

EXIM TOURS a. s., se sídlem Revoluční 23, 110 00 Praha 1, zajišťuje a poskytuje služby cestovní kanceláře, tj. stravovací, ubytovací a dopravní, včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH platí od 1. 8. 2011 pro zájezdy z katalogů Lyžování 2011/2012

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář EXIM TOURS a. s., se sídlem Revoluční 23, 110 00 Praha 1 (dále jen EXIM TOURS) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář EXIM TOURS případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přípravu považují i Přípravné podmínky pro cestující, zavazadla a zboží.

1.2 Obsah smlouvy je sjednán dle katalogu, případně dodatečných nabídek, těchto všeobecných podmínek a přepravních podmínek.

2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a případně stravování podle cestovní smlouvy.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů měn platných ke dni 1. 7. 2011.

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 výšší, 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. Ve výše uvedeném případě zvýšení kurzu (do 10%) garantuje EXIM TOURS původní cenu zájezdu všem klientům, kteří budou mít v době vyhlášení cenové úpravy zaplacenou celkovou cenu zájezdu.

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 v případě, že dojde ke zvýšení: ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/í plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/í 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 poměru hodnoty původně stanovené ceny oproti ceně nové, již došlo k navýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/í plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo/í směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%. Přičemž platí v případě zvýšení ceny z důvodu zvýšení kursu do 10%, cenová garance společnosti EXIM TOURS uvedená v bodu 2.3. 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 uhranouto okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře EXIM TOURS vedený v peněžním ústavu nebo zaplacení v hotovosti na pobočce 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 6.1 písm. a), čímž není dotčeno právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). V případě slevových programů cestovní kancelář je výše zálohy v procentech stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogech a v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhranuta nejpozději 35 dní před nástupem do hotelu nebo apartmánu, s výjimkou Last minute, kde úhrada celkové ceny zájezdu musí být provedena v době platnosti rezervace. 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:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře EXIM TOURS ve smyslu ustanovení §852a a nást. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak,

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 pojistovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kancelář EXIM TOURS součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

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, nástupu 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), příslušnosti jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu,

eventuelně podnikání v zahraničí bez vědomí EXIM TOURS. EXIM TOURS nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní neopovědností. 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 zájavy 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 doporučíme oznámení provést písemnou formou,

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno EXIM TOURS a/ nebo jejího zástupce (eventuelně delegát),

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle cestovní smlouvy, dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby.

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kancelář 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, eventuelně 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 kancelář požadovat.

5.3 Cestovní kancelář 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 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.

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 službu 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 souhlasí, 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 nástup 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 kancelář 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 poštou, 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 kancelář EXIM TOURS. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že klient nenastoupí ubytování, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy EXIM TOURS, a to nejpozději jeden den před plánovaným nástupem.

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 kancelář EXIM TOURS odstupné z celkové ceny ve výši:

- do 60. dne před nástupem - 1 500 Kč za osobu
- od 59. dne do 30. dne před nástupem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z předem stanovené ceny

- od 29. dne do 21. dne před nástupem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny

- od 20. dne do 15. dne před nástupem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z předem stanovené ceny

- od 14. dne do 7. dne před nástupem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z předem stanovené ceny

- od 6. dne do 3. dne před nástupem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z předem stanovené ceny

- od 2. dne před nástupem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd 1 den před dnem nástupu. 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 předem stanovené ceny zájezdu.

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

6.5 Cestovní kancelář EXIM TOURS může odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

a) z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, že se zákazník chová proti dobrým mrávům např. tím, že ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh 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 kancelář vznikly a případnou škodu.

b) Před termínem zahájení zájezdu, zrušením zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář EXIM TOURS ekonomicky neúnosné. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva.

c) Bez stanovení lhůty – okamžitě, 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 dodaných poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář



EXIM TOURS povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

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

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

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupeného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy.

6.9 Dodatečné změny v knihování na práni zákaznika

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 10. dne před dnem nástupu oznámit cestovní kanceláři, 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, jež dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ 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 vázána na konkrétní osobu uvedené ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jinou osobu, 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 nástupem dnem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstoupné dle článku 6.

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

7. Reklamacce, 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 průkaznost 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 povinná 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 služby u průvodce nebo jiného cestovní kanceláři pověřeného pracovníka.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinná zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnit, 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 (stejněpisem 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 poskytlující 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, 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 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 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 výslovně reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v 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 od smlouvy odstoupit.

Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí sjednaných v cestovní smlouvě, 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 vyloučeny, pokud odpovědnost cestovní kanceláře EXIM TOURS není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře EXIM TOURS (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše

náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalajáre a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemožno být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Rozsah odpovědnosti EXIM TOURS a.s. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

V otázkách zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

8. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinná po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřeno pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil pouze zčásti.
- nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinná předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou 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, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby nástupu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžitá 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 cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Cestovní pojištění zákazníka

Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře EXIM TOURS, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů 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 povinná

(nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů.

Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace naše cestovní kancelář uvádí na www.eximtours.cz

10.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti mohou být v cizích zemích odlišné od tuzezemských. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3 Ubytování a doprava

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše 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 tuzezemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář 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 dvojlůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvojlůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon, vyplývající z cestovní smlouvy, většinou obdavení u přepráčky letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den nástupu do 10.00 hodin, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdeříve po 14.00 hodině, nejpozději do 23. hodiny nástupního dne. Časný příjezd či pozdní nástup neopravňují k delšímu používání pokojů. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 10:00 (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 (viz ceník). U kombinovaných a poznávacích zájezdů je uby-

tování 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 staveniště 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 umozňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převládá zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másta a zavařeniny nebo sýra. Salám a vejčička 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, vejčička, 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, 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 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 nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici 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. otvíráky konzerv či nádoby na vaření nemusi 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 v 12:00 hodin.

Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Sjezdovky

Cestovní kancelář neodpovídá za stav sjezdovek. Rovněž označení jejich náročnosti se může lišit středisko od střediska. Údaje o vzdálenostech od hotelů apartmánů vzhledem ke sjezdovkám a centřům jsou v popisu hlavního katalogu pouze orientační.

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že provoz bazénu, jeho provozní hodiny závisí na rozhodnutí vedení hotelu. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén z důvodu čištění po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečniců u bazénu zpravidla neodpovídá kapacitě hotelu.

10.8 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nebývá problém používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Elektrické napětí a elektrické zásuvky odpovídají evropským normám.

10.9 Pasy a cestovní doklady

Do států katalogu lyžování od EXIM tours může občan ČR vstupovat a pobývat bez zvláštních omezení, a to pouze na základě platného cestovního dokladu nebo průkazu totožnosti. Jako cestovní doklad lze použít cestovní pasy nebo občanské průkazy se strojově čitelnými údaji, pokud nemají vyznačenou část (t.j. bez odstříženého rohu). Občanský průkaz je cestovním dokladem pouze pro držitele dokladu. Občan ČR mladší 15 let, který cestuje společně s rodičem, musí být vybaven svým vlastním cestovním dokladem, i když je zapsán v občanském průkazu rodiče. Řidiči musí být vybaveni tzv. zelenou kartou. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě příslušného velvystanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní doklad byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kancelář EXIM TOURS. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovní smlouvy, 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 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 kancelář EXIM TOURS jsou uvedeny na internetových stránkách www.eximtours.cz.

12. Zpracování osobních údajů zákazníků

12.1 EXIM TOURS vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační 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, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě.

12.2 Zákazník může souhlasit s tím, že 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. EXIM TOURS bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, 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.

Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá z zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva.

12.3 Zákazník může souhlasit s tím, že EXIM TOURS bude osobní údaje, jejichž příkladný výčet je uveden v článku 2., zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Obchodní sdělení je EXIM TOURS oprávněn zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně.

Zákazník může zardma nebo na účet EXIM TOURS odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zaslání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

12.4 Zákazník může souhlasit s tím, že EXIM TOURS je oprávněn osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, 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, b) vymáhání pohledávek EXIM TOURS za zákazníkem, c) třetím subjektům, které při využití služeb EXIM TOURS poskytl 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,

12.5 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.

12.6 EXIM TOURS je oprávněn zveřejnit seznam zpracovatelů a správců na svých internetových stránkách.

12.7 Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výstavním prohlášením.

12.8 EXIM TOURS se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS po dobu neurčitou,
- jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrovnostních sled, případně jiných sled ze strany EXIM TOURS. Toto oprávnění má EXIM TOURS 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 vymožení pohledávek,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízeních atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamaci zákazníků
- jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

12.9 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.

12.10 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.

12.11 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. Takové předání může zákazník vyloučit výstavním prohlášením.

Přijeme Vám dobrý výběr dovolené, dostatek sněhu, upravené sjezdovky a především dobré počasí

kolktiv EXIM tours a.s.



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.