

Dostępność strony internetowej **exim.pl**

Ten dokument stanowi realizację obowiązku wynikającego z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Poniższe informacje w sprawie dostępności mają zastosowanie do strony internetowej spółki Exim spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (01-622), adres: ul. Elżbiety Drużbackiej 11, NIP: 7010307471, znajdującej się pod adresem exim.pl.

Dokument składa się z następujących części:

1. Ogólnego opisu usług

Nasz sklep internetowy umożliwia zakup wyjazdów turystycznych oraz usług. Specjalizujemy się w wycieczkach lotniczych nad bliskie morza i do egzotycznych miejsc, wycieczkach objazdowych oraz kilkudniowych wyjazdach do popularnych miejsc w Europie (tak zwane city break). Oferujemy również wyjazdy dla rodzin z dziećmi. W wybranych hotelach można korzystać z programów animacyjnych dla dzieci. Ponadto zapewniamy obsługę podróży, w tym ubezpieczenia, transfery, wybór miejsc w samolocie oraz inne usługi dodatkowe.

Klienci przeglądając stronę internetową mogą skorzystać z filtrów ułatwiających szybkie wyszukanie interesujących ich kategorii. Przykładowo klienci mogą wyszukiwać wyjazdów w kategorii „ezgotyka”, „all inclusive”, „city break”, „narty we Włoszech” czy skorzystać wyłącznie z rezerwacji lotów. Możliwe jest również skorzystanie z pakietów „Exim gotowy plan”, „Exim po mojemu” oraz „Exim mój dojazd”. Każdy z tym pakietów zawiera opis na naszej stronie internetowej. Oferujemy również wyjazdy, których data rozpoczęcia następuje w najbliższej przyszłości (tak zwane last minute).

2. Sposobu działania usługi

Celem dokonania rezerwacji, należy kliknąć w dany produkt lub usługę i – w razie istnienia takiej możliwości - dopasować je do indywidualnych potrzeb użytkownika. Po kliknięciu przycisku „wybierz”, pojawi się możliwość rezerwacji oraz skierowania do nas prośby o przygotowanie indywidualnej oferty. Po wypełnieniu pól z danymi, należy potwierdzić dane.

W kolejnym kroku należy podać informację o pasażerach oraz ewentualnie dodać usługi.

W ostatnim kroku nastąpi podsumowanie zamówienia wraz z opcją dokonania zapłaty. Przed dokonaniem zapłaty, prosimy upewnić się, że wszystkie pola zostały prawidłowo wypełnione oraz wybrano prawidłowy zakres produktów i usług.

Jednocześnie podkreślamy, że prezentowane na stronie internetowej produktu i usługi nie stanowią oferty. Oznacza to, że ich dostępność oraz warunki mogą ulec zmianie.

W przypadku braku dostępności danego produktu lub usługi w zakresie objętym formularzem rezerwacji, skontaktujemy się z klientem w celu omówienia rozwiązania problemu.

3. Informacje niezbędne do korzystania z usługi

Aby skorzystać z rezerwacji wyjazdów lub poszczególnych usług przez nasz sklep internetowy:

- 1) potrzebny jest dostęp do Internetu oraz urządzenie umożliwiające przeglądanie stron (np. komputer, tablet lub smartfon);
- 2) zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji przeglądarki (np. Chrome, Firefox, Safari);
- 3) konieczne jest włączenie obsługi JavaScript i co najmniej niezbędnych plików cookies;
- 4) w celu finalizacji zamówienia wymagane jest podanie danych adresowych oraz adresu e-mail;
- 5) klient powinien zaakceptować regulamin świadczenia usług.

4. Zakresu spełnienia przez usługę wymagań dostępności

Strona internetowa sklepu jest obecnie dostosowywana do wymogów dostępności cyfrowej określonych w wytycznych WCAG 2.1. na poziomie AA. Celem podejmowanych działań jest zapewnienie, aby strona była dostępna dla jak najszerszego grona użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Obecnie spełnione są następujące wymagania:

- 1) czcionka oraz układ elementów odpowiadają wymogom;
- 2) częściowo możliwa obsługa strony wyłącznie za pomocą klawiatury;
- 3) częściowe opisy obrazów w postaci tekstów alternatywnych;
- 4) częściowo odpowiedni kontrast i czytelność;
- 5) częściowo możliwe odczytanie treści znajdujących się na stronie przez technologie wspomagające;
- 6) elementy <a> używamy tylko jako linki, a wszystkie inne akcje realizowane są za pomocą <button> lub elementów z rolą ARIA.

5. Monitorowanie dostępności

Oferowane i świadczenie usług jest na bieżąco monitorowane pod względem:

- 1) poprawności technicznej działania sklepu (w tym koszyka i płatności);
- 2) zgodności z wymaganiami dostępności cyfrowej;
- 3) jakości obsługi Klienta, w tym dostępności wsparcia;
- 4) pytań, skarg i wszelkich innych zgłoszeń Klientów, zwłaszcza osób ze szczególnymi potrzebami.

Zgłoszenia niedostępności lub problemów technicznych są analizowane i przekazywane do zespołu technicznego w celu ich usunięcia. Regularnie (co najmniej raz na kwartał) dokonujemy przeglądu funkcjonowania usługi i podejmujemy działania naprawcze lub usprawniające.

6. Skargi

Zgodnie z art. 35 i następne powyższej ustawy, konsument ma prawo złożenia do podmiotu gospodarczego skargi na niezapewnienie spełnienia wymagań dostępności przez produkt albo usługę.

a. Skarga powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko konsumenta;

- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez podmiot gospodarczy.

Skargę niezawierającą powyższych informacji pozostawia się bez rozpoznania.

W skardze można wskazać preferowany sposób zapewnienia spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę.

b. Sposób złożenia skargi

- 1) na piśmie – osobiście u podmiotu gospodarczego albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych podmiotu gospodarczego,
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty konsumenta u podmiotu gospodarczego,
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot gospodarczy.

c. Termin rozpatrzenia skargi

Podmiot gospodarczy rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od otrzymania skargi.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, podmiot gospodarczy w tym terminie zawiadamia konsumenta o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

W przypadku niedotrzymania powyższych terminów skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego.

Podmiot gospodarczy realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

7. Osoba upoważniona w sprawach dotyczących dostępności cyfrowej

Podmiot gospodarczy informuje, że wszelkie pytania w sprawach dotyczących spełniania wymogów dostępności oraz skargi, o których mowa w punkcie poprzednim, należy kierować na następujący adres mailowy: www@exim.pl.

Dokument sporządzono w dniu: 6 października 2025 roku.

Ostatnia aktualizacja dokumentu miała miejsce w dniu: 6 października 2025 roku.