

# Všeobecné podmínky účasti na zájezdech CK BRENNNA, s.r.o.

platné od 3. 10. 2019

## 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 3. 10. 2019. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), či osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, 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.

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

## 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 nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz), případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné.

**1.2** Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz), případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě o zájezdu.

**1.3** V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými nabídkami, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami příloženými 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 a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

**1.5** V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK BRENNNA a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK BRENNNA vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 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 nejpozději do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK BRENNNA.

## 2. CENY ZÁJEZDŮ

**2.1** Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

**2.2** Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 30. 9. 2019.

**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 akotací 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 nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, jakož i požadovat po zákaznících doplatek zájezdu dle nové kalkulace.

**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 vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie. 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) zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo

c) zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. 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.

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 u peněžního ústavu nebo zaplacením platební kartou v sídle CK BRENNNA, případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce CK BRENNNA. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK BRENNNA právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3, 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, cestovje zákazník oprávněných dokladů a služeb. V případě koupě zájezdu tzv. „first minute“ do 31. 12. toho kterého kalendářního roku, je zákazník oprávněn uhradit zálohu toliko ve výši 1.500 Kč za každou osobu, která je účastníkem zájezdu, a to za podmínky následného doplatku do 50 % z celkové ceny zájezdu do 31. 1. následujícího kalendářního roku.

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

## 4. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

**4.1** K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavěnění CK BRENNA zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz), nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK BRENNA 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 BRENNA, 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 z tohoto důvodu spojených s postoupením smlouvy dle bodu 6.8, 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 BRENNA známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v nabídkovém listu zájezdu, který byl zákazníkovi předán, nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz). Časy letů, které jsou uváděny ve smlouvě o zájezdu, jsou toliko předběžné. Přesné časy letů budou zákazníkovi sděleny nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

#### 4.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK BRENNA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK BRENNA 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 BRENNA,
- 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. a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK BRENNA,
- d) převzít od CK BRENNA 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 země, pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné a účinné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuelně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK BRENNA. CK BRENNA nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) 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,
- h) 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 (eventuelně delegáta),
- i) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- j) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby,
- k) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- l) řídit se pokyny zástupce CK BRENNA (eventuelně delegáta), či jiné osoby určené CK BRENNA, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů,
- m) zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo

skutečně vzniklé náklady CK BRENNA v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vnesen teprve po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu. Poplatek lze účtovat i opakovaně, budou-li požadavky zákazníka CK BRENNA vznášeny opakovaně,

#### 4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK BRENNA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
- c) zabezpečit, aby všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK 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 CK BRENNA si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 5.2 Nutí-li vnější okolnosti CK BRENNA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK BRENNA splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne oznámení návrhu na změnu závazku (není-li v konkrétním případě ze strany CK BRENNA stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK BRENNA zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navržených změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, a výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 5.3 CK BRENNA může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:
  - a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
  - b) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
  - c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny.

CK BRENNA může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, CK BRENNA vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

- 5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK 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 uskutečňována 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, postoupení smlouvy

**6.1** Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK BRENNA jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, jak uvedeno v bodě 5.3, tedy jak z důvodu, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů, tak z důvodu, že CK BRENNA v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 je zákazník povinen uhradit CK BRENNA v souvislosti s odstoupením odstupné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK BRENNA povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkům, snížené o případné odstupné. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK BRENNA, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

**6.2** Zákazník není v souvislosti s odstoupením povinen platit CK BRENNA odstupné dle bodu 6.3 v těchto případech:

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

**6.3** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2, 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 službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 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** Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkům zakoupených fakultativních služeb (vyjma cestovního pojištění sjednaného prostřednictvím CK BRENNA), a u jednotlivých služeb prodejní cena.

**6.6** Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK BRENNA a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

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

### 6.8 Právo zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu:

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK BRENNA účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se požadavek zákazníka na postoupení smlouvy považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6. CK BRENNA nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně

k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK BRENNA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK BRENNA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK BRENNA, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka. Totožně se uplatní i v případě, kdy jsou k již uzavřené smlouvě o zájezdu doobjednány služby cestovního ruchu pro další osobu.

**6.9** Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

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

## 7. Pomoc v nesnázích, vady zájezdu, reklamace, odpovědnost za škody

**7.1** CK BRENNA odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, bude nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zákazník má možnost CK BRENNA kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitně-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, tj. na adrese CK BRENNA s.r.o., Jakubské nám. 129/7, 602 00 Brno, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu řízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je 800 111 162. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK BRENNA za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

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

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

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

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

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

**7.7** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK BRENNA a jejich obchodních partnerů.

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

**7.9** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK BRENNA škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK BRENNA hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

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

**7.11** 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 nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002.

a) Za škodu, která přesahuje na každého cestujícího částku 113.100 SDR CK BRENNA neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím CK BRENNA 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 BRENNA za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejití 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 BRENNA za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněna veškerá přiměřená opatření za účelem předejití 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 BRENNA 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 BRENNA za škodu až do výše 1.131 SDR. CK BRENNA však nenese odpovědnost, případně jen v omezené míře, jestliže byla škoda způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla. V případě neodbaavených zavazadel, včetně osobních předmětů, odpovídá CK BRENNA 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 BRENNA 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 zvláštních právních čerpání (SDR) znamenají jednotky zvláštních právních 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 stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti. K vyřízení žádosti o poskytnutí kompenzace je stanovena dvouměsíční lhůta. 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 přímo u příslušné přepravující 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.

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

## 7.13 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

## 8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

**8.1** CK BRENNA 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 BRENNA 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 BRENNA je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

**9.1** V cenách zájezdů CK BRENNA není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Zákazníkům se při zakoupení zájezdu doporučuje uzavřít cestovní pojištění společností UNIQA pojišťovna, a.s. prostřednictvím CK BRENNA, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK BRENNA uzavřít jakým prostřednictvím pojištění, není CK BRENNA povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

**9.2** Rozsah cestovního pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) v části „Důležité informace/ Cestovní pojištění.“ Cestovní pojištění KOMFORT PLUS společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., jehož součástí je pojištění tzv. stornovacích poplatků, lze platně sjednat nejpozději bezprostředně následující den po zaplacení poslední splátky ceny zájezdu, resp. nejpozději následující den po zaplacení plné výše ceny zájezdu. Je-li cestovní pojištění KOMFORT PLUS společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. sjednáno později, pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění tzv. stornovacích poplatků. 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 Rámcovou 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 BRENNA uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uveřejnit prohlášení učinit i jménem těchto osob. Sjednané pojištění odstoupením od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka nezaniká, částka uhrazená za sjednané pojištění je nevrátitelná, a to z důvodu, že součástí pojištění je také pojištění tzv. stornovacích poplatků; tato část pojištění je platná ode dne, kdy bylo pojištění sjednáno.

## 10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

**10.1** Fakultativní výlety se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK BRENNA a platí se v hotovosti v místní měně nebo EUR. CK BRENNA nenabízí při sjednání smlouvy o zájezdu možnost zakoupení fakultativních výletů. Program, popis a ceny výletů uvedené u jednotlivých destinací v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. O přesném programu a cenách výletů informuje klienty zástupce/delegát. V ceně není zpravidla zahrnuta strava, nápoje a vstupy do památek. Stravu zajištěnou v hotelu a využitou 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. Nerealizování výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program a nabídka výletů mohou být z objektivních důvodů změněny.

## 11. DALŠÍ PODMÍNKY

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

## 11.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání nabídkového listu zájezdu a uveřejnění popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK BRENNA uvádí na [www.brenna.cz](http://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 nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz). Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Fotografie pokojů jsou ilustrační, nelze zveřejnit všechny druhy pokojů, případné rozdíly nejsou důvodem k reklamaci.

Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK BRENNA na jejich umístění 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 infant, tedy dítě do 2 let věku, např. na dvoulůžkovém pokoji s jednou přistýlkou tak není možné ubytovat 3 osoby a dítě do 2 let věku.

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 neopravňuje 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 BRENNA 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 neaktuálnější 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 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, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce).

Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat

pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směrnici 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 ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otváračky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Pokoje 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 nejpозději v 12:00 hodin. V případě brzkého odjezdu nebo pozdního příjezdu do/z ubytovacího zařízení nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nevyužitých stravy. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

## 11.6 Pláže

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

Údaje o vzdálenostech od hotelu uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) jsou jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro nás často hlučným 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 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 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 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 – 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 spolecestujících. 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, jakož i informací o přibližných lhůtách pro vyřízení víz a údajů o zdravotních požadavcích státu určených, je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky – [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v sekci Cestujeme v oddělu Státy světa - informace na cesty. Informace o destinaci uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK BRENNA 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.

## 11.11 Pobytová taxa

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

## 12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

**12.1** Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK BRENNA 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 BRENNA zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK BRENNA v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK BRENNA shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním v rozsahu jmenovitě: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa. CK BRENNA při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

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

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

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

**12.6** Osobní údaje zákazníka bude CK BRENNA zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK BRENNA;
- c) dodržení právní povinnosti CK BRENNA stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK BRENNA uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
- d) marketingové a obchodní účely.

**12.7** K marketingovým a obchodním účelům podle článku 12.6(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 BRENNA nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.

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

- a) k účelu podle článku 12.6(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- b) k účelu podle článku 12.6(b) 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 BRENNA soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 12.6(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK BRENNA;
- d) k účelu podle článku 12.6(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

**12.9** Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 12.8 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 znemožněna jeho identifikace. Zpracovávání informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

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

- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;

- c) pojišťovna spolupracující s CK BRENNA, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. rezervace parkování apod.).

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

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

**12.13** CK BRENNA vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě. Při zpracování osobních údajů podle bodu 12.11 a 12.12 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK BRENNA vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 12.11 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK BRENNA zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

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

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

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

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

**12.16** Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK BRENNA 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 BRENNA o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK BRENNA odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude taková žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK BRENNA neprodleně odstraní závadný stav.

Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK BRENNA provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

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

- i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
- iii) CK BRENNA 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 BRENNA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

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

**12.18** Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK BRENNA 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 BRENNA 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 BRENNA 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 BRENNA povinna zákazníka informovat o identitě leteckého dopravce:

- a) v případě, že je dopravce znám, informuje CK BRENNA zákazníka o identitě skutečného dopravce již při rezervaci,
- b) 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,

c) 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.

**14.2** 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.

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

### 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**15.1** Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK BRENNA. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) zákazníci potvrzují, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, nabídkový list zájezdu nebo popis zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případné dodatečné nabídky, Převážných podmínek a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, rozumějí jím, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

**15.2** Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz) a ceníku CK BRENNA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nabídkových listů zájezdů a CK BRENNA 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 smluv o zájezdech již uzavřených CK BRENNA informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. CK BRENNA si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé CK BRENNA jsou uvedeny na internetových stránkách [www.brenna.cz](http://www.brenna.cz).