

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH platí od 1. 7. 2013 pro zájezdy z katalogů V zimě k moři 2013–2014

### 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 kancelář 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 cestovní smlouvy 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. 7. 2013. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena ve smyslu §50 odst. 1 občanského zákoníku.

### 1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

**1.1** Smluvní vztah mezi cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené přímo cestovní kancelář EXIM TOURS nebo jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci cestovní smlouvy mu byly předloženy přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci cestovní smlouvy (dále jen „**Přepravní podmínky**“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné.

**1.2** Obsah cestovní smlouvy je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami a případnými a případnými podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě.

**1.3** V otázkách neupravených cestovní smlouvou, všeobecnými podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě 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 cestovní smlouvy, 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 7.6.2013.

**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 ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků 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 použítá pro kalkulace 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) 30 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 ceníků k jednotlivým destinacím
- b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. EXIM TOURS je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo
- c) zvýšení směrného 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 cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

### 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

**3.1** Cestovní kancelář EXIM TOURS má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený v peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti ve značkové prodejně cestovní kanceláře EXIM TOURS, jejíž adresa je uvedena v katalogu (aktualizace je zveřejněna na [www.eximtours.cz](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 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. 2013 zákazník hradí pouze zálohu ve výši 1 500 Kč (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 30 % z celkové ceny zájezdu musí být

uhrazena do 31. 10. 2013, případně do 60 dnů před odletem (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před odletem.

- b) V případě nákupu zájezdu v režimu "first moment" na pravidelných linkách do 20.10.2013 je požadovaná záloha min. 50% z celkové ceny zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 35 dnů před odletem.
  - c) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích a jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře EXIM TOURS. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 35 dní před odletem.
  - d) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.
  - e) Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (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. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

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

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře EXIM TOURS ve smyslu ustanovení §852a a nsl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou cestovní kancelář EXIM TOURS známy,
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy za podmínek uvedených v článku 6,
- e) právo písemně oznámit cestovní kancelář EXIM TOURS, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou 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 v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech,
- h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny 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 v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

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

- a) poskytnout cestovní kancelář EXIM TOURS součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvést údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kancelář 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 cestovní smlouvu 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, a 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), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebné víza si na své náklady obstarat,
- 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 nenesé žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní neopodstatněností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) zaplatit dle uzavřené cestovní smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce EXIM TOURS,
- h) veškeré záady 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) držet 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 cestovní smlouvy,
- k) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. číslo 841 115 115 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 dodavatelským službám,
- n) řídit se pokyny zástupce cestovní kanceláře EXIM TOURS či jiné osoby určené cestovní kancelář 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 pojišťovny, 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. 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 cestovní smlouvy, 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 cestovní smlouvy 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 bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je EXIM TOURS povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je EXIM TOURS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je EXIM TOURS povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je EXIM TOURS povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář EXIM TOURS nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

**6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNĚ**

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

a) pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře EXIM TOURS na změnu cestovní smlouvy,

b) pokud EXIM TOURS poruší své povinnosti stanovené cestovní smlouvou 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 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 stanovených 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 (neplatí pro lety na pravidelných linkách):

- do 60. dne před odletem – 1 500 Kč za osobu
- od 59. dne do 30. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- 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 cestovní smlouvou.

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

- do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z konečné ceny sjednané cestovní smlouvou
- 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 cestovní smlouvou.

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 cestovní smlouvy v těchto případech:

- a) před zahájením zájezdu, z důvodu zrušení zájezdu cestovní kanceláři EXIM TOURS. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva,
- 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, kterým cestovní kancelář EXIM TOURS nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář EXIM TOURS má v tomto případě právo na úhradu dos poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu 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 příplátků a zákaznickem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

6.7 Skutečně vzniklé 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 (neplatí pro lety na pravidelných linkách):

Do 10. 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 uzavřenou cestovní smlouvou. 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 uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby zážena 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 z cestovní smlouvy je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. Od 9. dne před zahájením zájezdu (odletem) se zákaznickem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.

6.10 Zákaznickem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

V případě nákupu zájezdů za katalogové ceny v režimu "first moment" do 20.10. 2013 může zákazník provést bezplatnou změnu zájezdu do 10 dnů před odletem za následujících podmínek (neplatí na lety na pravidelných linkách):

- nesmí dojít ke změně počtu účastníků zájezdu ani ke změně osob účastníků zájezdu
- odlet na nový zájezd musí být ve stejném kalendářním týdnu jako odlet na zájezd původní
- délka nového zájezdu musí být minimálně stejná jako délka zájezdu původního
- nový zájezd musí být v minimálně stejné ceně sjednané v původní cestovní smlouvě
- na nový zájezd nelze uplatnit slevy za včasný nákup (neplatí, pokud je změna prováděná v době platnosti slevy za včasný nákup)
- nový zájezd se účtuje v katalogové ceně platné ke dni změny

**7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY (Reklamační řád)**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, 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 sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje prokazatelnost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná.

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 poskytování služeb u průvodce nebo jiného cestovní kanceláři EXIM TOURS pověřeného pracovníka.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

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

Doporučuje se písemné podání reklamace, v 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.





# Všeobecné podmínky účasti na zájezdech

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 dvouvaričem 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. otváračky konzerv či nádoby 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 odbrát 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 hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečnic nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénů či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

## 11.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečnic u bazénů 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

K exotickým 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 vyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nesé zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

## 11.11 Mango Club

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

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kancelář EXIM TOURS. Odchylná ujednání v cestovní smlouvě nebo ve zvláštních podmínkách přiložených v cestovní smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky 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 cestovní smlouvy se zákazником. 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 kanceláři 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 cestovní smlouvy 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 cestovní smlouvy, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob, a to automatizovaně zejména prostřednictvím databáze uvedené v článku 13.1 i 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, případně 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 cestovní smlouva.

**13.3** Zákazník může souhlasit s tím, že EXIM TOURS bude osobní údaje v rozsahu uvedeném v ces-

tovní smlouvě 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 v cestovní smlouvě 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 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) České Pojišťovně a.s., se sídlem Praha 1, Spálená 75/16, IČO 45272956 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 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 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,
- údajů nutných pro vymáhání pohledávek za zákazníkem. V takovém případě EXIM TOURS osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymození pohledávky,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníkům a
- 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 cestovní smlouvu i ve prospěch třetích osob ve smyslu ustanovení § 50 občanského zákoníku, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů, a pokud udeľuje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování osobních údajů dle článku 13.3, musí ve smlouvě prohlásit, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

## 14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

## 15. PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

**15.1** Za předpokladu, že dne 1. 1. 2014 nabude účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Nový občanský zákoník“), se tyto Všeobecné podmínky považují za nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřeným po 1. 1. 2014 (včetně), odkazy na cestovní smlouvu v těchto Všeobecných podmínkách se v takovém případě považují za odkazy na smlouvu o zájezdu ve smyslu § 2521 a následujících Nového občanského zákoníku a cestovní kancelář EXIM TOURS se považuje za pořadatele zájezdu a zákazník se považuje za zákazníka ve smyslu § 2521 a následujících Nového občanského zákoníku,

**15.2** Za splnění předpokladu dle čl. 15.1 těchto Všeobecných podmínek, se ustanovení cestovní smlouvy a těchto Všeobecných podmínek upravující otázku uzavírání smluv ve prospěch třetích osob ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., v platném znění, přiměřeně použijí i na uzavírání smluv ve prospěch třetích osob ve smyslu § 1767 a 1768 Nového občanského zákoníku. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, odmítne-li třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu, nedohodně-li se cestovní kancelář EXIM TOURS a zákazník jinak.

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

*Veškeré údaje a informace v tomto katalogu jsou platné v době jeho vydání. Cestovní kancelář EXIM TOURS a.s. nezodpovídá za jejich případné následné změny. Všechna práva vyhrazena.*