

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

platné od 10. 2. 2021

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 10. 2. 2021. 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 nabytá 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 použijí 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, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a Přepavními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepavní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepavních podmínek závazné.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.brenna.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepavními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými nabídkami, Všeobecnými podmínkami, Přepavními 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 Evropského společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka a dále práva a 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. Smlouvy o zájezdu se v takovém případě smlouva sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je naplněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK BRENNNA. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK BRENNNA nejpozději do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK BRENNNA.

2. CENY ZÁJEZDŮ

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

2.2 Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.brenna.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 30. 10. 2020.

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 nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na 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:

- 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
- 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.
- 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.
- 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.
- bude-li v souvislosti se šířením onemocnění Covid-19 zaveden jakýkoliv speciální poplatek, daň či taxa, které nejsou v době uzavření smlouvy známy.

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 odpustně 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. V případě koupě zájezdu tzv. „first minute“ do 31. 12. toho kterého kalendářního roku, je zákazník oprávněn uhradit zálohu toliko ve výši 1.500 Kč za každou osobu, která je účastníkem zájezdu, a to za podmínky následného doplatku do 50 % z celkové ceny zájezdu do 31. 1. následujícího kalendářního roku.

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

3.4 Zprostředkovatelem online plateb činných prostřednictvím webových stránek CK BRENNNA je společnost ComGate Payments, a.s., IČ: 27924505, se sídlem Jankovcova 1596/14a, 170 00 Praha 7 - Holešovice, E-mail: platby-podpora@comgate.cz, tel.: +420 228 224 267.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK BRENNNA zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK BRENNNA známy,
- 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 a poplatků 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. 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 určené (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- f) dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně těch očkovacích) a další předpisy země, do které zákazník cestuje, dodržovat platné a účinné legislativy země pobytu a respektovat odlišné sklady obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK BRENNA. CK BRENNA nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí 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 (eventuálně 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 zákazníky či osoby,
- k) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- l) 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,
- m) zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a e-mailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady CK 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 vznesen 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 textově 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 navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. 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. Za podstatnou změnu se přitom nepovažuje:

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

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 kva-

lity 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, 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 zákazníkem, snížené o případné odstupné. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK BRENNA, a to nejpozději v den předchozího 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.

Existence objektivního požadavku a povinnosti k předložení negativních testů na onemocnění Covid-19, absolvování těchto testů po příletu do cílové destinace či před návratem do České republiky, existence požadavku na předložení dokladů o případném, v cílové destinaci povinném očkování před vstupem do destinace, nařízení karantény zákazníkovi po příletu do cílové destinace nebo po návratu do České republiky, ani žádné jiné skutečnosti mající původ v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka, neosvobozují zákazníka v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka od placení odstupného dle bodu 6.3. Totožné pak platí, že posunutí počátku termínu zájezdu o 1 (jeden) až 2 (dva) dny oproti původnímu počátku termínu zájezdu neosvobozuje zákazníka v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka od placení odstupného dle bodu 6.3.

6.4 CK BRENNA má právo jednostranně započítat 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 zákaznickem zakoupených fakultativních služeb (vyjma cestovního pojištění sjednaného prostřednictvím CK BRENNA), a u jednotlivých služeb prodejní cena. Platba za cestovní pojištění sjednané prostřednictvím CK BRENNA se zákazníkovi v případě odstoupení od smlouvy nevrací.

6.6 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK BRENNA a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. CK BRENNA není povinna předkládat zákazníkovi podklady, které použila pro výpočet odstupného, a to z důvodu povinnosti CK BRENNA zachovávat obchodní tajemství vůči třetím subjektům.

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 Pro případ, že zákazník obdrží od CK BRENNA poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. („Lex Voucher“), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně neuzije svých práv na úkor CK BRENNA (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystavený v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžité výplaty finančních prostředků), je CK BRENNA oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkovi uplatněného poukazu na zájezd

6.9 Právo zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu:

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK 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. 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 tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK 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. Totožné se uplatní i v případě, kdy jsou k již uzavřené smlouvě o zájezdu doobjednány služby cestovního ruchu pro další osobu.

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

6.11 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, ocitne-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 zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je 800 111 162. Zavinil-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 je zapotřebí okamžité nápravy. 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 reklamacie 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 reklamacie, 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 reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. S odstupem času je obtížné prokazovat oprávněnost reklamacie.

7.5 CK BRENNA odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, nebo 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 povinná, 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 předcházela 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 porušili 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 reklamacie se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK 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 Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Právními 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 reklamacie 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 povinná po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném a účinném znění, uzavřenu pojist-

nou 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 povinná předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojištního 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. Zajišťuje-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 společnosti 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 jejím prostřednictvím pojištění, není CK BRENNA povinná (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 v části „Důležité informace/ Cestovní pojištění.“ Cestovní pojištění KOMFORT PLUS a KOMFORT PLUS COVID společností UNIQA pojišťovna, a.s., jehož součástí je pojištění tzv. stornovacích poplatků, lze platně sjednat nejspoději bezprostředně následující den po zaplacení poslední splátky ceny zájezdu, resp. nejspoději následující den po zaplacení plně výše ceny zájezdu. Je-li cestovní pojištění KOMFORT PLUS nebo KOMFORT PLUS COVID společností 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 výší 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 uvedenou prohlášení učinit i jménem těchto osob. Sjednané pojištění odstupením od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka nezaniká, částka uhrazená za sjednané pojištění je nevratná, a to z důvodu, že součástí pojištění je také pojištění tzv. 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, či USD. 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 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 připravit 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 zručností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských

zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání nabídkového listu zájezdu a uveřejnění popisu zájezdu na www.brenna.cz a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK BRENNA uvádí na www.brenna.cz. Upozorňujeme, že při snížení 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. 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. Přistýlka 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 přeprávkářské společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání 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 umožňují 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, másto, 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 přeletu do Vašeho hotelu.

U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem 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 nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Pokojev minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá 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 nejspíše v 12:00 hodin. V případě brzkého odjezdu nebo pozdního příjezdu do/z ubytovacího zařízení neznámá 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 hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazény či na výletech.

Údaje o vzdálenostech od hotelu uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz jsou jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. 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 určitou dobu 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 a zdravotní doklady

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK BRENNA pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK BRENNA, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitel cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby 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, včetně podmínek týkajících se zdravotních dokladů pro cesty a pobyt na území cizího státu. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu, jakož i informací o přibližných lhůtách pro vyřízení víz a údajů o zdravotních požadavcích státu určení, je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky – www.mzv.cz v sekci Cestujeme v oddílu Státy světa - informace na cesty. Informace o destinaci uvedené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK 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, Řecko a Bulharsko jsou zavedeny pobytové taxy, které se platí v hotovosti přímo u ubytovacím zařízení. Aktuální výši pobytové taxy

tových tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK BRENNA.

11.12 Prevence onemocnění Covid-19

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v průběhu zájezdu mohou být z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti dalších zákazníků a dalších hotelových hostů uplatňovány zvýšené nároky na hygienu, jakož i další dočasná opatření související s výskytem a prevencí onemocnění Covid-19. Zákazník se zavazuje taková opatření určená k ochraně zdraví dodržovat s tím, že případné negativní důsledky takových opatření na dostupnost služeb ani opatření samotná nejsou důvodem pro konstatování nižší jakosti či vad zájezdu. Takovými opatřeními mohou být zejména:

- omezení počtu najednou přepravovaných osob při transferech, vyžadování používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.),
- zákaz používání klimatizace při přepravě,
- podrobit se měření tělesné teploty při vstupu do uzavřených prostor, včetně případné povinnosti odevzdat před vstupem vyplněný dotazník o zdravotním stavu (platí i pro lodní dopravu),
- dezinfekce zavazadel po příjezdu do hotelu,
- realizace check-in na otevřených prostranstvích,
- vyžadování dodržování doporučených rozestupů, používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.) ve společných prostorách,
- zákaz vstupu všech neubytovaných,
- omezení používání výtahu dle jeho kapacity,
- odstranění veškerých dekorativních předmětů (včetně dekorativních polštářů a přehozů) a předmětů ke společnému použití (časopisy, jídelničky apod.), společných kávovarů, rychlovařičů apod., jakož i veškerých produktů z minibaru,
- dočasné omezení každodenní výměny ložního prádla a ručníků, bude prováděno pouze na žádost zákazníka,
- servírování pokrmů a nápojů (včetně těch z postmixu) personálem hotelu či formou podávání osobních balených porcí, dočasný zákaz konzumace občerstvení ve veřejných prostorách hotelu, omezení počtu osob sedících v hotelové restauraci u jednoho stolu, preference venkovního stolování,
- omezení nabídky plážových aktivit včetně omezení počtu osob pobývajících na pláži,
- pravidelná dezinfekce lehátek u hotelových bazénů,
- dočasné omezení provozu wellness centra (vířivka, sauna, masáže), a/nebo aquaparku,
- omezení počtu osob v otevřených bazénech,
- uzavření krytých bazénů a plaveckých nádrží,
- fitness centra jsou po využití hotelovým hostem kompletně dezinfikovány, tedy například vstup může být omezen jen na určitý počet osob současně, případně umožňován jen v určitých časech,
- potápěčské centrum po použití dezinfikuje veškeré vybavení,
- dětský klub (miniklub) umožní omezený počet dětí ve skupině s tím, že aktivity dětského klubu budou primárně venkovní, dočasné omezení aktivit dětských klubů (miniklubů), preference primárně venkovních aktivit,
- uzavření diskoték či případná jiná omezení dle opatření přijatých jednotlivými hotely v reakci na aktuální epidemiologickou situaci.

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 směrnic 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:

- 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 BRENNA;
- dodržení právní povinnosti CK BRENNA stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK BRENNA uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
- 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:

- 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);
- 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 či CK BRENNA v uvedené době zahájí v souvislosti se smlouvou o zájezdu a plněním z ní vyplývajícími soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- k účelu podle článku 12.6(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK BRENNA;
- 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 12.10 budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínil účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracováváné 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:

- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- poskytovatel služeb letecké přepravy;
- pojišťovna spolupracující s CK BRENNA, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- 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 delegačský servis, obchodní zástupci CK BRENNA, osoby poskytující právní služby.

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 osob, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiných služeb. 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 údajích:

- 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 vzněs 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

Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Přepravních 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“ (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 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 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 s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případně dodatečné nabídky. Přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

15.2 Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.brenna.cz o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nabídkových listů zájezdů a CK 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.