

## Všeobecné smluvní podmínky CK BRENNA, s.r.o.

### I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CK BRENNA, s.r.o. (dále jen CK BRENNA) a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CK BRENNA, případně jejím zplnomocněným zástupcem. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK BRENNA uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se CK BRENNA zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### II. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- CK BRENNA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím
- CK BRENNA je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy
- doplatek celkové ceny musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před odletem (odjezdem) byl připsán na účet CK BRENNA
- v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK BRENNA oprávněna zájezd zrušit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky)
- bez plného zaplacení nemá cestující nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb

### III. CENA ZÁJEZDU A JEHO ZMĚNA

- cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK BRENNA po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- CK BRENNA je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
  - ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot (pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 500 USD/MT, bude cena zvýšena o 10 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva) nebo
  - směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (pokud se kurz Kč k EUR zvýší o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 15. 10. roku předcházejícímu rok konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč nad 10 %).
- písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK BRENNA zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li nová cena o více než 10 % vyšší, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy do 5 dnů od doručení oznámení, souhlasí s novou cenou zájezdu.

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VI. (stornopodmínky)
- právo písemně oznámit CK BRENNA, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášeno nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK BRENNA v termínu 14 dní před odjezdem zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK BRENNA vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII.
- právo na ochranu dat, která se uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK BRENNA pro případ jeho úpadku, obsahující označení pojišťovny

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK BRENNA součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravidelné vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, občanský průkaz, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK BRENNA právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornopoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK BRENNA své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK BRENNA doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do kterých cestuje; cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nesé zákazník
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK BRENNA oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zařízením dle cestovní smlouvy

### V. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

#### 1/ Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb:

- pokud nastanou okolnosti, které CK BRENNA brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK BRENNA povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu
- zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
  - při zrušení zájezdu cestovní kanceláři
  - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
  - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytovacích pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK BRENNA na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK BRENNA vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a letového řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezaviněné CK BRENNA, nelze rovněž považovat za závažnou změnu přepravy
- pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí
- CK BRENNA si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. O zrušení zájezdu je CK BRENNA povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 21 dnů před odjezdem

#### 2/ V průběhu zájezdu:

- CK BRENNA je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK BRENNA povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající ceně nepokrytých zájezdu
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu poskytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
  - v případě, že CK BRENNA zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK BRENNA vyloučeny
  - CK BRENNA si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK BRENNA nemohla ovlivnit ani předvidat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu

- z zájezdu pořádaných CK BRENNA je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu
- CK BRENNA neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování příjů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění
- CK BRENNA může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:
  - neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK BRENNA tím získá po odečtení prokazatelně odečtených nákladů nárok na plnou cenu
  - bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK BRENNA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK BRENNA má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušeni cesty z důvodů vyšší moci je CK BRENNA povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem
  - pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy

### VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA, STORNOPOPLATKY

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK BRENNA následující stornopoplatky:

- Při stornování v období do 61. dne před začátkem zájezdu 10 % celkové ceny zájezdu
- Při stornování v období do 60. dne do 21. dne před začátkem zájezdu 50 % celkové ceny zájezdu
- Při stornování v období do 20. dne do 8. dne před začátkem zájezdu 80 % celkové ceny zájezdu
- Při stornování v období 7 dnů a méně před začátkem zájezdu 100 % celkové ceny zájezdu

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení studia/apartmánu nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odlet/odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK BRENNA nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka nebo jiné závažné změny údajů na přihlášce je klient povinen předložit písemně prohlášení.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK BRENNA tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31. dne před začátkem zájezdu ve výši 500 Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30. dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídajícího stornopoplatku.

### VII. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců. Reklamacce lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy.

Při vyskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodce/delegátovi CK BRENNA, případně vedoucím provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomeně-li zákazník v vlastní viny na nedostatky poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK BRENNA, příp. jiný odpovědný pracovník se zákaznickem reklamační protokol. Reklamační protokol je nutné sepsat také v případě, že závada byla na místě odstraněna. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

CK BRENNA neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK BRENNA.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK BRENNA nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK BRENNA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

### VIII. POJIŠTĚNÍ

#### Povinné smluvní pojištění CK

CK BRENNA má uzavřeno povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb., na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

CK BRENNA je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny. 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 ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravu zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Na základě přání zákazníka sjedná CK BRENNA cestovní pojištění u společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. Pojištění je hrazeno formou příplatku k ceně zájezdu, informace o rozsahu a ceně pojištění jsou nedílnou součástí katalogu.

Smluvní vztah je doložen uzavřenou rámcovou pojistnou smlouvou o cestovním pojištění. Případné pojistné události řeší zákazník přímo se společností UNIQA pojišťovna, a.s. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění, doplňkovými pojistnými podmínkami pro pojištění stornovacích poplatků při nedobrovolné ztrátě zaměstnání a rámcovou pojistnou smlouvou. Zákazník, který si sjednal cestovní pojištění, tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění a souhlasí s jejím zněním.

### IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVĚNÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 01. 11. 2011 a vztahují se na služby poskytované CK BRENNA. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a i v plném rozsahu je přijímá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK BRENNA o službách, cestách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK BRENNA si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákaznickem.