

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CK BRENNNA, s.r.o.

platné od 28. 10. 2015 pro zájezdy z katalogu LÉTO 2016

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 a jsou platné a účinné od 28. 10. 2015. 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“). 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 smlouva o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se CK BRENNNA a zákazník jinak.

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.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi CK BRENNNA a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu CK BRENNNA nebo jejím zplnomocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu se seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, 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.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými k smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK BRENNNA a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských 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.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 20. 10. 2015.

2.3 Cenová garance CK BRENNNA a možnost případného navýšení ceny.

Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. CK BRENNNA disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10 % zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude CK BRENNNA nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků nemusí být pouze tištěná. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a nových objednávek.

2.4 CK BRENNNA je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 550 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD MT, je CK BRENNNA oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1 % cenového nárůstu nad 600 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o:

aa) 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hod.

ab) 100 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hod. Informace o délce letů naleznete na úvodních stránkách ceníků k jednotlivým destinacím.

b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. CK BRENNNA je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK BRENNNA rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK BRENNNA právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK BRENNNA na náhradu škody.

d) dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). CK BRENNNA je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu.

e) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax). CK BRENNNA je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 CK BRENNNA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK BRENNNA vedený v peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v sídle CK BRENNNA případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce CK BRENNNA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má CK BRENNNA právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo CK BRENNNA na náhradu škody.

3.2 CK BRENNNA je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % 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.

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

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 katalogu, 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,

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 překnihováním dle bodu 6.9, a to vše před zahájením zájezdu,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,

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 katalogu, který byl zákazníkovi předán.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout CK BRENNNA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK BRENNNA pro zajištění zájezdu,

b) 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. Holdá-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,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,

d) převzít od CK BRENNNA doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí CK BRENNNA. CK BRENNNA nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK BRENNNA,

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK BRENNNA a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK BRENNNA či ohrozit nebo poškodit jméno CK BRENNNA a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,

k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby,

l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,

m) řídit se pokyny zástupce CK BRENNNA (eventuálně delegáta), či jiné osoby určené CK BRENNNA, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

- seznamit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK BRENNNA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznamit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
- zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
- 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 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK BRENNNA od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké spoječnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, eventuelně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2 CK BRENNNA není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tato skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3 CK BRENNNA si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 9 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK BRENNNA si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od smlouvy o zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto článku 5.3, není CK BRENNNA odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli jiné pokuty.

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 jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK BRENNNA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. 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

6.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného:

- pokud nepřijme návrh CK BRENNNA na změnu smlouvy o zájezdu,
- pokud CK BRENNNA poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

6.2 Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení CK BRENNNA, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník služby zakoupil, nebo na adresu sídla CK BRENNNA. 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.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK BRENNNA stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK BRENNNA od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, 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 nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4.2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

6.4 CK BRENNNA má právo jednostranně započítat odstupné ve vzájemnou pohledávku zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 CK BRENNNA může, mimo jiné, odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:

a) před zahájením zájezdu, z důvodů zrušení zájezdu CK BRENNNA. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu,

b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK BRENNNA veškeré více náklady, které CK BRENNNA vznikly a případně vzniklou škodu,

c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK BRENNNA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK BRENNNA má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušeni cesty z důvodů vyšší moci je CK BRENNNA povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníků zpět.

6.6 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

6.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK BRENNNA a smluvně sjednané nebo předáním předepsané náhrady tzv. zrušení a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8 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.

6.9 Dodatečné změny v knihování na práni zákazníka

Do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) může zákazník písemně oznámit CK BRENNNA, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 500 Kč za osobu. Od 9. dne před zahájením zájezdu (odletem) se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.10 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu 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.

7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

7.1 V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

7.2 CK BRENNNA je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK BRENNNA pověřeného pracovníka. CK BRENNNA je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.3 Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejněpisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný CK BRENNNA pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

7.4 Doporučuje se písemně podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému CK BRENNNA pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný CK BRENNNA pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

7.5 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

7.6 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK BRENNNA od smlouvy odstoupit.

7.7 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 vyloučeny, pokud odpovědnost CK BRENNNA není v těchto případech dána ze zákona.

7.8 Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK BRENNNA (tzv. vyšší moc neboli vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK BRENNNA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7.9 Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami,

kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

- a) Za škodu, která přesahuje na každého cestujícího částku 113.100 SDR CK BRENNIA neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím CK BRENNIA nebo jejich zaměstnanců či agentů, nebo že ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany.
- b) V případě zpoždění při přepravě cestujících odpovídá CK BRENNIA za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejít škodě, která lze spravedlivě požadovat, nebo v případech, kdy nebylo možné taková opatření učinit. V případě škody, způsobené zpožděním při přepravě cestujících, je odpovědnost za každého cestujícího omezena na částku 4.694 SDR.
- c) V případě zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá CK BRENNIA za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejít škodě, která lze spravedlivě požadovat, nebo v případech, kdy nebylo možné taková opatření učinit. V případě škody, způsobené zpožděním při přepravě zavazadel, je odpovědnost omezena na částku 1.131 SDR pro každého cestujícího. V případě, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání zavazadel na místa určení a zaplatil příslušný příplatek (je-li za těchto okolností požadován), bude CK BRENNIA povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání do místa určení.
- d) V případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadel odpovídá CK BRENNIA za škodu až do výše 1.131 SDR. CK BRENNIA však nenese odpovědnost, případně jen v omezené míře, jestliže byla škoda způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla. V případě neodvratitelných zavazadel, včetně osobních předmětů, odpovídá CK BRENNIA pouze za škodu, která vznikla přímo jeho vinou, nebo vinou jejich zaměstnanců či agentů. V případě, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání zavazadel na místo určení a zaplatil příslušný příplatek (je-li za těchto okolností požadován), bude CK BRENNIA povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání do místa určení. Částky uváděné v jednotlivých právních předpisech (SDR) znamenají jednotky zvláštních práv čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond.
- e) V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Právními 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 nejlépe přímo u příslušné přepravní letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

7.10 CK BRENNIA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodů vyšší moci.

7.11 V otázkách reklamace a odpovědnosti za vady zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných 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.

7.12 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně a 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, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

8.1 CK BRENNIA je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK BRENNIA z důvodů 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 BRENNIA 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/zálohu. 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 ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-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 BRENNIA není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Zákazníkům se při zakoupení zájezdu doporučuje uzavřít cestovní pojištění společností UNICA pojišťovna, a.s. prostřednictvím CK BRENNIA, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK BRENNIA uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK BRENNIA povinna (nad daný zákonný rámec) cokoli nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související. Rozsah cestovního pojištění, limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na straně 5 katalogu LÉTO 2016 - CK BRENNIA a na www.brenna.cz v části „Důležité informace/Cestovní pojištění.“ Smluvní vztah vzniká mezi

zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/14 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK BRENNIA uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedenou prohlášení učinit i jménem těchto osob.

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

10.1 Fakultativní výlety se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK BRENNIA a platí se v hotovosti v měně EUR. CK BRENNIA nenabízí při sjednání smlouvy o zájezdu možnost zakoupení fakultativních výletů. Program, popis a ceny výletů uvedené u jednotlivých destinací v katalogu 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. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky.

10.2 Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace 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 ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK BRENNIA uvádí 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.

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.

11.3 Ubytování a doprava

Poskytování ubytovacích služeb odpovídají popisu v katalogu. 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. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. 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 předemtnou kategorii ubytování.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK BRENNIA na něj nemá vliv. 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.

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přeprávký letecké společnosti. 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 pokojů. 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).

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK BRENNIA vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní 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.

11.4 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 zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

11.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu.

Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo syra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávána 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 omezena pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, strůvák 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“ jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu.

U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a lednicí. 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. otvůrky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Pokojevých minibarů není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají 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. hodině a poslední nejpozději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

11.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. 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 v bazénu či na vyletech.

Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro nás často hluchému obyvatelstvu.

11.7 Bazény

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 čisticím/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.

11.8 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zámích 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.

11.9 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. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

11.10 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK BRENNa pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK BRENNa, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitel 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 opouštění země. Každý cestující je zodpovědný za správnost a platnost svých dokladů i dokladů nezletilých spolucestujících.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK BRENNa. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) že jsou jim Všeobecné podmínky, katalog, případně dodatečné nabídky, Přepravní podmínky a případně zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

12.2 Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK BRENNa o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář 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 BRENNa přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smlouvy o zájezdech již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Aktuální informace známé CK BRENNa jsou uvedeny na internetových stránkách www.brenna.cz.

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

13.1 CK BRENNa vede databázi, která obsahuje identifikační a další osobní údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK BRENNa zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů v rozsahu uvedeném v tomto článku.

13.2 CK BRENNa bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob, a to automatizovaně zejména prostřednictvím databáze uvedené v článku 13.1 i manuálně (v listinné podobě). CK BRENNa bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka, jeho kontaktní údaje a údaje o poskytnutých službách (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). CK BRENNa může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, dodržení právních povinností CK BRENNa a ochrany práv a oprávněných zájmů CK BRENNa, včetně účelů uvedených v článku 13.4. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.

13.3 Zákazník může souhlasit s tím, že CK BRENNa bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání

obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je CK BRENNa oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet CK BRENNa odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení i při zaslání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

13.4 CK BRENNa je oprávněna osobní údaje v souladu splatnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:

- zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit CK BRENNa (pokud byl zákazníkem udělen souhlas ve smlouvě o zájezdu dle článku 13.3),
- vymáhání pohledávek CK BRENNa za zákazníkem,
- třetím subjektům, které při využití služeb CK BRENNa poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- UNIQA pojišťovně a.s., se sídlem Praha 6, Evropská 136/810, PSČ 160 12, IČ: 49440480, na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění).

13.5 CK BRENNa osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám CK BRENNa zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

13.6 CK BRENNa se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů a v níže uvedených lhůtách, nejsou-li příslušnými právními předpisy stanoveny kratší lhůty:

- titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb CK BRENNa. Toto oprávnění má CK BRENNa na základě souhlasu zákazníka dle článku 13.3 po dobu neurčitou,
- titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany CK BRENNa. Toto oprávnění má CK BRENNa na základě souhlasu zákazníka dle článku 13.3 po dobu neurčitou,
- údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK BRENNa osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymození pohledávky,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízeních atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
- jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

13.7 Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK BRENNa zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

13.8 Zjistí-li zákazník, že CK BRENNa zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat CK BRENNa o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů. Zákazník má i další práva uvedená v ustanovení § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Pokud se zákazník bude domnívat, že jeho práva jsou porušována, je oprávněn zaslat svou stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

13.9 Zákazník bere na vědomí, že CK BRENNa je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem, např. pro účely vyžadované soudem, policií či hygienickými stanicemi.

13.10 V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob ve smyslu ustanovení §1767 a §1768 občanského zákoníku, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů, a pokud uděluje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování osobních údajů dle článku 13.3, musí ve smlouvě prohlásit, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

15. POVINNOST CK BRENNa INFORMOVAT ZÁKAZNÍKY O IDENTITĚ LETECKÉHO DOPRAVCE

15.1 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 BRENNa povinna zákazníka informovat o identitě leteckého dopravce:

- v případě, že je dopravce znám, informuje CK BRENNa zákazníka o identitě skutečného dopravce již při rezervaci,
- v případě, že v okamžiku rezervace ještě není znám skutečný letecký dopravce, informuje CK BRENNa zákazníka o jménu dopravce, který pravděpodobně let uskuteční. Jakmile bude totožnost dopravce známa, bude informace o totožnosti dopravce předána zákazníkovi,
- v případě, že dojde ke změně leteckého dopravce po rezervaci, přijme CK BRENNa 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.

15.2 CK BRENNa 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.

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