

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

platné od 25. 5. 2018 pro zájezdy z katalogu LÉTO 2018

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 25. 5. 2018. 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 nabytí 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 zákazníkem (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 se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a Přepravenými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravení podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravených podmínek závazné.

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

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

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 „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 bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavce 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna 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 nepožádá do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámit 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.

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. 2017.

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, jakož i požadovat po zákaznících doplatek zájezdu dle nové kalkulace; forma nových 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 oznámení 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 High. 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 peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti 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 odpustné dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo CK BRENNNA na náhradu škody.

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.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném 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 pojistitelny, 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 úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK BRENNNA pro zajištění zájezdu. 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) 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,

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

d) ppřevzít 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 přezkontrolovat,

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 České republiky 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 nese 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 BRENNa 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 BRENNa či ohrozit nebo poškodit jméno CK BRENNa 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 zákazníci či osoby,
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- m) řídit se pokyny zástupce CK BRENNa (eventuálně delegáta), či jiné osoby určené CK BRENNa, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.
- 4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:**
- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK BRENNa obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili 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 BRENNa není zajištěn doprovod průvodcem/delegátem CK BRENNa. 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 BRENNa od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).
- 5.2** CK BRENNa 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 tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK BRENNa požadovat.
- 5.3** CK BRENNa si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. CK BRENNa je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 9 dní před zahájením zájezdu a v této lhůtě je CK BRENNa povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK BRENNa 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 BRENNa 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 BRENNa 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 BRENNa 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 BRENNa 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 BRENNa povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK BRENNa 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 BRENNa 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 BRENNa 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:
- a) pokud nepřijme návrh CK BRENNa na změnu smlouvy o zájezdu,
- b) pokud CK BRENNa 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 BRENNa, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník služby zakoupil, nebo na adresu sídla CK BRENNa. 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 BRENNa, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.
- 6.3** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK BRENNa stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK BRENNa od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK BRENNa 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 služby 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 BRENNa má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 6.5** CK BRENNa může, mimo jiné, odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:
- a) před zahájením zájezdu, z důvodů zrušení zájezdu CK BRENNa. 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 mravům 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 aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK BRENNa veškeré více náklady, které CK BRENNa vznikly a případně vzniklou škodu,
- c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK BRENNa nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK BRENNa má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK BRENNa povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět do České republiky.
- 6.6** Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákaznickem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.
- 6.7** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK BRENNa a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským 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 přání zákazníka
- Do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) může zákazník písemně oznámit CK BRENNa, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. 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 zákaznickem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.
- 6.10** Zákaznickem 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 ze strany CK BRENNa sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztíží 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 BRENNa 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 BRENNa pověřeného pracovníka. CK BRENNa je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemně 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 delegát, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný CK BRENNa pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutečností a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákaznickem, pokud není se zákaznickem 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 BRENNa pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše delegát, vedoucí provozovny nebo jiný CK BRENNa 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 BRENNa od smlouvy odstoupit.
- 7.7** CK BRENNa 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 BRENNa 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 Česká republika 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 nařízením č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002. a) Za škodu, která přesahuje na každého cestujícího částku 113.100 SDR CK BRENNNA neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím CK BRENNNA 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 BRENNNA 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 BRENNNA 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 BRENNNA 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 BRENNNA za škodu až do výše 1.131 SDR. CK BRENNNA však nenesou odpovědnost, případně jen v omezené míře, jestliže byla škoda způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla. V případě neodbavených zavazadel, včetně osobních předmětů, odpovídá CK BRENNNA pouze za škodu, která vznikla přímo její 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 BRENNNA 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 jednotkách zvláštních práv čerpání (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. 2. 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 Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe 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.

7.10 CK BRENNNA 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 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.

7.12 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, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

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:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- 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/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 České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady. Zajišť-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 společností 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 jejich 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. Rozsah cestovního pojištění společností UNIQA pojišťovna, a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na straně 5. katalogu LÉTO 2018 - CK BRENNNA a na www.brenna.cz v části „Důležité informace/ Cestovní pojištění.“ Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/17 a Rámčovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výši pojistných částek a se zněním Všeobecných pojistných podmínek. V případě, že zákazník CK BRENNNA uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedeně prohlášení učinit i jménem těchto osob.

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

10.1 Fakultativní výlety se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK BRENNNA a platí se v hotovosti v místní měně nebo EUR. CK BRENNNA 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 nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizovaný výlet 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. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK BRENNNA 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

Poskytované ubytovací služby 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 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 předemtnou kategorii ubytování.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK BRENNNA 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. Upozorňujeme, že se do obsazenosti pokoje započítává i infanť, 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.

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení v předpážky letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoj 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. 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 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.

11.4 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládná 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 v popisu každého hotelu.

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, másto, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce).

Večere 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 dvouvařičem 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. otvíráky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované 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

CK BRENNNA neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů zmínit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazény či na výletech.

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 hlučnému 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 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 určité době mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazény 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 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.

11.9 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 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. 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 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. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu 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 v katalogu CK BRENNNA uvedené u každé destinace 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.

11.10 Pobytová taxa

V destinacích Španělsko, Itálie a Řecko jsou zavedeny pobytové taxy, které se platí v hotovosti přímo v ubytovacím zařízení. Aktuální výši pobytových tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vám zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK BRENNNA.

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 poskytne či poskytne CK BRENNNA v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK BRENNNA shromažďuje 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, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa. CK BRENNNA při zpracování osobních údajů zákazníkovi dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

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

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

- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
- ochrana práv a právem chráněných zájmů CK BRENNNA;
- dodržení právní povinnosti CK BRENNNA stanovené obecně závazným právním předpisem

(např. povinnost CK BRENNNA uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);

d) marketingové a obchodní účely.

12.5 K marketingovým a obchodním účelům podle článku 12.4(d) 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 zpracovávány 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.

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

- k účelu podle článku 12.4(a) 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);
- k účelu podle článku 12.4(b) 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 v uvedené době zahájí proti CK BRENNNA soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- k účelu podle článku 12.4(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK BRENNNA;
- k účelu podle článku 12.4(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.7 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 12.6 budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně nemožná jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

12.8 Za účelem uvedeným v článku 12.4(a) 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:

- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- poskytovatel služeb letecké přepravy;
- pojišťovna spolupracující s CK BRENNNA, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza.

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

12.10 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.

12.11 CK BRENNNA vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě.

12.12 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 údajích:

- účel zpracování;
- kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány;
- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
- plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- 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.

12.13 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.

12.14 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.

12.15 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:

- zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- 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.

12.16 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 přesměrování podle článku 8 nařízení (ES) č. 261/2004, jestliže se zákazník v případě, kdy let nebyl zrušen, rozhodne tímto spojením 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. 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, Převážné podmínky a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

15.2 Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK BRENNNA 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 BRENNNA 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. CK BRENNNA si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé CK BRENNNA jsou uvedeny na internetových stránkách www.brenna.cz.

REKLAMAČNÍ ŘÁD CK BRENNNA, s.r.o.

1. PŘEDMĚT

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK BRENNNA“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK BRENNNA za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacie“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. VADY ZÁJEZDU

CK BRENNNA odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a CK BRENNNA toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. REKLAMACE

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, zástupci pověřenému CK BRENNNA (dále jen „delegát 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 průvodce nebo jiného CK BRENNNA pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK BRENNNA zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK BRENNNA v místě poskytované služby určitě písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

CK BRENNNA nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK BRENNNA se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. POSKYTNUTÍ KOMPENZACE

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK BRENNNA neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo byla způsobena v důsledku neodvratitelné události (vis maior).

V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK BRENNNA přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil. U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK BRENNNA v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi. V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK BRENNNA, případně jiného pověřeného zaměstnance CK BRENNNA o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci. Zákazníkovi bude ze strany CK BRENNNA poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vší pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK BRENNNA jako pořadatel nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

6. 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, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK BRENNNA zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK BRENNNA nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li CK BRENNNA nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK BRENNNA mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK BRENNNA odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK BRENNNA opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK BRENNNA na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK BRENNNA. CK BRENNNA se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproutí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK BRENNNA škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 20. 10. 2017.