



EXIM TOURS a.s., cestovní kancelář, Na Dvorcích 14, 140 00 Praha 4, Czech Republic  
Infolinka: 841 115 115, fax: 241 090 724

---

Vážený pan

Praha, dne 16.11.2007

Věc: Reklamace ke smlouvě č. 103101698

Vážený pane

rádi bychom se vyjádřili k Vaší reklamaci, která se týkala zájezdu do Tuniska, organizovaného naší cestovní kanceláří EXIM TOURS a.s.

Velice nás mrzí, že jste s dovolenou nebyli spokojeni.

Věřte, prosím, že se jedná o velice oblíbený hotel ve své kategorii a v relaci k ceně. Měli jsme v něm ubytovaných jen z ČR v letošním roce cca 3500 většinou spokojených klientů.

Na úklid ani hygienu nemáme za celou sezónu žádné stížnosti. Na základě Vaší reklamace jsme kontaktovali delegáta přiděleného pro tento hotel i manažera naší cestovní kanceláře, který je odpovědný za oblast, kde se hotel nachází. Oba dva vyjádřili nad Vaší nespokojeností s úklidem a hygienou podivení. Ani v archivovaných záznamech nebyl nalezen žádný Váš komentář, který byste případně v průběhu Vašeho pobytu předložil či sdělil delegátovi.

Střevní potíže jsou bohužel v zemích s odlišnou skladbou stravování a odlišným složením používané pitné vody běžné a nelze jim zcela zabránit. Ze zkušenosti můžeme říci, že pokud vzniknou, léky běžně užívané v České republice nebývají účinné.

Na možné výpadky vody a elektřiny upozorňujeme v katalogu, bod 10.8. Vysoušeč vlasů v katalogu vůbec neuvádíme. O skladbě občerstvení rozhoduje management hotelu a jak v katalogu uvádíme, některé služby se mohou během sezóny měnit. Váš poznatek však využijeme při průběžných kontrolách. Dle zkušeností, které máme z průběhu celé sezóny, je v odpoledních hodinách podáváno lehké občerstvení skládající se z croissantů, koláčů, nepravidelně pizzy, dále čaj, káva a nealkoholické nápoje.

Je zřejmé, že v tak velkém komplexu a během sezóny se mohou fronty vytvářet. Plážový bar ve většině hotelů nenabízí plný sortiment a v katalogu upozorňujeme na fakt, že jsou zde podávány pouze nealkoholické nápoje. Vzhledem k tomu, že pláž není majetkem hotelu, je nutno pro tuto základní nabídku použít řešení mobilního stánku. Samozřejmě hosté pak mohou využívat plného sortimentu nabídky v hotelu, který je od pláže oddělen pouze místní komunikací.



EXIM TOURS a.s., cestovní kancelář, Na Dvorcích 14, 140 00 Praha 4, Czech Republic  
Infolinka: 841 115 115, fax: 241 090 724

---

Vážený pane [redacted], na základě výše uvedeného jsme přesvědčeni, že mezi námi uzavřená smlouva porušena nebyla a Váš návrh na kompenzaci nepovažujeme za reálný.

Pro Vaši informaci uvádíme, že hodnota Vámi uhrazeného pobytu a služeb činila Kč 1390,- na osobu. Jsme přesvědčeni, že služby hotelu odpovídají své kategorii i cenové relaci.

Za cestovní kancelář,

Ing. Roman Kunc  
Oddělení péče o zákazníky

