



VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH EXOTIKA 2016/2017

Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné podmienky účasti na zájazdoch (ďalej len „VOP“ alebo Všeobecné obchodné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a ostatné služby cestovného ruchu cestovnej kancelárie obstarané spoločnosťou EXIM TOURS a.s., IČO 45312974, so sídlom Praha 1, Revoluční 23, 110 00, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 7557 (ďalej iba „EXIM TOURS“ alebo „cestovná kancelária EXIM TOURS“). Tieto všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde alebo inej zmluvy uzatvorenej medzi zákazníkom, pričom zákazníkom sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, a cestovnou kanceláriou EXIM TOURS, sú platné a účinné od 23.6.2016. CK KARTAGO TOURS sprostredkováva predaj zájazdu v mene obstarávateľa.

Za zákazníka sa považuje rovnako osoba, v ktorej prospech bola zmluva o zájazde uzatvorená v zmysle § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012, občiansky zákonník, v platnom znení. Zmluvné strany sa dohodli, že ak zákazník uzavrie zmluvu o zájazde v prospech tretej osoby a tretia osoba takto nadobudnuté právo podľa zmluvy o zájazde odmietne, bude plnené osobe, ktorá zmluvu o zájazde uzatvorila, pokiaľ sa cestovná kancelária EXIM TOURS a zákazník nedohodnú inak.

1. Vznik a predmet zmluvného vzťahu

1.1 Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou EXIM TOURS a zákazníkom vzniká na základe zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi cestovnou kanceláriou EXIM TOURS a zákazníkom, alebo CK KARTAGO TOURS a zákazníkom, alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a zákazníkom, pričom ak nie je zmluva o zájazde uzatvorená písomnou formou, dochádza k uzatvoreniu zmluvy o zájazde okamihom odoslania potvrdenia o zájazde cestovnou kanceláriou EXIM TOURS, či jej splnomocneným zástupcom do e-mailovej schránky zákazníka, či na jeho korešpondenčnú adresu. Zákazník podpisom zmluvy o zájazde, prípadne učením objednávky zájazdu (ak nie je zmluva o zájazde uzatvorená písomnou formou) potvrdzuje, že sa pred uzatvorením

zmluvy o zájazde oboznámil s katalógom, prípadne dodatočnými ponukami, týmito Všeobecnými podmienkami, prepravnými podmienkami pre cestujúcich, batôžinou a tovar vydaným príslušnou prepravnou spoločnosťou, ktorá zaisťuje dopravu v rámci cestovnej zmluvy (ďalej len „Prepravné podmienky“) a prípadnými zvláštnymi podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde.

1.2 Obsah zmluvy o zájazde je určený katalógom, prípadne dodatočnými ponukami, týchto všeobecných podmienok, prepravnými podmienkami s prípadnými zvláštnymi podmienkami priloženými k zmluve o zájazde.

1.3 V otázkach neupravených zmluvou o zájazde, dodatočnými podmienkami, všeobecnými podmienkami, zvláštnymi podmienkami a inými podmienkami priloženými k zmluve o zájazde tvoriace jej neoddeliteľnú súčasť, sa zmluvný vzťah medzi EXIM TOURS a zákazníkom riadi príslušnými platnými právnymi predpismi Českej republiky, platnými právnymi predpismi Európskych spoločenstiev/Európskej únie a medzinárodnými zmluvami, ktorými je Česká republika viazaná.

1.4 Tieto Všeobecné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri predaji zájazdov v zmysle § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platnom znení („zákon o niektorých podmienkach podnikania v oblasti cestovného ruchu“) alebo ubytovacích, stravovacích, dopravných a iných služieb cestovného ruchu ako jednotlivé služby podľa individuálnej požiadavky zákazníka.

1.5 V prípade, že je v zmluve o zájazde či v inej zmluvnej dohode medzi EXIM TOURS a zákazníkom uvedené, že sa jedná o zájazd „na vyžiadanie“, potom zmluvný vzťah medzi zákazníkom a EXIM TOURS vzniká a zmluva o zájazde sa stáva účinnou uzatvorením zmluvy o zájazde a súčasne úhradou ceny zájazdu zákazníkom, podľa bodu 3. Zmluva o zájazde sa v takomto prípade zjednáva s rozvíjajúcou podmienkou podľa § 548 odstavce druhý občianskeho zákonníka. Rozvíjajúca podmienka je splnená podmienka v prípade, že zjednaný zájazd nie je k dispozícii z dôvodu (i) ubytovacích kapacít, (ii) prepravných kapacít či (iii)

inej objektívnej príčiny na strane EXIM TOURS. V prípade naplnenia rozvíjajúcej podmienky EXIM TOURS najneskôr do siedmich dní od úhrady plnej ceny zájazdu zákazníkovi oznámi, či odošle oznámenie o zániku zmluvy a bezodkladne mu vráti uhradené finančné prostriedky v plnej výške. Zákazník súhlasí a berie na vedomie, že v takomto prípade nemá nad rámec vrátených finančných prostriedkov nárok na akúkoľvek kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenie zo strany EXIM TOURS.

2. Ceny zájazdov

2.1 Ceny zájazdov sú konečné, zahŕňajú dopravu, ubytovanie v základom type izby podľa popisu v katalógu a stravovanie podľa zmluvy o zájazde, prípadne program počas zájazdu a služby delegáta, pokiaľ v popise zájazdu nie je uvedené inak.

2.2 Ceny zájazdov uvedené v tomto katalógu boli kalkulované na základe kurzov devízových trhov ČNB platných ku dňu 2.5.2016. Ceny zájazdov, ktoré budú predávané prostredníctvom CK KARTAGO TOURS sú prepočítané komerčným kurzom z meny CZK na menu EUR dňa 31.8.2016. Zľavnené ceny zájazdov typu last minute, ultra last minute a pod. budú prepočítané platným kurzom NBS ku dňu vydania takejto ponuky a konečná cena na osobu bude zaokrúhľená na celých 9 €.

2.3 Cenová garancia spoločnosti EXIM TOURS a možnosť prípadného navýšenia ceny. Ceny zájazdov boli pred ich vyhlásením kalkulované na základe menových kurzov. CK EXIM TOURS disponuje mechanizmami, ktoré tlmia dopad výkyvov kurzov jednotlivých mien na cenu svojich zájazdov, a je schopná z vlastných zdrojov a na základe vysokých akontácií v zahraničí absorbovať až ich 10 % - ný nárast oproti stavu zo dňa kalkulácie ceny. V prípade, že by pokles kurzu CZK bol vyšší, môže CK EXIM TOURS pristúpiť k prekalkulovaniu cien a požadovať od zákazníkov doplatok zájazdu podľa novej kalkulácie, to všetko za splnenia podmienok uvedených v § 2530 občianskeho zákonníka. Nové ceny by sa v tomto prípade týkali iba zákazníkov, ktorí zaplatili iba zálohu, nie však doplatok zájazdu či celú cenu zájazdu a pre nové objednávky.

2.4 EXIM TOURS je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, pokiaľ oznámenie o zvýšení ceny odošle zákazníkovi najneskôr 21 dní pred zahájením zájazdu. Cenu zájazdu podľa predchádzajúcej vety je možné zvýšiť, ak dôjde k niektorému z nasledujúcich dôvodov:

a) zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných hmôt. Ceny zájazdov sú viazané na cenu leteckého paliva, ktorého cena sa odvíja od mesačného priemeru najvyšších denných cien Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram ako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pre kalkulácie zájazdov je 550 USD/MT. V prípade, že príde k navýšeniu priemernej ceny leteckého paliva nad 600 USD/MT, je EXIM TOURS oprávnená zvýšiť cenu pre každú osobu vrátane detí o príplatok, ktorého výška bude vypočítaná tak, že za každé začaté 1% cenového nárastu nad 600 USD/MT bude cena zájazdu zvýšená o :

aa) 2 Eurá pre všetky lety v dĺžke trvania letu v jednom smere z miesta odletu do miesta cieľového letiska do 3,5 hod. Informácie o dĺžke letu nájdete na úvodných stránach katalógu

ab) 4 Eurá pre všetky lety v dĺžke trvania letu v jednom smere z miesta odletu do miesta cieľového letiska nad 3,5 hod. informácie o dĺžke letu nájdete na úvodných stránach katalógu.

b) zvýšenie platieb spojených s dopravou, napr. letiskových, bezpečnostných a prístavných poplatkov. EXIM TOURS je v takomto prípade oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu o čiastku zodpovedajúcu zvýšenej platbe na osobu alebo

c) zvýšenie menových kurzov cudzích mien oproti CZK použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 10 %. Pre tento prípad sa stanovuje presný výpočet zvýšenia ceny tak, že cena zájazdu bude navýšená o čiastku zodpovedajúcu percentu navýšenia. Zákazník je povinný do 5 dní od účinnosti oznámenia o zvýšení ceny zájazdu uhradiť rozdiel v cene zájazdov. Pri porušení záväzku úhrady navýšenej ceny zájazdu zo strany zákazníka má EXIM TOURS právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, tým nie je dotknuté právo EXIM TOURS na náhradu škody.

d) dodatočné zvýšenie cien vstupov do jednotlivých objektov v destinácii (napr. v rámci poznávacích zájazdov). EXIM TOURS je v takomto prípade oprávnená jednostranne navýšiť cenu zájazdu o čiastku zodpovedajúcu zvýšenej cene na osobu.

e) dodatočné navýšenie cien miestnych lokálnych poplat-

kov (napr. pobytových či turistických táx). EXIM TOURS je v takomto prípade oprávnená jednostranne navýšiť cenu zájazdu o čiastku zodpovedajúcu zvýšenej cene na osobu. V prípade splatnosti týchto poplatkov na mieste je klient povinný uhradiť navýšenú čiastku v hotovosti podľa inštrukcii v destinácii.

3. Platobné podmienky

3.1 CK EXIM TOURS má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím. Akákoľvek platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uhradenú v okamihu pripísania príslušnej čiastky na účet cestovnej kancelárie EXIM TOURS alebo na pobočke cestovnej kancelárie EXIM TOURS, prípadne u obchodného zástupcu EXIM TOURS. Pri nedodržaní stanoveného termínu úhrady zákazníkom má cestovná kancelária EXIM TOURS právo od zmluvy odstúpiť a zákazník je povinný uhradiť odstupné podľa bodu 6.3, čím nie je dotknuté právo EXIM TOURS na náhradu škody.

3.2 CK EXIM TOURS je oprávnená požadovať zálohu vo výške minimálne 30% z celkovej ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych služieb).

a) v prípade zakúpenia zájazdu „First moment“ do 20.10.2016, zákazník uhradí iba zálohu 60 EUR (+ prípadne poistenie). Druhá záloha vo výške 30% z celkovej ceny zájazdu musí byť uhradená do 25.10.2016, prípadne 60 dní pred odletom. Celková cena zájazdu musí byť uhradená 35 dní pred odletom.

b) v prípade zakúpenia zájazdu na pravidelných linkách je vždy požadovaná záloha 50% z celkovej ceny zájazdu. Celková cena zájazdu musí byť uhradená do 35 dní pred odletom.

c) v prípade zľavových programov cestovnej kancelárie je výška zálohy stanovená podľa podmienok uvedených v katalógu a iných ponukových materiáloch cestovnej kancelárie EXIM TOURS. Táto záloha je splatná pri podpísaní cestovnej zmluvy. Celková cena zájazdu musí byť uhradená najneskôr 35 dní pred odletom.

d) v prípade zájazdu Last minute musí byť úhrada celkovej ceny zájazdu vykonaná v dobe platnosti rezervácie.

e) poplatky za zmeny v objednávke a odstúpenie od zmluvy (odstupné podľa bodu 6.3) sú splatné ihneď.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutie služieb pri včasnom zaplatení ceny zájazdu v celej dohodnutej výške.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1 K základným právam zákazníka patria:

a) právo na riadne poskytnutie dohodnutých a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK EXIM TOURS dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu,

b) právo požadovať dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu alebo neboli zákazníkovi oznámené inak, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a ktoré sú cestovnej kancelárii EXIM TOURS známe,

c) právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny,

d) právo odstúpiť od zmluvy o zájazde pred zahájením čerpania služieb za podmienok uvedených v článku 6,

e) právo písomne oznámiť cestovnej kancelárii EXIM TOURS, že sa miesto neho zájazdu zúčastní iná osoba v prípade, že v oznámení je súčasne prehlásenie nového zákazníka, že súhlasí so zmluvou o zájazde a splňuje všetky podmienky k účasti na zájazde, ďalej len „preobjednanie“. Pôvodný a nový zákazník spoločne a bez rozdielu zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a poplatkov spojených s preobjednaním podľa bodu 6.9, a to všetko pred zahájením zájazdu,

f) právo na reklamáciu v súlade s článkom 7,

g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na zmluve o zájazde a v ďalších dokumentoch,

h) Právo obdržať spolu so zmluvou o zájazde doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie pre prípad jej úpadku obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti.

i) Pri zájazdoch právo na poskytnutie najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalších písomných podrobností o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú EXIM TOURS známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol zákazníkovi poskytnutý.

4.2 K základným povinnostiam zákazníka patria predovšetkým:

a) poskytnúť CK EXIM TOURS súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať údaje na Zmluve o zájazde a predložiť CK EXIM TOURS doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu,

b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a

dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, a tak isto zabezpečiť sprievod, dohľad a potrebnú zdravotnú starostlivosť u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje. Ak sa chystá zákazník starší ako 15 rokov, ale mladší než 18 rokov uzatvoriť zmluvu o zájazde a na základe nej čerpať služby bez sprievodu a dohľadu zákonného zástupcu, je povinný predložiť súhlas zákonného zástupcu s takýmto uzatvorením zmluvy a čerpaním služieb,

c) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2. a 3.,

d) prevziať od CK EXIM TOURS doklady potrebné pre čerpanie služieb a dostaviť sa v stanovenom čase na miesto určenia (zrazu, odjazdu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi, riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi,

e) mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu i tranzit (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení atď., pokiaľ sa vyžaduje,

f) dodržiavať pasové, colné, zdravotné (vrátane očkovacích) a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje, dodržiavať platnú legislatívu krajiny pobytu a rešpektovať odlišnú skladbu obyvateľstva a iných kultúrnych zvyklostí. Zákazník je plne zodpovedný za svoje konanie a správanie v priebehu zájazdu, eventuálne podnikanie v zahraničí bez vedomia CK EXIM TOURS. EXIM TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za následky, ktoré zákazník spôsobil svojou nezodpovednosťou. Všetky náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša zákazník,

g) zaplatiť podľa uzatvorenej zmluvy o zájazde dohodnutú cenu a riadiť sa cestovnými pokynmi a ústnymi pokynmi zástupcu EXIM TOURS,

h) akékoľvek chyby a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne reklamovať ihneď po ich zistení najlepšie na mieste u zástupcu CK EXIM TOURS a oznámenie vykonať písomnou formou,

i) zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľa služieb cestovnej kancelárie EXIM TOURS či ohroziť alebo poškodiť meno EXIM TOURS a/alebo jej zástupcu (eventuálne delegáta),

j) uhradiť škodu, ktorú spôsobil napr. v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené podľa zmluvy o zájazde,

k) Zákazníkovi odporúčame overiť si 24 hodín pred odletom letové časy na tel. čísle +420 841 115 115 alebo na www.eximtours.cz

l) dodržiavať pravidlá slušného správania, hygieny, nerušiť, neobmedzovať ostatných zákazníkov či osoby.

m) dbať o riadne a včasné uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb,

n) riadiť sa pokynmi zástupcu cestovnej kancelárie EXIM TOURS či inej osoby určenej cestovnou kanceláriou EXIM TOURS, dodržiavať stanovený program a dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, vrátane dopravných a ubytovacích predpisov.

4.3 K základným povinnostiam zákazníka právnickej osoby ďalej patria:

a) oboznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami, ako i s ďalšími informáciami, ktoré od cestovnej kancelárie EXIM TOURS obdrží, následne ich potom informovať o rozsahu a kvalite služieb.

b) oboznámiť účastníkov zájazdu s dokladom poisťovne, ktorý obdržal podľa článku 8 týchto Všeobecných zmluvných podmienok, v prípade, že bol predmetom služieb zájazdu.

c) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili povinnosti zákazníkov, ktoré si vyžadujú ich súčinnosť a ich nositeľom môže byť len jednotlivý účastník.

d) určiť vedúceho skupiny v prípade, kedy podľa dohody s EXIM TOURS nie je zaistený doprovod so sprievodcom EXIM TOURS. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na splnení programu služieb.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, zrušenie účasti na zájazde

5.1 Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK EXIM TOURS od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde sú v nutných prípadoch prípustné. Ide hlavne o zmenu dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a času letu, medzipristátie, eventuálne programu počas poznávacieho zájazdu (z dôvodu tzv. vyššej moci).

5.2 CK EXIM TOURS nie je zodpovedná za nesplnenie svojich záväzkov a povinností a škody spôsobené porušením právnych povinností, pokiaľ porušenie bolo spôsobené zákazníkom či tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, pokiaľ túto skutočnosť nebolo možné

predpokladať, alebo bola nevyhnutelná, alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré sa dá od cestovnej kancelárie požadovať.

5.3 CK EXIM TOURS si vyhradzuje právo zrušiť zájazd a odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov uvedeného pri jednotlivých zájazdoch. Cestovná kancelária je oprávnená v takomto prípade zrušiť zájazd, najneskôr však 9 dní pred zahájením zájazdu a tej istej lehote je cestovná kancelária povinná o zrušení zájazdu informovať zákazníka. CK EXIM TOURS si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo jednotlivé služby a odstúpiť od zmluvy o zájazde v dôsledku neodvratiteľnej udalosti, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia, ktoré sa dajú po nej rozumne požadovať. Ak dôjde ku zrušeniu zájazdu a odstúpeniu od zmluvy o zájazde podľa tohto článku 5.3., nie je CK EXIM TOURS zodpovedná za takto spôsobenú škodu a nie je povinná hradiť akékoľvek iné pokuty.

5.4 Ak po zahájení zájazdu alebo v priebehu čerpania služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu so zákazníkom, CK EXIM TOURS neposkytne služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že všetky služby cestovného ruchu alebo ich podstatnú časť nebude môcť riadne a včas poskytnúť, hoci sa k tomu zmluvou zaviazala, je CK EXIM TOURS povinná v primeranej lehote a bezplatne vykonať také opatrenia, aby mohlo zájazd pokračovať, príp. aby zákazník mohol služby čerpať, najmä je povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite zhodnej alebo sa približujúcej pôvodne dohodnutým podmienkam a dbať pritom na to, aby bol v najvyššej možnej miere dosiahnutý účel služieb a zachované zameranie zájazdu. Ak nie je možné pokračovanie zájazdu či čerpanie služieb zaistiť inak, ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality než je uvedené v zmluve, je CK EXIM TOURS povinná vrátiť zákazníkovi rozdiel v cene. Ak nie je možné pokračovanie zájazdu, či čerpanie služieb zaistiť ani prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality než je uvedené v zmluve, alebo zákazník toto náhradné riešenie neprijme, je CK EXIM TOURS povinná bez zbytočného odkladu vrátiť zákazníkovi rozdiel v cene. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK EXIM TOURS povinná poskytnúť zákazníkovi dopravu späť na miesto odjazdu alebo na iné miesto návratu, s ktorým zákazník súhlasil, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Pokiaľ je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorým mala byť uskutočnená podľa zmluvy, je CK EXIM TOURS povinná:

- v prípade, že doprava je uskutočnená za nižšie náklady, vrátiť zákazníkovi rozdiel v cene,

- v prípade, že doprava je uskutočnená za vyššie náklady, rozdiel v cene uhradiť z vlastných prostriedkov.

5.5 V prípade, že sa zákazník nedostaví alebo zmešká odlet, má CK EXIM TOURS nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.

6. Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty

6.1 Zákazník má právo pred zahájením zájazdu na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade:

a) pokiaľ neprijme návrh CK EXIM TOURS na zmenu zmluvy o zájazde;

b) pokiaľ CK EXIM TOURS poruší svoje povinnosti stanovené zmluvou o zájazde alebo zákonom.

6.2 Oznámenie o odstúpení od zmluvy zákazník spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde si služby zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto zašle doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom preukázateľného doručenia CK EXIM TOURS, a to najmä dňom spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si zákazník služby zakúpil, alebo na adresu sídla CK EXIM TOURS. Pre účely plnenia poisťovnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je zákazník povinný písomne storno zaslať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.

6.3 Ak nie je dôvodom odstúpenia zákazníka od zmluvy porušenie povinností CK EXIM TOURS stanovené zmluvou alebo ak odstúpi CK EXIM TOURS od zmluvy pre zahájením čerpania služieb z dôvodu porušenia povinností zákazníkom, je zákazník povinný zaplatiť CK EXIM TOURS odstupné vo výške (naplati pre lety v pravidelných linkách):

- do 60. dňa pred odletom - 55 € na osobu
- 20% z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 30. dňa pred odletom

- 50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 21. dňa pred odletom
- 70% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 15. dňa pred odletom
- 80% z celkovej ceny zájazdu od 14. dňa do 07. dňa pred odletom
- 90% z celkovej ceny zájazdu od 06. dňa do 03. dňa pred odletom
- 100% z celkovej ceny zájazdu od 02. dňa pred odletom a v prípade, ak zákazník zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu, že nespĺnil povinnosť podľa bodu 4.2 písm. d) a e), skutočne vzniknuté náklady.

Pre lety na pravidelných linkách je stanovené odpustné platné od uzavretia zmluvy o zájazde:

do 21 dní pred odletom – skutočne vzniknuté náklady, najmä však 50% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 15. dňa pred odletom – skutočne vzniknuté náklady, najmä však 70% z celkovej ceny zájazdu od 14. dňa do 7. dňa pred odletom – skutočne vzniknuté náklady, najmä však 80% z celkovej ceny zájazdu od 6. dňa do 3. dňa pred odletom – skutočne vzniknuté náklady, najmä však 90% z celkovej ceny zájazdu 100% z celkovej ceny zájazdu od 02. dňa pred odletom a v prípade, ak zákazník nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy alebo z dôvodu, že nespĺnil povinnosť podľa bodu 4.2 písm. d) a e), skutočne vzniknuté náklady.

6.4. CK EXIM TOURS má právo jednostranne započítať za rátať odpustné so vzájomnou pohľadávkou zákazníka na vrátenie na vrátenie zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu.

6.5. CK EXIM TOURS môže okrem iného, odstúpiť od zmluvy o zájazde v nasledujúcich prípadoch:

a) pred zahájením zájazdu, z dôvodu zrušenia zájazdu EXIM TOURS. Zákazník je o tomto zrušení hneď informovaný a je mu ponúknutá nová zmluva o zájazde;

b) z dôvodu porušenia povinností zákazníkom. Pokiaľ cestovná kancelária odstúpi od zmluvy z dôvodu správania zákazníka proti dobrým mravom napr. tým, že zákazník ohrozuje svoj život a zdravie, príp. ostatných zákazníkov či pracovníkov cestovnej kancelárie, hrubým spôsobom vážne narušuje priebeh cesty alebo pobytu, potom zákazník nemá nárok na vrátenie alikvotnej časti ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je povinný uhradiť CK EXIM TOURS všetky náklady, ktoré CK EXIM TOURS vznikli (napr. náklady spojené so spätnou dopravou) a prípadne vzniknutou škodou;

c) v dôsledku tzv. vyššej moci, tj. z príčin, ktorým CK EXIM TOURS nemohla zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia. CK EXIM TOURS má v tomto prípade právo na úhradu dosiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je CK EXIM TOURS povinná učiniť všetky opatrenia k dopraveniu zákazníkov späť.

6.6. Konečnou cenou sa rozumie cena zájazdu, t.j. súhrn základnej ceny, povinných príplatkov a zákaznikom zakúpených fakultatívnych služieb, a u jednotlivých služieb predajná cena.

6.7. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK EXIM TOURS a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským alebo zahraničným dodávateľom služieb.

6.8. Pri určení počtu dní pre výpočet odpustného sa do stanoveného počtu dní započítava deň, kedy nastali účinky odstúpenia od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu/odletu alebo nástup na príslušný zájazd/pobyt a pod.

6.9. Dodatočné zmeny v zmluve na podnet zákazníka (neplatí pre lety na pravidelných linkách):

Do 7 dní pred zahájením zájazdu (odletom) môže zákazník písomne oznámiť CK EXIM TOURS, že zájazdu sa namiesto toho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Dňom doručenia oznámenia sa osoba v ňom uvedená stáva zákazníkom. Oznámenie musí obsahovať prehlásenie nového zákazníka, že súhlasí s uzavretou zmluvou o zájazde. Pôvodný zákazník a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK EXIM TOURS v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú a to vo výške 50 €/osoba. Nový zákazník berie na vedomie, že v prípade zmeny osoby, ktorá podľa zmluvy využívala ponuku „dieta zadarmo“ alebo zľavu za skorý nákup po ter-

míne, do ktorého bolo možné špeciálnu ponuku uzatvoriť, nie je možné túto výhodu preniesť na nového zákazníka. Táto špeciálna ponuka je po uplynutí stanovenej doby viazaná na konkrétne osoby uvedené v zmluve, ktorým boli výhody poskytnuté a výhody z nich vyplývajúce sú po uplynutí stanovenej doby neprenositelné na iné osoby, tzn. že nový zákazník vstupujúci do práv zo zmluvy o zájazde je v tomto prípade povinný doplatiť pred zahájením zájazdu cenu zájazdu a poplatok za zmenu. Od 6. dňa pred začiatkom zájazdu (odletom) sa zákaznikom požadovaná zmena knihovania posudzuje ako odstúpenie zákazníka od zmluvy a zákazník je v tomto prípade povinný uhradiť odpustné podľa bodu 6. týchto podmienok. Dodatočné zmeny v rezervácii na pranie zákazníka pri pravidelných linkách sú posudzované ako odstúpenie od zmluvy.

6.10. Zákaznikom požadovaná zmena termínu odjazdu, destinácie, hotelu, miesta odletu, a príletu je vždy posudzovaná ako odstúpenie od zmluvy a uzavretie novej zmluvy. Nová zmluva o zájazde bude uzavretá podľa aktuálnej ponuky platnej v dobe jej uzavretia.

V prípade nákupu zájazdu za katalógové ceny v režime „first moment“ do 20. 10. 2016 môže zákazník vykonať bezplatnú zmenu zájazdu do 10 dní pred odletom za nasledujúcich podmienok (naplatí pre lety na pravidelných linkách):

- Nesmie dôjsť ku zmene počtu účastníkov zájazdu ani ku zmene osôb účastníkov zájazdu
- Odlet na nový zájazd musí byť v rovnakom termíne ako odlet na pôvodný zájazd s toleranciou +/- 10 dní
- Dĺžka nového zájazdu musí byť minimálne rovnaká ako dĺžka pôvodného zájazdu
- Nový zájazd musí byť v minimálne rovnakej cene zjednanej v pôvodnej zmluve o zájazde
- Na nový zájazd s nedajú uplatniť zľavy za včasný nákup (naplatí, pokiaľ je zmena vykonávaná v dobe platnosti zľavy za včasný nákup)
- Nový zájazd sa účtuje v plnej základnej katalógovej cene

7. Reklamácia, zodpovednosť za škody (reklamačný poriadok)

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej úrovni, než bolo dojednané v zmluve o zájazde, a jej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto všeobecné podmienky bližšie upravujúce zmluvnú dohodu, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu tak, aby mohla byť zo strany CK EXIM TOURS vykonaná náprava, pokiaľ možno na mieste samom. Uplatnenie reklamácie na mieste samom umožní odstránenie chyby okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa ťažšie preukáže i objektívne posúdenie a riadneho vykonania reklamácie. Uplatnenie reklamácie môže zákazník vykonať napr. ústne alebo písomne, najneskôr však do jedného mesiaca od ukončenia zájazdu.

CK EXIM TOURS je povinná prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment poskytovaných služieb, v sídle alebo v mieste podnikania, prípadne v mieste poskytovanej služby v sprievodu alebo iného pracovníka povereného CK EXIM TOURS. CK EXIM TOURS je povinná vydať zákazníkovi písomné potvrdenie o tom, kedy zákazník právo uplatnil a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie prípadne písomné zamietnutie reklamácie.

Zákazníkovi sa odporúča pri uplatňovaní reklamácie preukázať zakúpenie služby, ktorá je predmetom reklamácie (rovnopisom zmluvy o zájazde, dokladom o úhrade zájazdu či doplnkovej služby a pod.). Ak zákazník uplatní na mieste v priebehu čerpania služieb právo zo zodpovednosti za chyby služieb, ktoré sú mu poskytované alebo ktoré mu už poskytnuté boli, je sprievodca zájazdu, vedúci prevádzky poskytujúcej služby alebo iný EXIM TOURS poverený pracovník povinný po potrebnom preskúmaní skutkových a právnych okolností rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní. Vybavenie reklamácie musí byť vybavené najneskôr do 30 dní od preukázateľného uplatnenia reklamácie zákazníkom, pokiaľ nie je so zákazníkom dohodnutá iná lehota.

Odporúča sa písomné podanie reklamácie, v ktorom zákazník uvedie svoje osobné údaje, predmet reklamácie a požiadavku na spôsob jej vybavenia. Ak zákazník zároveň predá sprievodcovi zájazdu, vedúcemu prevádzky alebo inému CK EXIM TOURS poverenému zamestnancovi písomnosti, popr. iné doklady týkajúce sa reklamácie, bude táto skutočnosť v reklamačnom protokole výslovne uvedená.

Reklamačný protokol podpíše sprievodca zájazdu, vedúci prevádzky alebo iný CK EXIM TOURS poverený zamestnanec aj zákazník. Zákazník odbrázi jedno vyhotovenie tohto reklamačného protokolu. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie, odporúča sa najmä podať informácie, predložiť doklady preukazujúce skutkový stav, špecifikovať svoje požiadavky čo do dôvodu a výšky a pod. Ak to umožňuje povaha vecí, musí zákazník umožniť prístup do priestoru, ktorý mu bol prenajatý k ubytovaniu, aby sa oprávnený pracovník presvedčil o oprávnenosti reklamácie.

V prípadoch, kedy je reklamácia posúdená ako úplne alebo z časti dôvodná, spočíva vybavenie reklamácie v bezplatnom odstránení chyby služby alebo v prípadoch, kedy je to možné, aj v poskytnutí náhradnej služby. Inak cestovná kancelária poskytne primeranú zľavu z ceny chybné poskytnutej služby. Tým nie je dotknuté právo zákazníka v prípadoch stanovených v právnych predpisoch či v prípade výslovne zjednaných s CK EXIM TOURS od zmluvy odstúpiť. CK EXIM TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí za úroveň, cenu, prípadne vzniknutú škodu u služieb a akcií nezjednaných v zmluve o zájazde, organizovaných inými subjektmi, ktoré si objedná zákazník na mieste v hoteli či inej organizácii. Za predmet reklamácie sa tiež nepovažujú škody a majetkové ujmy vzniknuté zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťovného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení pre cesty a pobyt, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťovného krytia výslovne vyňaté, pokiaľ zodpovednosť CK EXIM TOURS nie je v týchto prípadoch daná zo zákona. Ak dôjde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie sú závislé na činnosti a postupe CK EXIM TOURS (vis major) alebo k okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené CK EXIM TOURS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

Náhrada škody, týkajúcej sa leteckej dopravy, je obmedzená v súlade s medzinárodnými zmluvami, ktorými je ČR a SR viazaná. V leteckej preprave sa tak zodpovednosť za škodu riadi Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel v medzinárodnej leteckej doprave zo dňa 28.5.1999 (tzv. Montrealskou zmluvou) a ďalej nariadením Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie č. 2027/97, v znení nariadenia č 889/2002 z dňa 13.5.2002.

a) Za škodu, ktorá presahuje na každého cestujúceho čiastku 113 100 SDR CK EXIM TOURS nezodpovedá, ak preukáže, že ku škode neprišlo výlučne nedbalosťou alebo protiprávnym činom alebo opomenutím CK EXIM TOURS alebo ich zamestnancov či agentov, alebo že ku škode prišlo výlučne nedbalosťou alebo iným protiprávnym činom alebo opomenutím tretej strany.

b) V prípade oneskorenia pri preprave cestujúcich zodpovedá CK EXIM TOURS za škodu, okrem prípadov, kedy boli uskutočnené všetky primerané opatrenia za účelom predídenia škody, ktoré možno spravodlivo požadovať, alebo v prípadoch, kedy nebolo možné také opatrenia vykonať. V prípade škody, spôsobenej oneskorením pri preprave cestujúcich, je zodpovednosť za každého cestujúceho obmedzená na čiastku 4 694 SDR.

c) V prípade oneskorenia pri preprave batožiny zodpovedá CK EXIM TOURS za škodu, okrem prípadov, kedy boli uskutočnené všetky primerané opatrenia za účelom predídenia škody, ktoré možno spravodlivo požadovať, alebo v prípadoch, kedy nebolo možné také opatrenie zabezpečiť. V prípade škody, uskutočnenej oneskorením pri preprave batožiny, je zodpovednosť obmedzená na čiastku 1 131 SDR pre každého cestujúceho. V prípade, kedy zákazník uskutočnil prehlásenie o záujme na dodanie batožiny na miesta určenia a zaplatil príslušný príplatok (ak je za týchto okolností požadovaný), bude CK EXIM TOURS povinná zaplatiť náhradu až do výšky udanej čiastky, ak nepreukáže, že je táto čiastka vyššia než skutočný záujem zákazníka na dodanie do miesta určenia.

d) V prípade zničenia, straty alebo poškodenia batožiny zodpovedá CK EXIM TOURS za škodu až do výšky 1 131 SDR. CK EXIM TOURS však nenesie zodpovednosť, možno len v obmedzenej miere, ak bola škoda spôsobená vlastnou chybou, kvalitou alebo nedokonalosťou batožiny. V prípade neobavenej batožiny, vrátane osobných predmetov, zod-

povedá CK EXIM TOURS len za škodu, ktorá vznikla priamo jej vinou, alebo vinou ich zamestnancov či agentov. V prípade, keď zákazník vykonal prehlásenie o záujme na dodanie batožiny na miesto určenia a zaplatil príslušný príplatok (ak je za týchto okolností žiadaný), bude CK EXIM TOURS povinná zaplatiť náhradu až do výšky udanej čiastky, ak nepreukáže, že je táto čiastka vyššia než skutočný záujem zákazníka na dodanie do miesta určenia. Čiastky uvádzané v jednotkách zvláštnych práv čerpania (SDR) znamenajú jednotky zvláštnych práv čerpania, ako ich definuje Medzinárodný menový fond.

e) V prípade odoprenia nástupu na palubu, zmeny triedy na nižšiu kategóriu, zrušenia alebo významného oneskorenia letu pri letoch, na ktoré sa vzťahuje nariadenie (ES) č. 261/2004, zo dňa 11. februára 2004, sa kompenzácia za odoprenie nástupu na palubu, zmeny triedy na nižšiu kategóriu, zrušenia alebo významného oneskorenia riadi týmto nariadením. Kompenzácie podľa tohto nariadenia sa uplatňujú primárne sťažnosti u príslušného leteckého prepravcu prostredníctvom formulára pripraveného Európskou komisiou. Pokyny k vyplneniu sú súčasťou príslušného formuláru sťažnosti.

Práva a povinnosti zákazníka pri preprave cestujúcich a batožiny sa riadi Prepravnými podmienkami prepravnej spoločnosti zaisťujúcej prepravu. Reklamáciu batožiny, odoprenie nástupu na palubu, zmenu triedy na nižšiu kategóriu, zrušenie či oneskorenie letu sa odporúča uplatniť okamžite po zistení, najlepšie priamo u leteckej spoločnosti. Pokiaľ dôjde ku škode pri preprave, musí byť táto skutočnosť nahlásená najlepšie ihneď po prilete na príslušnom mieste na letisku, kde musí byť spísaný protokol (tzv. P.I.R.), ktorý je potrebný pre ďalšie jednanie s leteckou spoločnosťou.

Cestovná kancelária EXIM TOURS nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení maximálneho úsilia, ktoré sa môže požadovať alebo ak by bola škoda spôsobená z dôvodu vyššej moci.

V otázkach tu vyslovene neuvedených platí ustanovenie slovenských právnych predpisov, najmä občianskeho zákonníka a zákona o niektorých podmienkach podnikania v oblasti cestovného ruchu, predpisov Európskych spoločenských/Európskej únie, medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovensko viazané, na ktorých text sa týmto odkazuje.

8. Povinné zmluvné poistenie

CK EXIM TOURS je povinná po celú dobu svojej činnosti mať v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platnom znení, uzavretú poisťovnú zmluvu, na ktorej základe vzniká zákazníkov právo na plnení v prípadoch, kedy CK EXIM TOURS z dôvodu svojho úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- nevráti zákazníkovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo
- nevráti zákazníkovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len z časti.

CK EXIM TOURS je povinná predať zákazníkovi súčasne so zmluvou o zájazde doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti. Tento doklad je platný len v spojení s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy. V prípade, že zákazníkovi nebude poskytnutá doprava z miesta pobytu v zahraničí späť na Slovensko, ak je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytnie poisťovňa plnenie zabezpečením dopravy z miesta pobytu do SR vrátane ubytovania a stravovania do doby odjazdu. Ak si zákazník zaistí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytnie mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zaisťovala sama. Nároky zákazníka, ktoré mu vznikli proti CK v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

9. Cestovné poistenie zákazníka

Zákazníkom odporúčame uzatvoriť cestovné poistenie prostredníctvom CK KARTAGO TOURS ktoré mimo iné zahŕňa i poistenie zrušenia zájazdu z dôvodu stanovených poisťovných. Zákazník berie na vedomie, že ak nevyužije odporúčanie CK KARTAGO TOURS uzatvoriť ho prostredníctvom poistenia, nie je CK KARTAGO TOURS povinná (nad

daný zákonný rámec) čokoľvek nepoistenému zákazníkovi pri vzniknutej poisťovnej udalosti poskytnúť a zákazník nesie sám všetky riziká s tým súvisiace.

10. Fakultatívne výlety

CK EXIM TOURS ponúka pri dohodnutí zmluvy o zájazde možnosť dohodnúť i fakultatívne výlety. Ceny uvedených v katalógu sú orientačné a môžu sa behom sezóny meniť. Aktuálne ceny sú uvedené na www.kartago.sk. Klientom s už zakúpeným fakultatívnym výletom bude uhradená cena garantovaná.

Výlety sú usporadúvané v prípade minimálnej účasti, ktorá je uvedená v prehľade fakultatívnych výletov v katalógovej časti. Výlety môžu byť zrušené z dôvodu, akými sú napríklad nepriazne počasia, nedostatočný počet účastníkov či vyššia moc. Nerealizácia výletov nezakladá právo na zľavu z ostatných služieb dojednaných zmluvou o zájazde. Upozorňujeme aj na skutočnosť, že program výletu môže byť z objektívnych dôvodov zmenený.

Spríevod fakultatívneho výletu česky alebo slovensky hovoriacim spríevodcom je realizovaný v prípade minimálnej účasti, ktorá je uvedená v prehľade fakultatívnych výletov v katalógovej časti. V prípade zrušenia fakultatívneho výletu dohodnutého zmluvou o zájazde sú uplatňované storno poplatky podľa bodu 6.3. týchto Všeobecných podmienok účasti na zájazdoch.

11. Ďalšie podmienky

Ďalšie podmienky mimo iného bližšie upravujú obsah a rozsah poskytovaných služieb dohodnutých zmluvou o zájazde a z toho plynúci rozsah či obmedzenie zodpovednosti cestovnej kancelárie.

11.1. Servis a služby

Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležernosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Úroveň služieb vždy vychádza predovšetkým z miestnych podmienok a najmä pri cestách do mimoeurópskych zemí nemusi vždy odpovedať štandardom a očakávaniam európskych cestovateľov. Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných hotelom zadarmo alebo za poplatok platí v čase vydania katalógu, a rozhodnutím hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Aktuálne informácie CK EXIM TOURS (ak je s nimi oboznámená) uvádza na www.kartago.sk.

Upozorňujeme, že pri zniženej obsadenosti hotelu (napr. v období pred/po sezóne), môže dôjsť k rozhodnutiu hotelu k obmedzeniu ponuky poskytovaných služieb pre voľný čas a zábavu. Rovnako strava môže byť podávaná miesto formou bufetu v servírovanej forme. Za hlavnú sezónu je považovaný mesiac júl a august (ak nie je uvedené inak).

11.2. Hygiena

Kultúrne hygienické zvyklosti sú v cieľových krajinách omnoho tolerantnejšie, odlišné od tuzemských. To isté sa týka aj predpisov vo vzťahu k životnému prostrediu.

11.3. Ubytovanie a doprava

Ubytovacie služby poskytované CK EXIM TOURS zodpovedajú popisu v katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V ojedinelých prípadoch prekríhovania, ku ktorým v turistických oblastiach príležitostne dochádza, bude zákazník ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Upozorňujeme, že sú rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie sú v kúpeľniach hygienické potreby. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo strany hotela, CK EXIM TOURS na to nemá vplyv. Jednolôžkové izby sú vždy s príplatom, sú väčšinou veľmi malé a často nemajú balkón. V ubytovacích zariadeniach je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka môže byť pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ alebo ležadlo. Začiatkom zájazdu sa rozumie prvý úkon vyplývajúci zo zmluvy o zájazde, väčšinou odobavenie pri priehradke leteckej spoločnosti. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12:00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10:00 hod.), možnosť nastahovania je v deň priletu najskôr po 14:00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k ďalšiemu používaniu izieb. Do celkovej počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade nočných odletov aj vtedy, ak je zákazník ubytovaný do 12:00 (dopoludnia) na

sledujúceho dňa. Prvý a posledný deň sú určené k preprave a nie sú určené k vlastnej dovolenke (v prípade diaľkových letov do destinácií s výrazným časovým posunom môže doprava zasiahnuť aj do tretieho dňa zájazdu). Dĺžka pobytu na mieste je priamo závislá na počte uhradených nocí (viď cenník). Pri kombinovaných a poznávacích zájazdoch je ubytovanie zaistené v objednannej kategórii podľa momentálnej disponibilítity priamo na mieste.

Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú CK EXIM TOURS nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. Veľká časť hotelov má celoročnú prevádzku, takže zaistenie údržby či rekonštrukcie nemôže byť zaistené v období mimo prevádzku hotela. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní zmluvy o zájazde mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje zvukovú priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami.

11.4. Klimatizácia

Klimatizáciu nájdete v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise hotela v katalógu. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hládiska času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba niekoľko hodín denne alebo len v hlavnej sezóne.

11.5. Stravovanie a nápoje

V hoteloch sa varí väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami. Prevažne zelenina a rôzne šaláty. Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z kávy a čaju, pečiva, masla a zaváraniny alebo syra. Saláma, vajčica sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džúz, pečivo, rôzne sladké koláče, zaváraniny, vajčica, ovocie, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. V hoteloch nižšej a strednej kategórie môže byť ponuka obmedzená iba na niektorú z uvedených položiek (napr. pečivo alebo chlieb, maslo, džem, striedavo obohatené o syr, salámu alebo vajcia). Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Aj v prípade, kedy sú raňajky a večere podávané formou bufetu sa môže stať, že niektoré jedlá sú s čiastočnou obsluhou. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely „all inclusive“). Rozsah, sortiment, miesta a doba čerpania programu „all inclusive“ sú určované vnútornými smernicami hotela a budete s nimi oboznámený po prilete do Vášho hotela. Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, väčšinou vybavené dvojlôžkovou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročné varenie a skladá sa zo základného riadu. Nemôžete očakávať plne vybavenú kuchynku. Upozorňujeme, že môžu chýbať napr. otvárače na konzervy alebo nádoby na varenie nemusia byť v dostatočnom množstve. Obsah minibaru nie je súčasťou „all inclusive“. Býva naplnený na základe požiadaviek klienta a všetky skonzumované nápoje či potraviny z minibaru podliehajú priamej úhrade.

Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchosťou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 12:00 hod. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že zákazníci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

11.6. Pláže

CK EXIM TOURS nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov. Režim plážového servisu je možné zo strany hotela zmeniť i v priebehu sezóny. Kapacita ležadiel a snečiekov nikdy nezodpovedá plnej kapacite hotela, pretože sa predpokladá, že časť hostí trávi svoj pobyt pri bazéne či na výletoch. Údaje o vzdialenostiach od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné, obzvlášť u rozsiahlych hotelových komplexoch. Väčšina pláží je pris-

tpnú a miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trochu hluchšie než sme zvyknutí.

11.7. Bazény

Ak je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén je treba zobrať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný, a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia hotela. Ak je v popise hotela uvedené, že je bazén vyhrievaný, býva toto vyhrievanie spustené len v určitom období – bazén nemusí byť vyhrievaný po celé zimné obdobie. Nie všetky hotely majú bazén s filtračným zariadením, preto musia byť bazény pri vyšších teplotách vypustené a vyčistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. Počet slnečnikov a ležadiel pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

11.8. Voda a elektrické napätie

Vo väčšine cielových krajinách sa neodporúča používať vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tieto účely Vám odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch so solárnym vyhrievaním tečie občas iba vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie. Elektrické napätie a elektrické zásuvky nie vždy zodpovedajú slovenským normám.

11.9. Hmyz

K realite exotických krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hotelierov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať vo zvýšenej miere aj priamo v priestoroch ubytovacích zariadení. Neodporúčame nechávať voľne ležať potraviny na izbe.

11.10. Víza a pasy

CK EXIM TOURS zaisťuje v prípade, že si to hostiteľská krajina vyžaduje, víza iba pre držiteľov pasov Slovenskej a Českej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom. Rozhodnutie o udelení víz nie je v kompetencii CK EXIM TOURS, ktorá udelenie víz pri ich vybavovaní nemôže garantovať. Držiteľia cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaistiť si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu v príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia nesie zákazník. Väčšina štátov vyžaduje aby bol cestovný pas platný ďalších 6 mesiacov od návratu.

11.11. Mango Club

V hoteloch označených v katalógu logom Mango Clubu sú k dispozícii česky alebo slovensky hovoriaci animátori s ponukou aktivít pre deti od 4 do 15 rokov. S podobným programom aktivít sa zoznámte v mieste pobytu. Prevádzka klubu bude prebiehať v období hlavnej sezóny, ak nie je uvedené inak. Upozorňujeme na možnosť zmeny prevádzky klubu (napr. z dôvodu malej obsadenosti hotela českými a slovenskými klientmi).

12. Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na všetky služby poskytované CK EXIM TOURS. Odchýlne dohodnutia v zmluve o zájazde alebo v zvláštnych podmienkach priložených v zmluve o zájazde majú prednosť pred znením Všeobecných podmienok. Zákazníci potvrdzujú podpisom zmluvy o zájazde, popri prípade urobením objednávky zájazdu (ak nie je zmluva o zájazde uzavretá písomnou formou), že sú im Všeobecné podmienky, katalóg, prípadné dodatočné ponuky, prepravné podmienky a prípadné zvláštne podmienky, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde známe, rozumejú im, súhlasia s nimi a v plnom rozsahu ich prijímajú. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK EXIM TOURS o službách, cenách a cestovných podmienkach odpovedajú informáciám známym v dobe tlače a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeny, najlepšie ak je to možné do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde so zákazníkom. Ak dôjde k zmenám uvedených skutočností, CK EXIM TOURS prijíma také vhodné opatrenia, aby bol zákazník so zmenami oboznámený už v dobe ponúk služieb. U cestovných zmlúv už uzavretých cestovná kancelária informuje zákazníka vhodným spôsobom o týchto zmenách v lehotách stanovených právnymi predpismi alebo týmito Všeobecnými podmienkami s dôsledkami z toho vyplývajúcimi. CK si vyhradzuje právo na tlačové chyby. Aktuálne informácie známej CK EXIM TOURS sú uvedené na internetových stránkach www.kartago.sk.

13. Spracovanie osobných údajov zákazníkov

13.1 CK EXIM TOURS vedie databázu, ktorá obsahuje identifikačné a ďalšie osobné údaje zákazníkov (ďalej len „osobné údaje“). CK EXIM TOURS zaručuje a chráni osobné údaje v maximálnej možnej miere, ktorá odpovedá stupňu tech-

nického rozvoja a organizačného zabezpečenia. Podpisom zmluvy o zájazde zákazník potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov v rozsahu uvedenom v tomto článku.

13.2 CK EXIM TOURS bude spracovávať osobné údaje získané v súvislosti s uzavretím zmluvy o zájazde, poskytovaním služieb, iným priamym či nepriamym kontaktom so zákazníkom či o tretích osobách, a to automatizovane predovšetkým prostredníctvom databázy uvedenej v článku 13.1 i manuálne (v listinnej podobe). CK EXIM TOURS bude predovšetkým spracovávať informácie o totožnosti zákazníka, jeho kontaktné údaje a údaje o poskytnutých službách (titul, meno, priezvisko, adresa, dátum narodenia, popri prípade národný identifikátor, číslo zákaznickej karty, obchodná firma, miesto podnikania, identifikačné číslo, e-mailová adresa, typ cestovného dokladu, číslo cestovného dokladu, dátum expirácie dokladu a bankové spojenie). CK EXIM TOURS môže spracovávať uvedené osobné údaje za účelom poskytovania dohodnutých služieb a služieb s tým súvisiacich, dodržanie právnych povinností CK EXIM TOURS a ochrany práv a oprávnených záujmov CK EXIM TOURS, vrátane účelom uvedených v článku 13.4.

Povinnosť zákazníka poskytnúť osobné údaje nevyplýva zo zákona, bez ich poskytnutí však nemôže byť uzavretá a plnená zmluva o zájazde.

13.3 Zákazník môže súhlasiť s tým, že CK EXIM TOURS bude osobné údaje v rozsahu uvedenom v zmluve o zájazde spracovávať pre svoje marketingové a obchodné účely, vrátane zasielania obchodných oznámení a telemarketingu. Zákazník má právo súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať. Súhlas možno odvolať len výslovným prehlásením. Obchodné oznámenia je CK EXIM TOURS oprávnená zasielať formou SMS, MMS, elektronickou poštou, či písomne. Zákazník môže zadarmo alebo na účet CK EXIM TOURS odmietnuť súhlas s využitím svojho elektronického kontaktu za účelom šírenia obchodných oznámení aj pri zasielaní každej jednotlivéj správy, ak pôvodne toto využité neodmietol.

13.4 CK EXIM TOURS je oprávnená osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi sprístupniť ďalším spracovateľom alebo prípadne správcovi, a to za účelom:

- a) zaistenia svojich marketingových a obchodných akcií a zaistenia marketingových a obchodných akcií tretích osôb, podmienkou však je, aby sa akcie tretích osôb vzťahovali na podnikateľské aktivity CK EXIM TOURS (ak bol zákazník poskytnutý súhlas v zmluve o zájazde podľa článku 13.3),
- b) vymáhania pohľadávok CK EXIM TOURS od zákazníka,
- c) tretím subjektom, ktoré pri využití služieb CK EXIM TOURS poskytlí zákazníkovi službu či tovar,
- d) podnikom v rámci koncernu CK EXIM TOURS, ktoré zaisťujú prevádzkové činnosti potrebné pre poskytovanie služieb,
- e) overovanie a hodnotenie platobnej morálky a dôveryhodnosti zákazníka a prevádzkovanie s tým súvisiacich registrov,
- f) Allianz – Slovenská poisťovňa a.s. o poisťnej zmluve, v platnom znení (ak bolo zo zákazníkom dohodnuté cestovné poistenie)

13.5 CK EXIM TOURS osobné údaje odovzdá tretím osobám vždy len v nevyhnutnom rozsahu. Pri odovzdaní osobných údajov tretím osobám CK EXIM TOURS zaisť ochranu osobných údajov pred zneužitím, taktiež aj ich dôveryhodnosť.

13.6 CK EXIM TOURS zverejní aktuálny zoznam spracovateľov a správcov na svojich internetových stránkach.

13.7 CK EXIM TOURS sa zaväzuje osobné údaje zlikvidovať či anonymizovať najneskôr do troch mesiacov odo dňa ukončenia zmluvy, s výnimkou nasledujúcich osobných údajov a v nižšie uvedených lehotách, ak nie sú príslušnými právnymi predpismi stanovené kratšie lehoty:

- a) titulu, mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla zákaznickej karty, adresy bydliska, adresy elektronickej pošty a telefónneho čísla a to za účelom ponúkajú obchodu a služieb CK EXIM TOURS. Toto oprávnenie má CK EXIM TOURS na základe súhlasu zákazníka podľa článku 13.3 po dobu neurčitú,
- b) titulu, mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla zákaznickej karty, adresy bydliska, adresy elektronickej pošty a telefónneho čísla a to za účelom poskytovania vernostných zliav, prípadne iných zliav zo strany CK EXIM TOURS. Toto oprávnenie má CK EXIM TOURS na základe súhlasu zákazníka podľa článku 13.3 po dobu neurčitú,
- c) údajov nutných pre vymáhanie pohľadávky od zákazníka. V takom prípade CK EXIM TOURS osobné údaje zlikviduje či anonymizuje najneskôr do piatich rokov odo dňa úplného

vyrovnanja pohľadávky,

d) údajov nutných pre vedenie súdnych sporov, správnych, rozhodcovských konaní atď.

e) údajov nutných pre vybavenie reklamácií zákazníkov a

f) ich ďalšie spracovanie vyplýva z platných právnych predpisov.

13.8 Zákazník má právo na opravu osobných údajov. Zákazník má tiež právo na informácie o osobných údajoch, ktoré CK EXIM TOURS spracováva, a to v rozsahu a za podmienok stanovených §12 zákona o ochrane osobných údajov.

13.9 Ak zákazník zistí, že CK EXIM TOURS spracováva osobné údaje v rozpore s ochranou súkromného a osobného života zákazníka alebo v rozpore so zákonom, má zákazník právo požiadať o vysvetlenie. Zákazník má v týchto prípadoch tiež právo požiadať CK EXIM TOURS o blokovanie, doplnenie či likvidáciu osobných údajov. Zákazník má i ďalšie práva uvedené v ustanovení §21 zákona o ochrane osobných údajov. Ak sa zákazník bude domnievať, že jeho práva sú porušované, je oprávnený zaslať svoju sťažnosť Úradu pre ochranu osobných údajov.

13.10 Zákazník berie na vedomie, že CK EXIM TOURS je v rozsahu a za podmienok stanovených platnými právnymi predpismi povinný odovzdať osobné údaje zákazníka pre účely stanovené zákonom, napr. pre účely vyžadované súdom, políciou či hygienickými stanicami.

13.11 V prípade, že zákazník uzatvára zmluvu o zájazde aj v prospech tretích osôb, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je oprávnený k poskytnutiu ich osobných údajov, a v prípade, že poskytuje za tieto tretie osoby súhlas k spracovaniu osobných údajov podľa článku 13.3, musí v zmluve prehlásiť, že je k poskytnutiu takeého súhlasu oprávnený.

13.12 Zákazník súhlasí so zhromažďovaním, uchovávaním a spracovávaním svojich osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde po dobu 10 rokov správcovi (CK EXIM TOURS a.s.) a spracovávateľom DER Turistik Köln GmbH, so sídlom Cologne, Humboldtstrasse 140-144, PSČ 51149, pre účely poskytovania dohodnutých služieb, poskytovania služieb s týmito službami súvisiacich a pre marketingové služby vrátane zasielania obchodných oznámení zákazníkovi prostredníctvom elektronických prostriedkov a telemarketingu, a to do doby, kedy subjekt údajov priamo a účinne zašle správcovi informáciu o tom, že si nepravje, aby mu boli obchodné informácie správcovi naďalej zasielané. Obchodné oznámenie môžu byť zasielané formou SMS, MMS, elektronickej pošty či písomne. Zákazník môže zadarmo alebo na účet správcu osobných údajov odmietnuť súhlas s využitím svojho elektronického kontaktu za účelom obchodných oznámení aj pri zasielaní každej jednotlivéj správy.

14. Neplatnosť jednotlivých ustanovení

Ak je, alebo sa stane ktorékoľvek ustanovenie zmluvy o zájazde, týchto Všeobecných podmienok, prepravných podmienok alebo iných podmienok, ktoré tvoria súčasť zmluvy o zájazde, neplatným, alebo nevymáhateľným, nebude tým dotknutá platnosť ani vymáhateľnosť ktoréhokoľvek ustanovenia zmluvy o zájazde, Všeobecných podmienok, prepravných podmienok alebo iných podmienok, ktoré tvoria súčasť zmluvy o zájazde.

15. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

EXIM TOUR týmto informuje spotrebiteľov, že v súlade s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, je subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov Česká obchodná inšpekcia na adrese Česká obchodná inšpekcie, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánska 15, 120 00 Praha 2, adr@coi.cz, <https://adr.coi.cz>

Prajeme Vám šťastný výber zájazdu z našej širokej ponuky, prežitie príjemnej, ničím nerušenej dovolenky a veľa nezabudnuteľných zážitkov.