

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA POZNÁVACÍCH ZÁJEZDECH A EUROVÍKENDECH platí od 28. 11. 2014 pro zájezdy z katalogů DOVOLENÁ SPECIÁL 2015

### 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 1. 11. 2014. 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 nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-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 objednávkou 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 příloženými ke smlouvě o zájezdu.
- 1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami příloženými ke smlouvě o zájezdu tvoří 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 zájezdů 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.

### 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 uvedeno jinak.
- 2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 9. 10. 2014.
- 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 koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář EXIM TOURS nucena přistoupit k ukončení platnosti ceník uveřejněných v katalogu a vydání ceník nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceník nemusí být pouze tištěná. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a 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 předchozí 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 kalkulaci zájezdů je 900 USD/MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 950 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 950 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 plátek 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 úhrady 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 u peněžního 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](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 odpůdné 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“ na pravidelných linkách do 31. 3. 2015 je požadovaná záloha min. 50 % z celkové ceny zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před odletem.
  - b) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích 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.

- c) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.  
 d) Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.3.) jsou splatné ihned.  
 3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

#### 4. PŘÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

##### 4.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kancelář 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 písemně oznámit cestovní kanceláři EXIM TOURS, že se místo něho zájezdu zúčastní 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 obsaženy 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, 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),  
 e) 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, 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 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 doporučené oznámení provést písemnou formou, zdřízet 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),  
 i) 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 841 115 115 nebo na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).  
 l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky 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 plní povinnosti zákazníkovi, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem 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 PŘÁVNÍ 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, mezipřistání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).  
 5.2 Cestovní kancelář EXIM TOURS není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní 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 však 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, ODSTUPNÉ

- 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 nepřijme 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 o prodejném místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejném místě 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 prodejném místě, kde si zákazník služby 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 platné od okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu ve výši:  
 - 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 ve 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 případné ostatních zákazníků 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 kanceláři 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 přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář EXIM TOURS povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníkovi 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 Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady EXIM TOURS a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tzv. zrušením a zahraničním dodavatelům služeb.  
 6.8 Při určitém 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 právní zájmy (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. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením smlouvy 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. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či slevu za včasný nákup po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku využít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána 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 práv ze smlouvy o zájezdu je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se zákazníkům 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 právní zájmy (neplatí pro lety na pravidelných linkách) jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.  
 6.10 Zákazníkům 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.  
 7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY (REKLAMAČNÍ ŘÁD)  
 V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejichž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.  
 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být 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



jídla 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, vajínka, 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, střídávě 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 můžete 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 směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. I ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a ledničkou. 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. otvírky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku 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 pozdními jednouchodovými večeřemi. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpозději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

#### 11.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt v 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 místnímu, pro naše představy často hlázenému 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. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtracím 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.

#### 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

Zejména 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 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 nedodržení 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 česky nebo slovensky 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 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 kanceláří EXIM TOURS. Odchýlná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před změnami Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné podmínky, katalog, případně dodatečné nabídky, přepravní podmínky a případné 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 a ceníku 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 cestovních smluv již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími.

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

## 13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

**13.1** EXIM TOURS vede databázi, která obsahuje identifikační a další osobní údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). EXIM TOURS zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů v rozsahu uvedeném v tomto článku.

**13.2** EXIM TOURS bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob, a to automatizovaně zejména prostřednictvím databáze uvedené v článku 13.1 a manuálně (v listinné podobě). EXIM TOURS bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka, jeho kontaktní údaje a údaje o poskytnutých službách (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, číslo zákaznické karty, obchodní firma, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). EXIM TOURS může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, dodržení právních povinností EXIM TOURS a ochrany práv a oprávněných zájmů EXIM TOURS, včetně účelů uvedených v článku 13.4

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

**13.3** Zákazník může souhlasit s tím, že EXIM TOURS bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je EXIM TOURS oprávněn zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet EXIM TOURS odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení i při zaslání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

**13.4** EXIM TOURS je oprávněn osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:

- zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit EXIM TOURS (pokud byl zákazníkem udělen souhlas ve smlouvě o zájezdu dle článku 13.3),
- vymáhání pohledávek EXIM TOURS za zákazníkem,
- třetím subjektům, které při využití služeb EXIM TOURS poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- podnikům v rámci concernu EXIM TOURS, které zajišťují provozní činnosti nutné pro poskytování služeb,
- ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- ERV pojišťovně, a.s., sídlo Praha 8 – Karlín, Křížkova 237/36a, PSČ 186 00, IČO: 49240196 na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění).

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

**13.6** EXIM TOURS zveřejní aktuální seznam zpracovatelů a správců na svých internetových stránkách.  
**13.7** EXIM TOURS se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů a v níže uvedených lhůtách, nejsou-li příslušnými právními předpisy stanoveny kratší lhůty:

- titulu, jména, příjmení, data narození, čísla zákaznické karty, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS na základě souhlasu zákazníka dle článku 13.3 po dobu neurčitou,
- titulu, jména, příjmení, data narození, čísla zákaznické karty, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrohodných slev, případně jiných slev ze strany EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS na základě souhlasu zákazníka dle článku 13.3 po dobu neurčitou,
- údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě EXIM TOURS osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymezení pohledávky,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
- jejich další zpracování vyplývající z platných právních předpisů.

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

**13.9** Zjistí-li zákazník, že EXIM TOURS zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat EXIM TOURS o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů. Zákazník má i další práva uvedená v ustanovení § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Pokud se zákazník bude domnívat, že jeho práva jsou porušována, je oprávněn zaslat svou stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

**13.10** Zákazník bere na vědomí, že EXIM TOURS je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem, např. pro účely vyžadované soudem, policií či hygienickými stanicemi.

**13.11** V případě, že zákazník uzavřít smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů, a pokud uděluje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování osobních údajů dle článku 13.3, musí ve smlouvě prohlásit, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

**13.12** Zákazník souhlasí se shromažďováním, uchováváním a zpracováváním svých osobních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu po dobu 10 let správcem (EXIM TOURS a.s.) a zpracovatelem DER Turistik Köln GmbH, se sídlem Cologne, Humboldtstrasse 140-144, PSČ 51149, pro účely poskytování sjednaných služeb, poskytování služeb s těmito službami souvisejících a pro marketingové služby včetně zaslání obchodních sdělení zákazníkovi prostřednictvím elektronických prostředků a telemarketingu, a to do doby, kdy subjekt uděluje přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zasílány. Obchodní sdělení mohou být zasílána formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet správce osobních údajů odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zaslání každé jednotlivé zprávy.

## 14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

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