

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP” nebo „Všeobecné podmínky”) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností BRENNNA, s.r.o., IČ: 26896451, se sídlem Jakubské nám. 129/7, 602 00 Brno-město, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 43921 (dále jen „CK BRENNNA”).

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a CK BRENNNA, jsou platné a účinné od 20. 11. 2024. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), či osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK BRENNNA a zákazník jinak.

Pro účely vymezení termínu zájezdu se:

- **i.** zahájením zájezdu rozumí okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započetí poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
- **ii.** ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK BRENNNA vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s §2525 občanského zákoníku.

Příslušná ustanovení Všeobecných podmínek týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu se na potvrzení o zájezdu užijí analogicky.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1

Smluvní vztah mezi CK BRENNNA a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) a CK BRENNNA podepsané písemné smlouvy o zájezdu, kdy zákazník kupující zájezd přímo u CK BRENNNA, tedy nikoliv prostřednictvím zprostředkovatele, může podepsat smlouvu o zájezdu i prostřednictvím elektronického nástroje na www.brenna.cz/online-signature zakliknutím políčka „Podepsat smlouvu“. Není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem, kdy po provedení platby ceny zájezdu zákazníkem, odešle CK BRENNNA nebo její zplnomocněný zástupce do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho korespondenční adresu potvrzení o zájezdu, a to i v případě, kdy zákazník při objednávání zájezdu zvolí na webových stránkách CK BRENNNA možnost „objednávka zavazující k platbě“. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky/rezervace zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na www.brenna.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a



Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné a dále, že se seznámil také s Reklamačním řádem CK BRENNNA, s.r.o. a s Informacemi k zájezdu platnými pro zájezdy organizované CK BRENNNA, s.r.o.

1.2

Obsah smlouvy o zájezdu je určen uzavřenou smlouvou o zájezdu, nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.brenna.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu, dále Reklamačním řádem CK BRENNNA a Informacemi k zájezdu platnými pro zájezdy organizované CK BRENNNA. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito Všeobecnými podmínkami i nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.brenna.cz, případně dodatečnými nabídkami, tyto mají zároveň přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

1.3

V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými nabídkami, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými k smlouvě o zájezdu, Reklamačním řádem CK BRENNNA a Informacemi k zájezdu platnými pro zájezdy organizované CK BRENNNA, se smluvní vztah mezi CK BRENNNA a zákazníkem řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy Evropského společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4

Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka a dále práva a povinnost smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. občanského zákoníku.

1.5

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK BRENNNA a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK BRENNNA vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem dle článku 3. těchto Všeobecných podmínek. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je naplněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK BRENNNA. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK BRENNNA nejpozději do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK BRENNNA. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy obsaženými v článku 6. těchto Všeobecných podmínek.

1.6

V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny přede dnem zahájení zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícím ujednáním: Veškeré povinnosti CK BRENNNA vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK BRENNNA zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodlevy zákazníka s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK BRENNNA:

- **a.** od smlouvy o zájezdu odstoupit, a
- **b.** požadovat po zákazníkovi storno poplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito Všeobecnými podmínkami.

1.7.

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- **a)** mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty VOP, Reklamační řád a Informace k zájezdu platné pro zájezdy organizované CK BRENNNA, s.r.o., které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním bezvýhradně souhlasí, kdy všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné,
- **b)** byl seznámen s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,
- **c)** byl seznámen s dokladem o pojištění pro případ úpadku CK,
- **d)** mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
- **e)** byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, pokud jsou již známi,
- **f)** je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tito další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezd řádně pověřili. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

1.8 Není-li uvedeno jinak, nejsou zájezdy CK BRENNNA vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1

Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě

o zájezdu uvedeno jinak, dále veškeré daně a poplatky, které přímo CK BRENNNA v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK BRENNNA známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK BRENNNA druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.

2.2

Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:

- **i.** cestovní pojištění,
- **ii.** případné vízum (ať již náklady či administrace získání),
- **iii.** pobytovou, klimatickou nebo jinou podobnou taxu,
- **iv.** bezpečnostní taxy pro vstup do destinace, odletovou taxu,
- **v.** volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, rezervace místa či zajištění stravy v letadle, nadváha přepravovaných zavazadel nad rámec váhových limitů dle přepravních podmínek letecké společnosti apod.).

2.3

Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.brenna.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 18. 10. 2024.

2.4

CK BRENNNA je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud písemně oznámí o zvýšení ceny zájezdu odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

- **a)** zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.
- **b)** zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.
- **c)** zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je CK BRENNNA oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb je 18. 10. 2024.
- **d)** dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových/klimatických a turistických nebo jiných podobných tax). CK BRENNNA je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě platby těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

Ve všech výše uvedených případech je zákazník CK BRENNNA povinen do 5 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK BRENNNA rozdíl v ceně

zájezdu.

Pokud se ceny položek uvedených shora pod písm. a) až c) naopak budou snižovat, tak po překročení stanovených limitů, má zákazník CK BRENNNA právo na snížení ceny zájezdu, a to dle reálné částky, kterou CK BRENNNA ušetřila oproti kalkulovaným nákladům. CK BRENNNA má právo odečíst od částky, která má být zákazníkovi vrácena, skutečné administrativní náklady.

2.5

Při zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % je zákazník CK BRENNNA oprávněn od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit. Lhůta pro sdělení, zda zákazník CK BRENNNA od smlouvy odstupuje, činí 5 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo zákazníkovi doručeno písemné oznámení CK BRENNNA o zvýšení ceny zájezdu a musí skončit před zahájením zájezdu. CK BRENNNA je v případě zde popsaném povinna zákazníkovi vrátit veškerá přijatá finanční plnění ze smlouvy o zájezdu. Storno poplatky se v tomto konkrétním případě neuplatní.

2.6

Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1

CK BRENNNA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník, jenž smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK BRENNNA vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením platební kartou v sídle CK BRENNNA, případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce CK BRENNNA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK BRENNNA právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek, čímž není dotčeno právo CK BRENNNA na náhradu škody. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.

3.2

CK BRENNNA je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem/odjezdem. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb. V případě koupě zájezdu tzv. „first minute“ do 31. 12. toho kterého kalendářního roku, je zákazník oprávněn uhradit zálohu toliko ve výši 1.500 Kč za každou osobu, která je účastníkem zájezdu, a to za podmínky následného doplatku do 50 % z celkové ceny zájezdu do 31. 1. následujícího kalendářního roku.

3.3

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

3.4

Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění.

3.5

Zprostředkovatelem plateb formou bankovního převodu a online plateb kartou činěných prostřednictvím webových stránek CK BRENNNA je společnost Comgate a.s., IČ: 27924505, se sídlem Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, E-mail: platby-podpora@comgate.cz, tel: +420 228 224 267.

3.6

V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK BRENNNA či jiným typem poukazu (cenina, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu. V případě odstoupení od smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o příslušné storno poplatky, a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK BRENNNA. V případě odstoupení od smlouvy při použití benefitních poukazů (popř. karet) je výše poukazů ponížená o storno poplatky vrácena benefitní společnosti, jež poukazy vystavila. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 12.000 Kč/osoba za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK BRENNNA (není-li uvedeno jinak). Platbu poukazem (cenina, šek, benefitní poukaz, popř. karta) je nutno CK BRENNNA ohlásit předem, nejpozději při rezervaci zájezdu, a to z důvodu, že celkovou výši uplatňovaných poukazů je nutno uvést do smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení této podmínky si CK BRENNNA vyhrazuje právo poukazy neakceptovat.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1

K základním právům zákazníka patří zejména:

- **a)** právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK BRENNNA zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- **b)** právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK BRENNNA známy,
- **c)** právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- **d)** právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6 těchto Všeobecných podmínek,
- **e)** právo písemně oznámit CK BRENNNA, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu 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 postoupením smlouvy dle bodu 6.8 těchto Všeobecných podmínek, a to vše před zahájením zájezdu,
- **f)** právo na reklamaci v souladu s článkem 7. těchto Všeobecných podmínek,

- **g)** právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,
- **h)** právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- **i)** u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK BRENNNA známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v nabídkovém listu zájezdu, který byl zákazníkovi předán, nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz. Zákazník bere na vědomí, že informace obsažené v tomto sdělení nemusí být s ohledem na vyvíjející se situaci aktuální a mohou být změněny např. opatřeními vlády či jiného kompetentního orgánu České republiky či v rámci destinace, přičemž zákazník se zavazuje veškeré s tímto související informace před odletem vyhledat a následně je dodržovat. Časy letů, které jsou uváděny ve smlouvě o zájezdu, jsou toliko předběžné. Přesné časy letů budou zákazníkovi sděleny nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

4.2

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- **a)** poskytnout CK BRENNNA a souvisejícím třetím osobám součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK BRENNNA pro zajištění zájezdu, včetně poskytnutí telefonního čísla a e-mailové adresy, na kterých bude zákazník v případě potřeby k zastížení. V případě, kdy zákazník uzavře smlouvu o zájezdu, v níž nebudou správně uvedena jména všech cestujících a cestující nebudou z tohoto důvodu odbaveni k přepravě, nevzniká zákazníkovi nárok na žádnou kompenzaci ze strany CK BRENNNA,
- **b)** bez zbytečného odkladu sdělit CK BRENNNA své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu,
- **c)** zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb; u osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK BRENNNA současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu; v případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém,
- **d)** zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3. těchto Všeobecných podmínek a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK BRENNNA,
- **e)** převzít od CK BRENNNA doklady potřebné pro čerpání služeb; způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu,
- **f)** dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat; zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů),

- **g)** splnit veškeré související povinnosti a mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, o provedeném testu s negativním výsledkem, doklad o platném očkování či vyplněné vstupní formuláře apod., pokud je vyžadováno), pro opuštění příslušné země, pro nástup do přepravy, jakož i pro návrat do České republiky; příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- **h)** dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně těch očkovacích) a další předpisy země, do které zákazník cestuje, včetně zemí tranzitních, dodržovat platné a účinné legislativy země pobytu i tranzitu, respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí a počínat si tak, aby negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK BRENNNA. CK BRENNNA nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- **i)** veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u delegáta či jiného zástupce CK BRENNNA a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- **j)** zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK BRENNNA či ohrozit nebo poškodit CK BRENNNA a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta) či ohrozit nebo poškodit jejich jméno,
- **k)** uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- **l)** dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby,
- **m)** dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- **n)** řídit se pokyny zástupce CK BRENNNA (eventuálně delegáta), či jiné osoby určené CK BRENNNA, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů jakož i dalších poskytovatelů jednotlivých služeb,
- **o)** zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a e-mailu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady CK BRENNNA v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen teprve po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu. Poplatek lze účtovat i opakovaně, budou-li požadavky zákazníka CK BRENNNA vznášeny opakovaně.

4.3

K základním povinnostem zákazníka dále patří:

- **a)** seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK BRENNNA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- **b)** v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8. těchto VOP,

- **c)** zabezpečit, aby všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- **d)** určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK BRENNNA není zajištěn doprovod průvodcem/delegátem CK BRENNNA. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

5.1

CK BRENNNA si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem a dále ke změně ve smyslu ust. § 2530 občanského zákoníku. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

5.2

Nutí-li vnější okolnosti CK BRENNNA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK BRENNNA splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), nebo navrhne-li CK BRENNNA zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh CK BRENNNA na změnu smlouvy přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne oznámení návrhu na změnu závazku (není-li v konkrétním případě ze strany CK BRENNNA stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK BRENNNA zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK BRENNNA rozdíl v ceně zájezdu do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK BRENNNA rozdíl v ceně zájezdu má CK BRENNNA právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat storno poplatky dle článku 6. těchto Všeobecných podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK BRENNNA na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK BRENNNA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK BRENNNA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Za podstatnou změnu se přitom nepovažuje:

- **a)** v případě ubytování, nachází-li se nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie a ve stejné destinaci;
- **b)** v případě přepravy:

- **ba)** změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa;
- **bb)** změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně sjednanému. V takovém případě zajistí CK BRENNNA na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně sjednaného místa do/z místa nového, popř. uhradí náklady na dopravu z/do místa původně sjednaného do/z místa nového, a to ve výši zákazníkem prokázané, nejvýše však do výše jízdného při cestě autobusem či vlakem 2. třídy;
- **bc)** změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.

Za podstatnou změnu se rovněž nepovažuje změna pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

5.3

CK BRENNNA může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:

- **a)** 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
- **b)** 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
- **c)** 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny.

CK BRENNNA může dále zájezd zrušit, případně odstoupit od smlouvy o zájezdu, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo pokud není z objektivních důvodů v jejich rozumně požadovatelných možnostech dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK BRENNNA zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí k nesprávně stanovené ceně zájezdu) a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, CK BRENNNA vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

5.4

Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK BRENNNA 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 CK BRENNNA povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby 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 ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK BRENNNA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK BRENNNA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK BRENNNA 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 odjezd/odlet, má CK BRENNNA nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné a storno poplatky, postoupení smlouvy

6.1

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK BRENNNA jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, jak uvedeno v bodě 5.3 těchto Všeobecných podmínek, tedy jak z důvodu, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů, tak z důvodu, že CK BRENNNA v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu a dále z důvodu, že zákazník podstatně porušil svou povinnost, zejména tím, že ani na výzvu nezaplatil zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostavil se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání, nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu. V případě, že je CK BRENNNA oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 těchto Všeobecných podmínek je zákazník povinen uhradit CK BRENNNA v souvislosti s odstoupením odstupné podle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK BRENNNA povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o případné odstupné. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK BRENNNA, a to nejpozději v den plánovaného odletu, resp. odjezdu.

6.2

Zákazník není v souvislosti s odstoupením povinen platit CK BRENNNA odstupné dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek v těchto případech:

- **a)** vnější okolnosti nutí CK BRENNNA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2 těchto Všeobecných podmínek);
- **b)** CK BRENNNA zvýší cenu zájezdu o více než 8 %;
- **c)** CK BRENNNA nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- **d)** v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- **e)** CK BRENNNA odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3 těchto Všeobecných podmínek;

- **f)** CK BRENNNA odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. d), e) a f) tohoto ustanovení nevzniká CK BRENNNA vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6.3

Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2 těchto Všeobecných podmínek, je zákazník povinen zaplatit CK BRENNNA odstupné ve výši:

- - do 60. dne před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- - od 59. dne do 26. dne před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- - od 25. dne do 10. dne před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- - od 9. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

V případě, že ve smlouvě o zájezdu byly sjednány i fakultativní služby, jsou storno poplatky následující:

- **a)** Storno poplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, zákazník uhradí CK BRENNNA storno poplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění.
- **b)** Storno poplatky za golfová hřiště: Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, zákazník uhradí CK BRENNNA storno poplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny green fee. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- **c)** Storno poplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, či v případě storna pronájmu auta v destinaci, zákazník uhradí CK BRENNNA storno poplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- **d)** Storno poplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb: Zákazník uhradí CK BRENNNA storno poplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- **e)** Storno poplatky za objednaná místa či stravu v letadle, nadváhu přepravovaných zavazadel nad rámec váhových limitů dle přepravních podmínek letecké společnosti: Zákazník uhradí CK BRENNNA storno poplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen.

Existence objektivního požadavku a povinnosti k předložení negativních testů na onemocnění Covid-19, absolvování těchto testů po příletu do cílové destinace či před návratem do České republiky, existence požadavku na předložení dokladů o případném, v cílové destinaci povinném očkování před vstupem do destinace, nařízení karantény zákazníkovi po příletu do cílové destinace nebo po návratu do České republiky, ani žádné jiné skutečnosti mající původ v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka, neosvobozují zákazníka v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka od placení odstupného dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v situaci, kdy CK BRENNNA je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani

CK BRENNNA nezavinili anebo je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK BRENNNA i zákazník jsou oprávněni v této situaci od smlouvy o zájezdu ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek; jedná se především o povinnou karanténu v destinaci. Toto ujednání se neuplatní v případě úplného zákazu cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník a/nebo uzavření českých hranic. Totožně pak platí, že posunutí počátku termínu zájezdu o 1 (jeden) až 2 (dva) dny oproti původnímu počátku termínu zájezdu neosvobozuje zákazníka v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka od placení odstupného dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek.

6.4

CK BRENNNA má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5

Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb (vyjma cestovního pojištění sjednaného prostřednictvím CK BRENNNA), včetně případných poskytnutých slev, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

6.6

Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK BRENNNA a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka či jeho zrušením. CK BRENNNA není povinna předkládat zákazníkovi podklady, které použila pro výpočet odstupného, a to z důvodu povinnosti CK BRENNNA zachovávat obchodní tajemství vůči třetím subjektům. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde se letenky ihned po platném a účinném uzavření smlouvy o zájezdu vystavují na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK BRENNNA veškeré náklady, které CK BRENNNA vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek, či se změnou jakéhokoliv údaje zákazníka na vystavených letenkách, je-li nutnost změny vyvolána důvody na straně zákazníka (uvedení/potvrzení jména v nesprávné podobě apod.).

6.7

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.8

Zákazník, který uzavřel s CK BRENNNA smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také storno poplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv jednotlivé osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši storno poplatků platí shora uvedené obdobně, a to v části celkové ceny zájezdu připadající na dané osoby s tím, že právo požadovat storno poplatky ve výši skutečných nákladů připadajících na storno dané osoby není dotčeno.

6.9

Právo zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu: Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK BRENNNA účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě

spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se požadavek zákazníka na postoupení smlouvy považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6 těchto Všeobecných podmínek. CK BRENNNA nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK BRENNNA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK BRENNNA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK BRENNNA, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka. Totožně se uplatní i v případě, kdy jsou k již uzavřené smlouvě o zájezdu doobjednány služby cestovního ruchu pro další osobu.

6.10

Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. Zákazník je současně v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6 těchto Všeobecných podmínek.

6.11

V případě toliko částečného odstoupení od smlouvy, tedy ve vztahu jen k některým cestujícím uvedeným na smlouvě o zájezdu, je povinen ten zákazník, jehož se odstoupení od smlouvy o zájezdu týká, uhradit CK BRENNNA, vedle dodatečných nákladů, které CK BRENNNA v souvislosti s částečným odstoupením od smlouvy vznikly, také rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původní sjednané ceny zájezdu.

7. POMOC V NESNÁZÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

7.1

CK BRENNNA odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, bude nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zákazník má možnost CK BRENNNA kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, tj. na adrese CK BRENNNA s.r.o., Jakubské nám. 129/7, 602 00 Brno, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je 608 566 328. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK BRENNNA za svou

pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK BRENNNA náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK BRENNNA se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů EU odvolat příslušný dopravce.

7.2

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

7.3

Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK BRENNNA bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK BRENNNA odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK BRENNNA a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.

7.4

Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, delegátovi CK BRENNNA, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK BRENNNA během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK BRENNNA, případně v místě poskytované služby u delegáta nebo jiného CK BRENNNA pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. S odstupem času je obtížné prokazovat oprávněnost reklamace.

7.5

CK BRENNNA odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK BRENNNA vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, která se objeví ještě před zahájením zájezdu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

7.6

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK BRENNNA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK BRENNNA povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

7.7

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK BRENNNA a jejích obchodních partnerů a uhradit případnou škodu, kterou způsobil.

7.8

CK BRENNNA odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však CK BRENNNA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK BRENNNA a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.

7.9

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK BRENNNA škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK BRENNNA hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK BRENNNA škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

7.10

CK BRENNNA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, 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 vyňaty, pokud odpovědnost CK BRENNNA není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK BRENNNA (*vis maior*) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK BRENNNA zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7.11

Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

7.12

V otázkách reklamace a odpovědnosti za vady zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných a účinných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

7.13

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK BRENNNA poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

8.1

CK BRENNNA je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném a účinném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK BRENNNA z důvodu svého úpadku:

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

8.2

CK BRENNNA je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu 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 zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní 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 smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

9.1

V cenách zájezdů CK BRENNNA není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Zákazníkům se při zakoupení zájezdu doporučuje uzavřít cestovní pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. prostřednictvím CK BRENNNA, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK BRENNNA uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK BRENNNA povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související. CK BRENNNA je oprávněna poskytovat cestovní pojištění pojistitele pouze jako doplňkovou službu k CK BRENNNA poskytované službě, nikoli samostatně.

9.2

Rozsah cestovního pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na www.brenna.cz v části „Důležité informace / Cestovní pojištění.“ Cestovní pojištění KOMFORT PLUS společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., jehož součástí je pojištění tzv. storno poplatků, lze platně sjednat nejpozději bezprostředně následující den po zaplacení poslední splátky ceny zájezdu, resp. nejpozději následující den po zaplacení plné výše ceny zájezdu. Je-li cestovní pojištění KOMFORT PLUS společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. sjednáno později, pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění tzv. storno poplatků. Smluvní vztah vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/20 a Rámcovou pojistnou smlouvou č. 1360500039. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, tyto odpovídají jeho pojistnému zájmu a potřebám. Pojištěný zákazník dále prohlašuje, že se seznámil s výší pojistných částek a se zněním Všeobecných pojistných podmínek, jakož i s Informačním dokumentem o pojistném produktu a Informacemi o zpracování osobních údajů. Pojištěný zákazník dále prohlašuje, že byl upozorněn na důsledky spojené s tím, že se nestává pojistníkem a byl informován o způsobech vyřizování stížností, včetně možnosti obrátit se na ČNB a byl obeznámen o možnostech mimosoudního řešení sporu. V případě, že zákazník CK BRENNNA uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. Sjednané pojištění odstoupením od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka nezaniká, částka uhrazená za sjednané pojištění je nevratná, a to z důvodu, že součástí pojištění je také pojištění tzv. storno poplatků; tato část pojištění je platná ode dne, kdy bylo pojištění sjednáno. V případě požadavku klienta na změnu osoby ve smlouvě o zájezdu je nutné klientem novým i původním mít uhrazeno cestovní pojištění u všech osob tedy jak osob cestujících tak osob zrušených ve smlouvě o zájezdu. Jakákoli změna ve smlouvě o zájezdu (změna termínu či změna osob) zavazuje klienta k úhradě nového pojištění, pokud bylo dříve sjednáno. Původně sjednané a uhrazené pojištění není možné převést na jiný termín či jinou osobu.

9.3

V případě, že zákazník neuzavře cestovní pojištění (či přípojištění) prostřednictvím CK BRENNNA, může být ze strany CK BRENNNA požádán o písemné potvrzení nezájmu o pojištění zprostředkované CK BRENNNA, a to skrze webové stránky CK BRENNNA či v listinné podobě, k takové součinnosti spočívající v potvrzení je zákazník povinen.

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

10.1

CK BRENNNA není pořadatelem fakultativních výletů. Fakultativní výlety se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK BRENNNA a platí se v hotovosti v místní měně nebo EUR, či USD. CK BRENNNA nenabízí při sjednání smlouvy o zájezdu možnost zakoupení fakultativních výletů. Program, popis a ceny výletů uvedené u jednotlivých destinací v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. O přesném programu a cenách výletů informuje klienty zástupce/delegát. V ceně není zpravidla zahrnuta strava, nápoje a vstupy do památek. Za kvalitu suvenýrů (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese CK BRENNNA odpovědnost. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky. Stravování v hotelu nevyužité z důvodu účasti na fakultativním výletu nelze proplatit.

10.2

Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizování výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program a nabídka výletů mohou být z objektivních důvodů změněny.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

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

11.1 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 služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání nabídkového listu zájezdu a uveřejnění popisu zájezdu na www.brenna.cz a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace, které má CK BRENNNA k dispozici, jsou uvedeny na www.brenna.cz. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Hlavní sezónou se rozumí měsíc červenec a srpen. Tyto okolnosti se však zohledňují již při utváření ceny. Při poskytování internetu, Wi-Fi, může docházet z důvodů počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

11.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou obvykle tolerantnější; totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

11.3 Doprava

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK BRENNNA vyhraduje možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a příletu jsou uvedeny v elektronických cestovních dokladech. Informace k odletu (odbavení) zasílá CK BRENNNA elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. K nástupu do letadla je zákazník povinen dostavit se v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK BRENNNA usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o pochopení. Všichni cestující jsou povinni dodržet podmínky letecké přepravy stanovené konkrétní leteckou společností, která zajišťuje v daném případě přepravu. CK BRENNNA si vyhraduje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK BRENNNA prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu.

11.4 Transfery v destinaci

Transfery z/na letiště do/z hotelů jsou organizovány partnerskými cestovními kancelářemi, které CK BRENNNA v destinacích zastupují. Vzhledem k četnosti příletů a odletů letadel do destinací i vzhledem k vytíženosti delegátů v místě pobytu (informační schůzky na hotelech, organizace výletů, atp.) není možné, aby byl u každého příletu a odletu přítomen česky hovořící pracovník či delegát. Těmto příletům a odletům zpravidla asistují pracovníci partnerské cestovní kanceláře, kteří hovoří světovými jazyky a kteří zajišťují Váš přesun do/z hotelů. Po příletu do destinace obdržíte od delegáta formou SMS, WhatsApp zprávy či tištěnou formou pokyny k ubytování, informaci o konání úvodní schůzky s delegátem, pokud je delegát v destinaci přítomen, případně také další informace, o průběhu pobytu i výletech. Transfer nemusí být ve všech případech zajišťován až do těsné blízkosti recepce hotelu, ale toliko na nejbližší možné místo. V případě, že cestujete s neskladnými zavazadly (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, windsurfová prkna, apod.) není možné realizovat hromadný transfer autobusem. Je tedy nutné mít předem v CK BRENNNA zajištěn a uhrazen privátní transfer z letiště do hotelu a zpět či si zajistit transfer individuálně. O ceně privátního transferu se můžete informovat v CK BRENNNA. Realizace transferů a jejich délka závisí především na dopravní situaci a počtu hotelů, do kterých jsou klienti dopravováni. Každý cestující zodpovídá sám za svoje zavazadla, doporučujeme přesvědčit se, že byla všechna naložena do dopravního prostředku. V případě pobytů na řeckých ostrovech Thassos, Symi, Meganisi, Skolepos, Paros, Naxos, Ios a Kalymnos je třeba brát v úvahu, že odjezdy do/z pobytových míst se musí přizpůsobit časovému harmonogramu lodních společností. Podrobný itinerář cesty na řecké ostrovy Thassos, Symi, Meganisi, Skolepos, Paros, Naxos, Ios a Kalymnos naleznete v popisu dané destinace na webu CK BRENNNA. V případě nemožnosti návazného lodního spojení (večerní přílet/ranní odlet či špatných povětrnostních podmínek) bude první/poslední noc zájezdu realizována v příletové/odletové destinaci.

11.5 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz. 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. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Fotografie pokojů jsou ilustrační, nelze zveřejnit fotografie všech pokojů, případné rozdíly nejsou důvodem k reklamaci. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK BRENNNA na jejich umístění nemá vliv. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu, znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba. Při ubytování (check-in) v hotelu může recepce hotelu požadovat předložení platební karty, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu, případně zálohu v hotovosti. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky. Upozorňujeme, že se do obsazenosti pokoje započítává i infant, tedy dítě do 2 let věku, např. na dvoulůžkovém pokoji s jednou přistýlkou tak není možné ubytovat 3 osoby a dítě do 2 let věku. Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možností ubytovacího zařízení a za úhradu, přičemž CK BRENNNA doporučuje sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici. Pokoje typu promo/economy mohou být umístěny v méně výhodné poloze. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu zajišťován každodenní úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Individuálně lze dohodnout s recepcí opuštění pokoje v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12.00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK BRENNNA vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní 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 pouze 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 umožňuje

zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi či pokoji.

11.6 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky provozu zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit fungování klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

11.7 Stravování a nápoje

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Některé hotely nabízejí také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě. Tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarrhea). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. CK BRENNNA proto doporučuje poradit se před začátkem dovolené s lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná 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, vajíčka, 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, střídavě 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 nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ či „ultra all inclusive“ jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se v některých hotelech jídlo organizuje ve dvou nebo více skupinách. U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu servírování. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večeře. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večeře společenský oděv. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem 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. otváračky konzerv či nádobí na

vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není většinou součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají až na výjimky 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 14.00 hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin. V případě brzkého odjezdu nebo pozdního příjezdu do/z ubytovacího zařízení nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nevyužitě stravy. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

11.8 Pláže

CK BRENNNA neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. CK BRENNNA rovněž neodpovídá za změnu struktury pláže. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz jsou jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro nás často hlučnému obyvatelstvu. Užívání lehátek, slunečníků, případně ručníků a osušek může být zpoplatněno.

11.9 Bazény

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou se doporučuje toto konzultovat se svým lékařem. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní rád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparku je závislý na rozhodnutí provozovatele a také na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

11.10 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachut', a to i po převáření, ale je zdravotně nezávadná. Vodu k pití a na vaření doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

11.11 Hmyz

K cílovým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu a v hotelových pokojích. V

případě zpozorování zvýšeného výskytu hmyzu je nutno tuto skutečnost obratem oznámit zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. CK BRENNNA současně doporučuje vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

11.12 Víza, pasy a zdravotní doklady

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK BRENNNA pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK BRENNNA, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění cílové země. Každý cestující je zodpovědný za správnost a platnost svých dokladů i dokladů nezletilých spolucestujících. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony, včetně podmínek týkajících se zdravotních dokladů pro cesty a pobyt na území cizího státu. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu, jakož i informací o přibližných lhůtách pro vyřízení víz a údajů o zdravotních požadavcích státu určení, je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky – www.mzv.cz v sekci Cestujeme v oddílu Státy světa - informace na cesty. Informace o destinaci uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK BRENNNA proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt. Dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem.

11.13 Pobytová, klimatická a jiná podobná taxa

V destinacích Španělsko, Itálie, Řecko, Portugalsko, Albánie, Černá Hora a Bulharsko jsou zavedeny pobytové, klimatické či jiné podobné taxy, které se platí v hotovosti přímo v ubytovacím zařízení. Aktuální výši pobytových, klimatických či jiných podobných tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK BRENNNA.

11.14 Šperky a trezory

Nedoporučuje se brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) se doporučuje uložit v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. V případě krádeže je nutno bezpodmínečně a bezodkladně učinit oznámení na místní policii, s čímž je připraven pomoci delegát. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní náradí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), nenese CK BRENNNA ani ubytovatel žádnou odpovědnost. V případě nutnosti CK BRENNNA doporučuje sjednat speciální individuální připojištění.

11.15 Sport/zábava/aktivity

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením. Některá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, k čemuž poskytne bližší informace delegát CK BRENNNA, popř. zaměstnanci příslušného hotelu. Stávající sportovní materiál, jakož i např.

tenisové kurty nemusí vždy odpovídat navyklému standardu a z důvodu stálého užívání mohou vypadat opotřebovaně. Používání sportovního náradí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Vedení hotelu ani CK BRENNNA za zranění, ke kterým dojde při sportovních aktivitách, neodpovídá. Sportovní zařízení, sportovní náradí a vozidla je nutno před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. V mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavný program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

11.16 Hluk

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. To však navzdory veškerým snahám nelze vždy provádět bezhlučně. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližná vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště je uvedena v popisu ubytování. Také postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

11.17 Prevence onemocnění, očkování

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), doporučuje se však před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

11.18 Delegáti

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány až v destinaci. Ve většině destinací jsou zákazníkům k dispozici na telefonu česky nebo slovensky mluvící delegáti CK BRENNNA. Ve většině destinací jsou delegáti k dispozici také v určené návštěvní hodiny na určeném místě v ubytovacím zařízení. Delegáti nemusí být osobně k dispozici při transferu z/na letiště, zákazník je povinen se odbavit na letišti sám. Informace ke zpátečnímu letu obdrží zákazník nejčastěji formou SMS na jeho mobilní telefonní číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu. Pokud se vyskytne během pobytu jakýkoliv problém mající vliv na plnění smlouvy o zájezdu, je zákazník povinen oznámit tuto skutečnost delegátovi CK BRENNNA, a to bez zbytečného odkladu, aby problém mohl být odstraněn na místě co nejdříve. Delegát může zákazníky doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu. V destinacích, kde nemá CK BRENNNA zajištěného stálého delegáta, je zákazníkům k dispozici formou telefonické asistence delegát z nejbližší destinace. V tomto případě je komunikace s delegáty možná pouze formou telefonu, SMS či WhatsApp zprávy.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

12.1

Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK BRENNNA své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.

12.2

Zákazník bere na vědomí, že CK BRENNNA zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK BRENNNA v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK BRENNNA shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávány budou identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním v rozsahu jmenovitě: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa.

12.3

Pokud zákazník sdělí CK BRENNNA informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK BRENNNA výslovně souhlasí s tím, že CK BRENNNA bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. 12 těchto Všeobecných podmínek, konkrétně k účelům podle článku 12.6(a) a 12.6(b).

12.4

CK BRENNNA při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

12.5

CK BRENNNA bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

12.6

Osobní údaje zákazníka bude CK BRENNNA zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- **a)** poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
- **b)** ochrana práv a právem chráněných zájmů CK BRENNNA, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK BRENNNA na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- **c)** dodržení právní povinnosti CK BRENNNA stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK BRENNNA uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
- **d)** marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK BRENNNA. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro založení a vedení zákaznické karty CK BRENNNA, která umožňuje čerpání věrnostních slev.

12.7

K marketingovým a obchodním účelům podle článku 12.6(d) těchto Všeobecných podmínek mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělí-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu

zpracovávají pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mail zákazníka. V případě nesouhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, je zákazník oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s tímto postupem zasláním e-mailu na adresu: brenna@brenna.cz a CK BRENNNA nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.

12.8

Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- **a)** k účelu podle článku 12.6(a) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- **b)** k účelu podle článku 12.6(b) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník či CK BRENNNA v uvedené době zahájí v souvislosti se smlouvou o zájezdu a plněními z ní vyplývajícími soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- **c)** k účelu podle článku 12.6(c) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK BRENNNA;
- **d)** k účelu podle článku 12.6(d) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.9

Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 12.8 těchto Všeobecných podmínek budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.

12.10

Za účelem uvedeným v článku 12.6(a) těchto Všeobecných podmínek bude CK BRENNNA v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Takovými osobami mohou být i osoby nacházející se mimo území Evropské unie. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:

- **a)** provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- **b)** poskytovatel služeb letecké přepravy;
- **c)** pojišťovna spolupracující s CK BRENNNA, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- **d)** zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- **e)** poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. rezervace parkování apod.).

12.11

Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK BRENNNA uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis, obchodní zástupci CK BRENNNA, osoby poskytující právní služby.

12.12

Zákazník bere na vědomí, že CK BRENNNA může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či Policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12.13

CK BRENNNA vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě. Při zpracování osobních údajů podle bodu 12.10 a 12.11 těchto Všeobecných podmínek bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK BRENNNA vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 12.10 těchto Všeobecných podmínek. Uzavřením smlouvy s CK BRENNNA zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

12.14

Zákazník má právo požádat CK BRENNNA o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK BRENNNA povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů:

- **i)** účel zpracování;
- **ii)** kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány;
- **iii)** příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
- **iv)** plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- **v)** existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- **vi)** právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- **vii)** skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je CK BRENNNA oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na e-mailovou adresu brenna@brenna.cz.

12.15

Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK BRENNNA zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně.

12.16

Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK BRENNNA provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat CK BRENNNA o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK BRENNNA odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude taková žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK BRENNNA neprodleně odstraní závadný stav. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK BRENNNA provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

12.17

Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK BRENNNA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:

- **i)** zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- **ii)** zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
- **iii)** CK BRENNNA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
- **iv)** zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK BRENNNA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

12.18 Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK BRENNNA jejich osobní údaje. Pravidla uvedená v tomto článku těchto VOP pak platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu zákazník s CK BRENNNA uzavřel. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn za tyto další osoby vyslovit souhlas se zpracováním jejich osobních údajů dle pravidel uvedených v tomto článku těchto VOP.

13. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

13.1

Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

14. POVINNOST CK BRENNNA INFORMOVAT ZÁKAZNÍKY O IDENTITĚ LETECKÉHO DOPRAVCE

14.1

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 ze dne 14. 12. 2005, o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce a o zrušení článku 9 směrnice 2004/36/ES je CK BRENNNA povinna zákazníka informovat o identitě leteckého dopravce:

- **a)** v případě, že je dopravce znám, informuje CK BRENNNA zákazníka o identitě skutečného dopravce již při rezervaci,
- **b)** v případě, že v okamžiku rezervace ještě není znám skutečný letecký dopravce, informuje CK BRENNNA zákazníka o jménu dopravce, který pravděpodobně let uskuteční. Jakmile bude totožnost dopravce známa, bude informace o totožnosti dopravce předána zákazníkovi,
- **c)** v případě, že dojde ke změně leteckého dopravce po rezervaci, přijme CK BRENNNA veškerá opatření, aby byl zákazník o změně informován v co nejkratší době. Zákazník musí být v každém případě informován při odbavení nebo v případě, že pro navazující let není odbavení vyžadováno, při nástupu na palubu.

14.2

CK BRENNNA na svých webových stránkách v kategorii „Letecká doprava“ (<http://www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava>) zveřejňuje aktualizovaný seznam leteckých dopravců, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy v EU (tzv. „černou listinu“) jakož i seznam dopravců, kteří podléhají provozním omezením.

14.3

V případě, že byl stávající nebo nový dopravce přidán na černou listinu, je CK BRENNNA povinna zákazníkovi poskytnout právo na náhradu nebo přeměrování podle článku 8 nařízení (ES) č. 261/2004, jestliže se zákazník v případě, kdy let nebyl zrušen, rozhodne tímto spojem neletět.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK BRENNNA. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) zákazníci potvrzují, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, nabídkový list zájezdu nebo popis zájezdu na www.brenna.cz s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případné dodatečné nabídky, Přepavní podmínky a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, Reklamační řád CK BRENNNA, s.r.o. a Informace k zájezdu platné pro zájezdy organizované CK BRENNNA, s.r.o., rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

15.2

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nabídkových listů zájezdů a CK BRENNNA si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK BRENNNA přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdech již uzavřených CK BRENNNA informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. CK BRENNNA si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé CK BRENNNA jsou uvedeny na internetových stránkách www.brenna.cz.