

Všeobecné podmínky účasti na zájezdu Dovolená vlastní dopravou (celoroční)



ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „Všeobecné podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy vlastní dopravou 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 30. 9. 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, nedohodně-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“).

Príslušná 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, do-

chází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kanceláří 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 konkrétní nabídkou uváděnou na internetových stránkách EXIM TOURS na www.eximtours.cz (dále také jen „nabídka na internetových stránkách“), případně jakýmkoliv dalšími dodatečnými nabídkami a těmito Všeobecnými podmínkami.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkou internetových stránek, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přípravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými 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 dní 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 ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídce a stravování podle smlouvy o zájezdu, 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 na internetové stránce www.eximtours.cz (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 zákazník má cestovní kancelář EXIM TOURS právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 Není-li v bodu 3.3 uvedeno jinak, je část ceny zájezdu ve výši 1 000 Kč za ubytovací jednotku (+případně objednané pojištění) splatná při uzavření smlouvy o zájezdu a zbývající část ceny zájezdu je splatná do 35 dnů před zahájením zájezdu.

3.3 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.

3.4 Poplatky za postoupení smlouvy o zájezdu dle bodu 6.8 a odstupné 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 nabídce, 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 pojistovny, 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 nabídce.

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 pravdivě 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) dodržovat 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 způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) zaplatit dle uzavření smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce EXIM TOURS,
- h) veškeré závaty a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- 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,
- j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištění dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, nemezovat atd. ostatní účastníky či osoby.
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- 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.

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.

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 Nutí-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 muselhradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží EXIM TOURS zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navržených 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, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu a výše odstupného 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 bylo 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 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, odstupné 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 zákazníkovi, snížené o případné odstupné.

6.2 Zákazník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit EXIM TOURS odstupné 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 přijal;
- 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 odstupné ve výši:

- do 35. dne před čerpáním první služby - 1 000 Kč za ubytovací jednotku, v případě objednaného pojistného, se nevrací částka za pojistné
- od 34. dne do 24. dne před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 23. dne do 13. dne před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 12. dne do 4. dne před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 3. dne před čerpáním první služby a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v nástupní den, nedostaví se k pobytu, nebo nástup 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 proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkovi 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 dodavatelům služeb.

6.7 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 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 jí 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 uzavřením smlouvy 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 poplatky EXIM TOURS).

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není jí možné tuto výhodu převést na nového zákazníka.

Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osobu uvedené ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné 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.

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 s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitně-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

Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení. Užívání Wellness zařízení může být omezeno věkem (např. zákaz dětí v sauně), mohou mít limitovanou otevírací dobu a řídit se provozním řádem provozovatele.

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 vsudyprůtomy 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 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, 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. 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 nedodržím tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11.11 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 návštěvy 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 poskytl 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 shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné 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. 13.3, konkrétně k účelům podle článku 13.6(a) a 13.6(b).

13.3 EXIM TOURS při zpracování osobních údajů zákazníkovi 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 vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu 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 účelu 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 účelu podle článku 13.6(c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti EXIM TOURS; a
- d) k účelu podle článku 13.6(d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

13.8 Nejpозději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 13.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínil účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizace osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvalé a nenávratně nemožná jeho identifikace. Zpracovávání informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.

13.9 Za účelem uvedeným v článku 13.6(a) bude EXIM TOURS v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákaznika 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 cestovního pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- 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 zákazníkovi poskytují delegační 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, ve 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 pře-

dávání 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 kterému 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 předáváním 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: peceozakazniky@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 zjezení nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, EXIM TOURS neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákaznika 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 uvedených v tomto článku 13. V případě, že zákazník uzavřel 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 kterékolik ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokolik jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na zájezdy pořádané vlastní dopravou cestovní kanceláří EXIM TOURS. Odchýlná 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, nabídka 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, přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumí jim, 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 smlouvy o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář EXIM TOURS informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách a 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 kanceláři EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách www.eximtours.cz.

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