

## Regulamin serwisu Strefa Klienta

### 1. Definicje

1.1. Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

- a) EXIM S.A. – spółka EXIM S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Elżbiety Drużbackiej 11, 01-622 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS, której akta prowadzone są przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem 391791, NIP: 701 030 74 71. EXIM S.A. jest właścicielem, administratorem oraz operatorem serwisu Strefa Klienta.
- b) EXIM tours – nazwa handlowa spółki EXIM S.A.
- c) Dokumenty podróży – dokumenty potwierdzające zakupione świadczenia i umożliwiające rozpoczęcie podróży, tj. bilety, karty pokładowe, rezerwacja hotelowa, dokumenty potwierdzające transfer, polisa ubezpieczeniowa, instrukcja dla Klientów.
- d) Impreza turystyczna – należy przez to rozumieć imprezę turystyczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz. U. z 2023 r., poz. 2211 z późn. zm.), zakupioną u organizatora EXIM tours.
- e) Serwis Strefa Klienta – strona internetowa i system umieszczony w Internecie pod adresem <https://strefaklienta.exim.pl/>, zawierający informacje o rezerwacji Użytkownika.
- f) Użytkownik – każda osoba zawierająca umowę o imprezę turystyczną lub umowę zakupu biletów czarterowych, posiadająca konto w Strefie Klienta.

### 2. Zasady ogólne korzystania z serwisu Strefa Klienta

- 2.1. Serwis Strefa Klienta dostępny jest pod adresem <https://strefaklienta.exim.pl/>. Dostęp możliwy jest wyłącznie dla osób posiadających konto w Strefie klienta.
- 2.2. Założenie konta w Strefie Klienta następuje automatycznie po zawarciu przez Użytkownika umowy o imprezę turystyczną lub umowy zakupu czarterowego biletu lotniczego.
- 2.3. Udostępnienie Użytkownikowi możliwości korzystania ze Strefy Klienta następuje po autoryzacji Użytkownika poprzez podanie numeru rezerwacji, nazwiska Użytkownika, daty urodzenia.

### 3. Zakres funkcjonalności serwisu Strefa Klienta

- 3.1. Przegląd informacji o statusie umowy–rezerwacji i zarezerwowanych świadczeniach uczestnikach Imprezy turystycznej.
- 3.2. Przegląd informacji o płatnościach.
- 3.3. Możliwość pobrania umowy i załączników (Ogólnych Warunków Uczestnictwa i Ważnych Informacji dla Turystów), dokumentów podróży, dokumentów dotyczących ubezpieczenia (w tym aktualnej gwarancji ubezpieczeniowej EXIM tours), Polityki prywatności i cookies, Regulaminu programu lojalnościowego „Najlepsze Wakacje – Najlepszy Klient”, wpisu do ewidencji organizatorów turystyki MSiT, standardowego formularza informacyjnego.
- 3.4. Możliwość zamówienia faktury.
- 3.5. Możliwość złożenia reklamacji poprzez formularz.
- 3.6. Możliwość przekazania opinii o usłudze.
- 3.7. Zakres funkcji udostępnionych w serwisie Strefa Klienta może ulec zmianie.

### 4. Ochrona danych osobowych i Polityka prywatności

- 4.1. Szczegółowe postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz informacje dotyczące plików cookies wykorzystywanych w ramach Serwisu znajdują się na stronie <https://www.exim.pl/dane-osobowe>.

### 5. Postanowienia końcowe

- 5.1. EXIM tours zastrzega sobie prawo do całkowitego lub częściowego zakończenia świadczenia usługi Strefa Klienta po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem Strefy Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem.
- 5.2. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://www.exim.pl/> w zakładce dokumenty do pobrania oraz w Strefie Klienta.
- 5.3. Niniejszy regulamin może być zmieniony przez EXIM tours. Zmiany regulaminu obowiązują z dniem wskazanym w treści zmienionego regulaminu opublikowanego w Strefie Klienta.
- 5.4. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 23.02.2024 roku.