

Všeobecné podmínky účasti na zájezdu

ZIMA 2020 – 2021

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „Všeobecné podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří EXIM TOURS a. s., IČO 453 12 974, se sídlem Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4, 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 uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří EXIM TOURS a jsou platné a účinné od 26. 2. 2020.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří EXIM TOURS smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany sjednávají, 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, nedohodnou-li se cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazník jinak.

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“).

Příslušná ustanovení Všeobecných podmínek, týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu, se na potvrzení o zájezdu užijí analogicky.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří EXIM TOURS a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestovní kanceláří 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 kanceláří EXIM TOURS či ji 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 V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené 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. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 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 nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany EXIM TOURS.

2. CENY ZÁJEZDŮ

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 či ve smlouvě



o zájezdu uvedeno jinak.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cena zájezdu je splatná před jeho poskytnutím, a to způsobem sjednaným ve smlouvě o zájezdu. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený v peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti ve značkové prodejně cestovní kanceláře EXIM TOURS, jejíž adresa je uvedena v katalogu (aktualizace je zveřejněna na www.eximtours.cz) či v sídle EXIM TOURS případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce EXIM TOURS. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář EXIM TOURS právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 Není-li v bodu 3.3, 3.4, 3.5 nebo 3.6 uvedeno jinak, je část ceny zájezdu odpovídající maximálně 30 % z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 35 dnů před zahájením zájezdu.

3.3 V případě uzavření smlouvy o zájezdu v režimu „first minute“ do 30. 9. 2020 je část ceny zájezdu ve výši 1 500 Kč (+případně pojistné) splatná při uzavření smlouvy zájezdu, část ceny zájezdu odpovídající maximálně 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 10. 10. 2020, případně 65 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve), a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 35 dnů před zahájením zájezdu.

3.4 V případě uzavření smlouvy o zájezdu, jejíž součástí je letecká doprava na pravidelných linkách, je část ceny zájezdu odpovídající maximálně 50 % z celkové ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 35 dnů před zahájením zájezdu.

3.5 V případě uzavření smlouvy o zájezdu „na vyžádání“, jejíž součástí je letecká doprava na pravidelných linkách, je část ceny zájezdu ve výši 1 500 (+případně pojistné) při uzavření smlouvy o zájezdu, část ceny zájezdu odpovídající maximálně 50 % z celkové ceny zájezdu je splatná nejpozději následující pracovní den po potvrzení smlouvy o zájezdu ze strany EXIM TOURS a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 35 dnů před zahájením zájezdu.

3.6 Je-li smlouva o zájezdu uzavřena méně než 35 dnů před zahájením zájezdu, je celková cena zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu, nedohodnou-li se EXIM TOURS se zákazníkem jinak.

3.7 Poplatky za postoupení smlouvy o zájezdu dle bodu 6.8 a odpustné dle bodu 6.3) jsou splatné ihned.

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 kanceláří 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 zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu dle bodu 6.8

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 pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,

i) 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 obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi poskytnut.

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 o zájezdu 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 zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),

f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkování) 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, eventuelně 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 závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce

ce cestovní kanceláře EXIM TOURS a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost 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 způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby.
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelským službám,
- m) 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.
- n) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové cesty na tel. číslo +420 255 787 787 nebo +420 241 090 711 nebo na www.eximtours.cz
- o) zaplatit administrativní poplatek 100 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo poplatek 300 Kč v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu

4.3 K základním povinnostem zákazníka – právnické osoby dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře EXIM TOURS obdrží
- b) zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- c) určit vedoucího 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 EXIM TOURS si, ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku, vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

5.2 Nuti-li vnější okolnosti EXIM TOURS podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li EXIM TOURS splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů (není-li v konkrétním případě ze strany EXIM TOURS stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží EXIM TOURS zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může požadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu a výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.3 Cestovní kancelář EXIM TOURS může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:

- a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
 - c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny
- Cestovní kancelář EXIM TOURS může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, EXIM TOURS vrátí

zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ, POSTOUPENÍ SMLOUVY

6.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak EXIM TOURS jen tehdy, byl-li zájezd zrušen (bod 5.3), anebo porušil-li zákazník svou povinnost (bod 4.2). Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 je zákazník povinen uhradit EXIM TOURS, v souvislosti s odstoupením, odpustné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je EXIM TOURS povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákaznickem, snížené o případné odpustné.

6.2 Zákazník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit EXIM TOURS odpustné dle bodu 6.3 v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí EXIM TOURS podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2);
- b) EXIM TOURS nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijímal;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) EXIM TOURS odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3

6.3 Není-li důvodem odstoupení od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři EXIM TOURS odpustné 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, nejmeně však 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně 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 služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm.d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

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

- do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejmeně 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 služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

6.4 EXIM TOURS má právo jednostranně započíst odpustné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základních cen, povinných příplatků a zákaznickem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

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

6.7 Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstou-

pení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.8 Právo zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu:

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči EXIM TOURS účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. EXIM TOURS nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které EXIM TOURS v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek EXIM TOURS a poplatek za změnu letenky).

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, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které EXIM TOURS v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří EXIM TOURS, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

6.9 V případě nákupu zájezdů v režimu „first moment“ do 30. 9. 2020 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 slevu 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 (zákazník nemá nárok na jakoukoliv slevu)

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU, POMOC V NESNÁŽÍCH A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

7.1 EXIM TOURS odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost EXIM TOURS kontaktovat a účinně si komunikovat (požádat o pomoc, očitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, tj. na adrese EXIM TOURS a. s., Babáková 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno ve smlouvě o zájezdu.

7.2 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

7.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout EXIM TOURS bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže EXIM TOURS odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité opravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. EXIM TOURS a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.

7.4 EXIM TOURS odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li EXIM TOURS vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odpustného.

7.5 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne EXIM TOURS bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší ja-

kosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne EXIM TOURS zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je EXIM TOURS povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

7.6 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, EXIM TOURS a jejich obchodních partnerů.

7.7 EXIM TOURS odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. EXIM TOURS a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.

7.8 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí EXIM TOURS škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost EXIM TOURS hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

7.9 Cestovní kancelář EXIM TOURS nenese 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. EXIM TOURS rovněž neodpovídá za škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře 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 kanceláře EXIM TOURS (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří EXIM TOURS zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7.10 Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Právními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, oděření 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 nejlépe 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.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinná po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platném znění, uzavřenu pojišťovnou 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 povinná předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením 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 pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění EXIM TOURS doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

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.

Výlety jsou pořádány v případě minimální účasti, která je uvedena v přehledu fakultativních výletů v katalogové části. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezákládá 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 český 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 se bod 6.3 užije obdobně.

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 kanceláře.

11.1 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 při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním 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.

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 servírované. Za hlavní sezonu je v létě považován měsíc červenec a srpen a u zimních exotických destinací období od vánoc do konce března (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 zařízení. 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 přistýlkou. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první okn vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou oděvením u přepážky 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 nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. Do celkového 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 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 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 stavení 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 knihování 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 ovládána 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. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo syra. Salám a vejčička 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, vejčička, 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, máslo, džem, střídané obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře 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 večeře 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 koutky vybavené většinou dvouvaričem a lednicí. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchynku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavků klienta a veškeré konzumované 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 nejpozději 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 hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť 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 rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místním, pro naše představy často hlučnou, obyvatelstvu.

11.7 Bazény a tobogány

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vztít 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. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtracním 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 nikde kapacitě hotelu. Rozhodnutí

o provozní době bazény je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení. Z důvodu bezpečnosti může být na základě rozhodnutí vedení hotelu omezen věk a výška dětí pro využívání tobogánů a dalších vodních atrakcí.

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 pokoji volně ležet potraviny.

11.10 Viza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje viza a pokud je to sjednáno, zajišťuje viza cestovní kancelář EXIM TOURS pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení viza není v kompetenci cestovní kanceláře EXIM TOURS, která udělení viza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států 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. 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 český nebo slovenský mluvící animátoři 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 letních prázdnin, není-li uvedeno jinak. Upozorňujeme na možnost změny provozního období klubu (např. z důvodu malé obsazenosti hotelu českými klienty).

11.12 Mimořádná a protiepidemická opatření

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

12. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

EXIM TOURS informuje zákazníka, 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, <https://adr.coi.cz>.

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

13.1 Zákazník bere na vědomí, že EXIM TOURS zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytne či poskytne EXIM TOURS v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a EXIM TOURS, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které EXIM TOURS shromažďuje v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávávané údaje zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromažďované v souvislosti s jejím plněním.

13.2 Pokud zákazník sdělí EXIM TOURS informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s EXIM TOURS výslovně souhlasí s tím, že EXIM TOURS bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. 13, konkrétně k účelům podle článku 13.6(a) a 13.6(b).

13.3 EXIM TOURS při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života

zákazníků.

13.4 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 či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a EXIM TOURS.

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

13.6 Osobní údaje zákazníka bude EXIM TOURS zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů EXIM TOURS, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků EXIM TOURS na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti EXIM TOURS stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost EXIM TOURS uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
- d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu EXIM TOURS. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty EXIM TOURS, která umožňuje čerpání věrnostních slev.

13.7 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná z hlediska k účelům jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelům podle článku 13.6(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a EXIM TOURS;
 - b) k účelům podle článku 13.6(b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti EXIM TOURS soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - c) k účelům podle článku 13.6(c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti EXIM TOURS; a
 - d) k účelům podle článku 13.6(d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 13.8** Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 13.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nená vratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

13.9 Za účelem uvedeným v článku 13.6(a) bude EXIM TOURS v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnouti takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za provádění zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

- 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 cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění viza;
- e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).

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 odlišné od zaměstnanců EXIM TOURS, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce EXIM TOURS. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny EXIM, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou EXIM se pro účely těchto VOP rozumí společnost EXIM HOLDING a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí.

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 Při zpracování osobních údajů podle čl. 13.9 a 13.10 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, v kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby.

EXIM TOURS vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 13.9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s EXIM TOURS zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

13.13 Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od EXIM TOURS přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl.15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu: pece-ozakazniky@exim.cz.

13.14 Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na EXIM TOURS s žádostí o jednání nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, EXIM TOURS neprodle- ně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

13.15 Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a EXIM TOURS, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku 13. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout EXIM TOURS její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku 13.

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Právních 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, Právních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na zájezdy pořádané cestovní kanceláří EXIM TOURS. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

15.2 Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou mu Všeobecné podmínky, katalog cestovní kanceláře EXIM TOURS a.s. s platným ceníkem (event. písemná dodatečná nabídka zájezdů) s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, Právní podmínky a případně zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumí jím, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v těchto listinách odpovídají informacím známým v době tisku a EXIM TOURS si vyhrazuje právo jejich změny. 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 smluv o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář EXIM TOURS informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář EXIM TOURS si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

Aktuální informace známé cestovní kanceláří EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách www.eximtours.cz.

**Prejeme vám šťastný výběr zájezdu
z naší široké nabídky
a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené.**