



## Všeobecné podmínky účasti na zájezdech

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a cestovní kancelář EXIM TOURS a jsou platné a účinné od 1. 8. 2016. 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 nabytí 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 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, do-

datečnými podmínkami, všeobecnými podmínkami, přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými 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.

1.5 V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi EXIM TOURS a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a EXIM TOURS vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec druhý občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjed-

naný 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 nejspíše 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 katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 2. 5. 2016

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

2.4 EXIM TOURS je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí 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:

- 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.
- 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.
- dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových či turistických tax). EXIM TOURS je

v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

### 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Cestovní kancelář EXIM TOURS má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený v peněžní 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 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 Cestovní kancelář EXIM TOURS je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).

- a) V případě nákupu zájezdu v režimu „first moment“ do 20. 10. 2016 zákazník hradí pouze zálohu ve výši 500 Kč (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 30 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 25. 10. 2016, případně do 60 dnů před čerpáním první služby (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před čerpáním první služby.
  - 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 čerpáním první služby.
  - 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 včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

### 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinení 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 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 pojistitelské podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i) u zájezdu 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 úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláří EXIM TOURS pro zajištění zájezdu,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,
- d) převzít od EXIM TOURS doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno,
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí EXIM TOURS. EXIM TOURS nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil 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 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) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle +420 595 133 595 nebo +420 241 090 711 nebo na [www.eximtours.cz](http://www.eximtours.cz).
  - l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby.
  - m) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
  - n) řídit se pokyny zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS či jiné osoby určené cestovní kanceláří EXIM TOURS, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravní a ubytovací.
- 4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:
- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře EXIM TOURS obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
  - b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojistovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
  - c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, 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 PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře EXIM TOURS od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné (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 přítomna 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 čerpání služeb, 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 záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení EXIM TOURS, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla cestovní kanceláře EXIM TOURS. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví k čerpání služeb, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy EXIM TOURS, a to nejpozději v den plánovaného čerpání prvních služeb.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností EXIM TOURS stanovené smlouvou nebo odstoupí-li EXIM TOURS od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři EXIM TOURS odstupné ve výši:

- do 47. dne před čerpáním první služby - 500 Kč za osobu
- od 46. dne do 36. dne před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 35. 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 12. dne před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu
- od 11. 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, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4.2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

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

6.5 Cestovní kancelář EXIM TOURS může, mimo jiné, od-

stoupit 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 mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení 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, kterými 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 zákazníků zpět.

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

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

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

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:

Do 7. dne před čerpáním první služby 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 uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 250 Kč za osobu. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za časný 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 osobu uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevo-

ditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je v takovém případě povinen doplatit před zahájením zájezdu rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. Od 6. dne před čerpáním první služby se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.10 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. 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, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být ze strany cestovní kanceláře EXIM TOURS a.s. sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovního pracovníka. Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatnil-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný EXIM TOURS pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazní-

kem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná. Doporučuje se písemně podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kanceláři EXIM TOURS pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři EXIM TOURS pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

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

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. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují 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, je jejich 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 kanceláři EXIM TOURS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

V otázkách zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, a jejichž text se tímto odkazuje.

## 8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platném znění, 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 povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytnete pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytnete 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. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Zákazníkům doporučujeme uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře EXIM TOURS, které mimo jiné zahrnuje i pojištění zrušení zájezdu z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kanceláře EXIM TOURS uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není cestovní kancelář EXIM TOURS povinna (nad daný zákonný rámeček) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

## 10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Tento bod je pro zájezdy z katalogu Lyžování vypuštěn.

## 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 personá-

lem 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](http://www.eximtours.cz). Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezonu je považován měsíc prosinec až březen (není-li uvedeno jinak).

U zájezdů s vlastní dopravou neposkytuje cestovní kancelář EXIM TOURS a.s. místní delegátské služby.

### 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 přiležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro příslušnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář EXIM TOURS na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlku může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje ve 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 neopravňují 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 stavební 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 nejaktuálnější 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. Kapacita parkovacích míst u ubytovacích zařízeních je většinou omezená a nemusí být vždy dostupná.

### 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 v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávána formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě 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 směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá 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 ubytování v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

### 11.6 Sjezdovky

Cestovní kancelář neodpovídá za stav sjezdovek, a to ani z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Rovněž označení jejich náročnosti se může v jednotlivých střediscích lišit. Údaje o vzdálenosti od ubytovacích zařízeních k sjezdovkám, skicentrum a skibusům jsou pouze orientační.

### 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/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčistěn. 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 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. Držitel 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.

### 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kanceláří EXIM TOURS. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné podmínky, katalog, případné dodatečné nabídky, Převravní 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 cestovní kanceláře EXIM TOURS o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář EXIM TOURS přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smlouvy o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

Aktuální informace známé cestovní kanceláří EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách [www.exim-tours.cz](http://www.exim-tours.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 ziska-

né 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 nevyplývá ze 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 zaslat 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 správčům, a to za účelem:

- a) 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 zákazník udělen souhlas ve smlouvě o zájezdu dle článku 13.3),
  - b) vymáhání pohledávek EXIM TOURS za zákazníkem,
  - c) třetím subjektům, které při využití služeb EXIM TOURS poskytly zákazníkovi službu či zboží,
  - d) podnikům v rámci koncernu EXIM TOURS, které zajišťují provozní činnosti nutné pro poskytování služeb,
  - e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
  - f) 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:

- a) 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,
- b) titulu, jména, příjmení, data narození, čísla zákaznické karty, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS na základě souhlasu zákazníka dle článku 13.3 po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě EXIM TOURS osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
- f) jejichž další zpracování vyplývá 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 uzavírá 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 údajů 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, Převravních 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, Převravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

### 15. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

EXIM TOURS tímto informuje spotřebitele, že v souladu s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), <https://adr.coi.cz>.

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