li za těchto okolností požadován), bude cestovní kancelář EXIM TOURS povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání do místa určení.

d) V případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadel odpovídá cestovní kancelář EXIM TOURS za škodu až do výše 1 131 SDR. Cestovní kancelář EXIM TOURS však nese odpovědnost, případně jen v omezené míře, jestliže byla škoda způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla. V případě nedobavených zavazadel, včetně osobních předmětů, odpovídá cestovní kancelář EXIM TOURS pouze za škodu, která vznikla přímo jeho vinou, nebo vinou jejich zaměstnanců či agentů. V případě, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání zavazadel na místa určení a zaplatil příslušný příplatek (je-li za těchto okolností požadován), bude cestovní kancelář EXIM TOURS povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání do místa určení. Částky uvedené v jednotlivých zvláštních právních předpisech (SDR) znamenají jednotky zvláštních právních čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond.

e) V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížnosti u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti.

Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejvíce 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.

Cestovní kancelář EXIM TOURS neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytovaným zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci.

V otázkách zde vyslovených neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, 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., v platném znění, uzavřeno pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy EXIM TOURS z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) 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 se smlouvou o zájezdu 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 zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojistovna benevolentní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář EXIM TOURS v důsledku neplnění smlou-

vy o zájezdu, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

#### 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKÁZNÍKA

Zákazníkům doporučujeme uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kancelář EXIM TOURS, které mimo jiné zahrnuje i pojištění zrušení 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 povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

#### 10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Cestovní kancelář EXIM TOURS nabízí při sjednání smlouvy o zájezdu možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Aktuální ceny jsou uvedeny na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz). Klientům s již zakoupeným fakultativním výletem bude uhrazena cena garantována.

Výlety jsou pořádaný v případě minimální účasti, která je uvedena v přehledu fakultativních výletů v katalogové části. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn.

Doprovod fakultativního výletu česky nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti, která je uvedena v přehledu fakultativních výletů v katalogové části. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou o zájezdu jsou uplatňovány stornopoplatky dle bodu 6.3. těchto Všeobecných podmínek účasti na zájezdech.

#### 11. DALŠÍ PODMÍNKY

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

##### 11.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním vykladem 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 při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekávaným evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace cestovní kancelář EXIM TOURS uvádí na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).

Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servirované. Za hlavní sezony je považován měsíc červenec a srpen (není-li uvedeno jinak).

##### 11.2 Hygiena

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

##### 11.3 Ubytování a doprava

Poskytované ubytovací služby odpovídají 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. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci 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 mýdlo. 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 příslušnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář EXIM TOURS na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlku může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájení zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přeprávk 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 nejvíce po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. Do celkového počtu noci 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 zasáhnout i do třetího dne zájezdu).

Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí, který je uvedený ve smlouvě. U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální disponibilní 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 staveništi vznikají velmi rychle 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 zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihovně neaktuálnější 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.

#### 11.4 Klimatizace/topení

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

#### 11.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převážuje 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 sýra. Salám a vajčička jsou výjimkou. Snídaně podávaná 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, vajčička, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, másto, džem, střídaně obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večere je buď menu s obsluhou, 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 nikdy 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 kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a lednicí. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otviry konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokudový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkontumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i 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 nejdříve po 14. hodině a poslední nejspíše ve 12.00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

#### 11.6 Pláž

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 slunečníků nikdy neodpovídá plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazény či v výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému, obyvatelstvu.

#### 11.7 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. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. Ve 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 slunečníků u bazénu neodpovídá nikdy kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení.

#### 11.8 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.

#### 11.9 Hmyz

K přímořským 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 ponechávat v pokojích volně ležet potraviny.

#### 11.10 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjedná

no, zajišťuje víza cestovní kancelář EXIM TOURS pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kanceláře EXIM TOURS, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitel cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě do příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

#### 11.11 Mango Club

V hotelech označených v katalogu logem Mango Clubu jsou k dispozici české nebo slovensky mluvící animátory s nabídkou aktivit pro děti od 4 do 15 let. S podrobným programem aktivit se seznámíte v místě pobytu. Provoz klubu bude probíhat v období hlavní sezóny, není-li uvedeno jinak. Upozorňujeme na možnost změny provozního období klubu (např. z důvodu malé obsazenosti hotelu českými klienty).

#### 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kancelář EXIM TOURS. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učením objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné podmínky, katalog, případně dodatečné nabídky, Přípravné podmínky a případně zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu cestovní kanceláře 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 smlouvy o zájezdu 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 smlouvy o zájezdu již uzavřené cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách a v lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé cestovní kancelář EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).

#### 13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

**13.1.** Zákazník bere na vědomí, že EXIM TOURS zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne EXIM TOURS v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které EXIM TOURS shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. EXIM TOURS při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

**13.2.** Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout EXIM TOURS své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.

**13.3.** EXIM TOURS bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

**13.4.** Osobní údaje zákazníka bude EXIM TOURS zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů EXIM TOURS;
- c) dodržení právní povinnosti EXIM TOURS stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost EXIM TOURS uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a d) marketingové a obchodní účely.

**13.5.** K marketingovým a obchodním účelům podle článku 13.4(d) mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělal-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu zpracovávány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a email zákazníka.

**13.6.** Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná z hlediska účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu podle článku 13.4(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- b) k účelu podle článku 13.4(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti EXIM TOURS soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 13.4(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti EXIM TOURS;
- d) k účelu podle článku 13.4(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

**13.7.** V případě, že zákazníkovi bude na jeho žádost vydána klientská karta EXIM TOURS, která umožňuje čerpání věrnostních slev, budou osobní údaje daného zákazníka zpracovávány do doby, než bude příslušná klientská karta na žádost zákazníka zrušena (bez náhrady).

**13.8.** Nejspíše do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 13.6 či 13.7 budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínl účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávání informací v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

**13.9.** Za účelem uvedeným v článku 13.4(a) bude EXIM TOURS v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnouti takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za provádění zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:

- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
- c) pojišťovna spolupracující s EXIM TOURS, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovního pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza.

**13.10.** Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým EXIM TOURS uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci EXIM TOURS.

**13.11.** Zákazník bere na vědomí, že EXIM TOURS může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

**13.12.** EXIM TOURS vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě.

**13.13.** Zákazník má právo požádat EXIM TOURS o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je EXIM TOURS oprávněn požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu [peceozakazniky@exim.cz](mailto:peceozakazniky@exim.cz).

**13.14.** Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že EXIM TOURS provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat EXIM TOURS o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby EXIM TOURS odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, EXIM TOURS neprodle odstraní závadný stav.

**13.15.** Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout EXIM TOURS jejich osobní údaje.

#### 14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Přípravných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Přípravných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

#### 15. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

EXIM TOURS tímto informuje spotřebitele, že v souladu s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); <https://adr.coi.cz>. Přijeme vám šťastný výběr zájezdu z naší široké nabídky a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené se spoustou nezapomenutelných zážitků.

**Přijeme vám šťastný výběr zájezdu z naší široké nabídky a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené se spoustou nezapomenutelných zážitků.**