

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

platné od 21. 3. 2022

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 21. 3. 2022. 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.

Pro účely vymezení termínu zájezdu se:

- zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
- ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

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

- 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 Přepraveními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravení podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravených podmínek závazné.
- Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.brenna.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Přepraveními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.
- V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými nabídkami, Všeobecnými podmínkami, Přepraveními 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.
- 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 povinnost smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).
- 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 článku 3. těchto Všeobecných podmínek. Smlouva 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)

přepravených 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. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy obsaženými v článku 6. těchto Všeobecných podmínek.

1.6 Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty VOP, Reklamační řád a Předmluvní informace k zájezdu CK BRENNNA, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- byl seznámen s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,
- byl seznámen s dokladem o pojištění pro případ úpadku CK,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdě rádně pověřili. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

1.7 Není-li uvedeno jinak, nejsou zájezdy CK BRENNNA vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2. CENY ZÁJEZDŮ

- 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, dále veškeré daně a poplatky, které přímo CK BRENNNA v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK BRENNNA známé v čase přípravy nabídky zájezdu.
- Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:
 - cestovní pojištění,
 - případně vízum (ať již náklady či administrace získání),
 - pobytovou taxu,
 - bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
 - volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, rezervace místa či zajištění stravy v letadle, nadváha přepravovaných zavazadel nad rámec váhových limitů dle přepravních podmínek letecké společnosti apod.).
- 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. 2021.
- CK BRENNNA je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud písemně oznámí o zvýšení ceny zájezdu odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:
 - zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie.** Ceny zájezdů byly kalkulovány při referenční hodnotě pohonných hmot – 600 USD/MT. Pokud dojde ke zvýšení ceny leteckého paliva nad referenční hodnotu, je CK BRENNNA oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena v souladu se smlouvami s leteckou společností podle vzorce:
 Palivový příplatek (USD/1 zpáteční letenka) = (cena na světových trzích - referenční cena) * **SP** * **SWK** / **K**, kde:
„SP“ = průměrná spotřeba paliva na daném letu v tunách (9,8342 MT PRG-CAG-PRG; 9,700 MT PRG-OLB-PRG);
„SWK“ = koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,395;
„K“ = průměrná sedačková kapacita letadla, která činí 183.

Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená v „Platts Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts Marketscan“ dostupném na www.platts.com. Výsledek výpočtu palivového příplatku se přepočte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu.

Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot se považuje také:

- Změna kurzu USD k CZK – ceny letecké dopravy vycházejí z referenčního kurzu 21,50 CZK za 1 USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou letenku) jednostranně zvýšena o 15 CZK za každých 0,1 CZK, o které bude referenční kurz převyššen aktuálním kurzem. Výpočet vychází ze vzorce stanoveného leteckou společností:

Kurzový příplatek = (Koeficient navýšení * (Průměrný kurz – Referenční kurz))/0,1, kde:

Koeficient navýšení = hodnota pro výpočet kurzového příplatku (15 CZK)

Průměrný kurz = poslední známý měsíční průměr kurzu devizového trhu USD/CZK zveřejněný ČNB ke dni úhrady zálohy letu.

- Změna emisního příplatku (určeného na úhradu nákladů spojených s opatřeními na ochranu ovzduší před znečišťováním) – CK BRENNA nese za zákazníka náklad emisního příplatku ve výchozí hodnotě 10,50 EUR (stanoveno na základě průměrné ceny měsíční povolenky za období červen-září v sezóně 2021). Pokud dojde ke zvýšení emisního příplatku o více než 10 % nad výchozí hodnotu, může CK BRENNA zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o odpovídající rozdíl, který bude vypočten v souladu se smlouvami s leteckou společností dle vzorce:

Emisní příplatek (EUR/1 zpáteční letenka) = $PCP * 3,15 * SP * SWK / K$, kde:

„PCP“ = Průměrná měsíční cena povolenky v EUR publikovaná jako „C-EUA Future High“ na www.theice.com (průměrná cena za celý kalendářní měsíc, ve kterém je příslušný emisní příplatek účtován)

„3,15“ = konstanta sloužící k přepočtu množství spáleného paliva na množství znečištěného ovzduší CO²

„SP“ = průměrná spotřeba paliva na daném letu v tunách (9,8342 MT PRG-CAG-PRG; 9,700 MT PRG-OLB-PRG);

„SWK“ = koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,395;

„K“ = průměrná sedačková kapacita letadla, která činí 183.

Výše emisního příplatku se přepočte z EUR na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu.

b) zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplatky z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou. zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.

c) zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, je CK BRENNA oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb je 16. 10. 2021.

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

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

V případech navýšení ceny uvedených pod písm. a) až e) je zákazník CK BRENNA povinen do 5 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK BRENNA rozdíl v ceně zájezdu.

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

Pokud se ceny položek uvedených shora pod písm. a) až c) naopak budou snižovat, tak po překročení stanovených limitů, má zákazník CK BRENNA právo na snížení ceny zájezdu, a to dle reálné částky, kterou CK BRENNA ušetřila oproti kalkulovaným nákladům.

2.5 Při zvýšení ceny zájezdu o více než 8% je zákazník CK BRENNA oprávněn od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit. Lhůta pro sdělení, zda zákazník CK BRENNA od smlouvy odstoupuje činí 5 kalendářních dnů ode dne, kdy zákazníkovi CK BRENNA bylo doručeno písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu. CK BRENNA je v takovém případě povinna zákazníkovi vrátit veškerá přijatá finanční plnění ze smlouvy o zájezdu. Storno poplatky se v tomto konkrétním případě neuplatní.

2.6 Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Blíže informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

3.2 CK BRENNA 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. Nemá-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 Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění.

3.5 Zprostředkovatelem plateb formou bankovního převodu činěných prostřednictvím webových stránek CK BRENNA 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. Online platby kartou, jakož i platby kartou v sídle CK BRENNA zajišťuje společnost Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, Tel.: +420 224 111 111.

3.6 V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK BRENNA či jiným typem poukazu (cenina, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu. V případě odstoupení od smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o příslušné stornopoplatky, a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK BRENNA. V případě odstoupení od smlouvy při použití benefičních poukazů (popř. karet) je výše poukazu ponížená o stornopoplatky vrácena benefiční společnosti, jež poukazy vystavila. Benefiční poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 12.000 Kč/osoba za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK BRENNA (není-li uvedeno jinak). Platbu poukazem (cenina, šek, benefiční poukaz, popř. karta) je nutno CK BRENNA ohlásit předem, nejpozději při rezervaci zájezdu, a to z důvodu, že celkovou výši uplatňovaných poukazů je nutno uvést do smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení této podmínky si CK BRENNA vyhražuje právo poukazy neakceptovat.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinení 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, 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 těchto Všeobecných podmínek,

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 těchto Všeobecných podmínek, a to vše před zahájením zájezdu,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 těchto Všeobecných podmínek,

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. Zákazník bere na vědomí, že informace obsažené v tomto sdělení nemusí být s ohledem na vydávající se situaci aktuální a mohou být změněny např. opatřeními vlády či jiného kompetentního orgánu České republiky či v rámci destinace, přičemž zákazník se zavazuje veškeré s tímto související informace před odletem vyhledat a následně je dodržovat. 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 a souvisejícím třetím osobám 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) bez zbytečného odkladu sdělit CK BRENNA své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu,
- c) 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; u osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK BRENNA současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu; v případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém,
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3. těchto Všeobecných podmínek a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK BRENNA,
- e) převzít od CK BRENNA doklady potřebné pro čerpání služeb; způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu,
- f) a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat; zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů),
- g) splnit veškeré související povinnosti a 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), pro opuštění příslušné země, pro nástup do přepravy, jakož i pro návrat do České republiky; 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,
- h) dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně těch očkovacích) a další předpisy země, do které zákazník cestuje, dodržovat platné a účinné legislativy země pobytu, respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí a počínat si tak, aby negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK BRENNA. CK BRENNA nese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní neopodstatněností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- i) 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,
- j) 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),
- k) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby,
- m) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- n) 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,
- o) 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 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 účastníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucí 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 navrhouvaných 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. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK BRENNA rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK BRENNA rozdíl v ceně zájezdu má CK BRENNA právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 6. těchto Všeobecných podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK BRENNA na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK BRENNA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK BRENNA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

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 přiletového (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.

Za podstatnou změnu se rovněž nepovažuje změna pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování).

Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

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 službu v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK BRENNA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK BRENNA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK BRENNA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK BRENNA povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

- 5.5** Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK BRENNA nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ A STORNO POPLATKY, 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 těchto Všeobecných podmínek, 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 a dále z důvodu, že zákazník podstatně porušil svou povinnost, zejména tím, že ani na výzvu nezaplatil zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostavil se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

V případě, že je CK BRENNA oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty.

Odstoupení musí být provedeno písemně a v případě odstoupení ze strany zákazníka musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:

- i. oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK BRENNA či prodejci CK BRENNA;
- ii. oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zasláné prostřednictvím e-mailové komunikace z e-mailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení bude směrováno buď na e-mailovou adresu prodejce CK BRENNA či e-mailový kontakt uvedený na webových stránkách CK BRENNA v oddělení kontakty.

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 těchto Všeobecných podmínek je zákazník povinen uhradit CK BRENNA v souvislosti s odstoupením odstupné podle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek. 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 plánovaného odletu, resp. odjezdu.

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

- a) vnější okolnosti nutí CK BRENNA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2 těchto Všeobecných podmínek);
- 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 těchto Všeobecných podmínek.

V situaci podle písm. d) a e) tohoto ustanovení nevzniká CK BRENNA vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

- 6.3** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2 těchto Všeobecných podmínek, 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.

V případě, že ve smlouvě o zájezdu byly sjednány i fakultativní služby, jsou storno poplatky následující:

- a) storno poplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, zákazník uhradí CK BRENNA storno poplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění.
- b) storno poplatky za golfová hřiště: Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, zákazník uhradí CK BRENNA storno poplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- c) storno poplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, zákazník uhradí CK BRENNA storno poplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- d) storno poplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb: Zákazník uhradí CK BRENNA storno poplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- e) storno poplatky za objednaná místa či stravu v letadle, nadváhu přepravovaných zavazadel nad rámec váhových limitů dle přepravních podmínek letecké společnosti: Zákazník uhradí CK BRENNA storno poplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen.

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 těchto Všeobecných podmínek.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v situaci, kdy CK BRENNA je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK BRENNA nezavinili a nebo je nemožné ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK BRENNA i zákazník jsou oprávněni v této situaci od smlouvy o zájezdu ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné dle bodu 6.3 těchto Všeobecných podmínek; jedná se především o povinnou karanténu v destinaci. Toto ujednání se neuplatní v případě úplného zákazu cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník a/nebo uzavření českých hranic.

Totožně 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 těchto Všeobecných podmínek.

- 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 zákazníkem 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. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK BRENNA veškeré náklady, které CK BRENNA vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

- 6.7** Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů počítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezačítává 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 odpustné dle článku 6 těchto Všeobecných podmínek. 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. 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 zákazník, 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 ve zprostředkování komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zákazník má možnost CK BRENNa kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, očitne-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 608 566 328. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK BRENNa za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK BRENNa náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK BRENNa se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů EU odvolat příslušný dopravce.

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 okamžitě 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 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. Reklamaci 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 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. Vznikla-li CK BRENNa škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

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 Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Předprávními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, oděpení 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. Výše náhrady škody za zavazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

7.12 V otázkách reklamace a odpovědnosti za vady zde výslovně 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. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK BRENNa poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

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, uzavřeno pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK BRENNa z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

8.2 CK 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 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 povinna (nad daný zákonný rámec) cokoli neopojistěnému 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 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 nebo KOMFORT PLUS COVID 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 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 uvedeně prohlášení učinit i jménem těchto osob. Sjednané pojištění odstoupením od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka nezankláá částka uhrazená za sjednané pojištění je nevrátit, 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 CK BRENNA není pořadatelem fakultativních výletů. 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. Za kvalitu suvenýrů (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese CK BRENNA odpovědnost. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky. Stravování v hotelu nevyužitou z důvodu účasti na fakultativním výletu nelze proplatit.

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 a rozhodnutím

hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK BRENNA uvádí na www.brenna.cz. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Hlavní sezónou se rozumí měsíc červenec a srpen. Tyto okolnosti se však zohledňují již při utváření ceny. Při poskytování internetu, Wi-Fi, může docházet z důvodů počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpádkům.

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. Zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

11.3 Doprava

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK BRENNA vyhraduje možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a příletu jsou uvedeny v elektronických cestovních dokladech. Informace k odletu (odbavení) zasílá CK BRENNA elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. K nástupu do letadla je zákazník povinen dostavit se v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK BRENNA usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o pochopení.

Všichni cestující jsou povinni dodržet podmínky letecké přepravy stanovené konkrétní leteckou společností, která zajišťuje v daném případě přepravu.

CK BRENNA si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK BRENNA prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu.

11.4 Transfery v destinaci

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelu na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod. Z kapacitních důvodů nemůže delegát CK BRENNA doprovázet všechny transfery do/z hotelu.

11.5 Ubytování

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. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. 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, případně 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. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu, znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba.

Při ubytování (check-in) v hotelu může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu, případně zálohu v hotovosti.

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. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky. Upozorňujeme, že se do obsazenosti pokoje započítává i infant, tedy dítě do 2 let věku, např. na dvoulužkovém pokoji s jednou přistýlkou tak není možné ubytovat 3 osoby a dítě do 2 let věku. Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž CK BRENNA doporučuje sdílet příslušná práni již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, pleny apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici. Pokoje typu promo/economy mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu zajišťován každodenní úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci.

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. Individuálně lze dohodnout s recepcí opuštění pokoje v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek. 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). Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a rekreační lety večer. Jak odlet, tak i přilet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího.

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 nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

11.6 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. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokoje, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

11.7 Stravování a nápoje

Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Některé hotely nabízejí také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě. Tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarrhea). Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. CK BRENNA proto doporučuje poradit se před začátkem dovolené se s lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

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. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží

vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se v některých hotelech jídlo organizuje ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné.

V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu servírování.

Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele.

Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

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

11.8 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 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 a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro nás často hlučnému obyvatelstvu.

11.9 Bazény

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou se doporučuje toto konzultovat se svým lékařem. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní rád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparku je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. 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 u bazénovou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

11.10 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachutí, a to i po převáření, ale je zdravotně nezávadná. Vodu k pití a na vaření 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.

11.11 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 a v hotelových pokojích. V případě zpozorování zvýšeného výskytu hmyzu je nutno tuto skutečnost obratem oznámit zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. CK BRENNA současně doporučuje vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

11.12 Víza, 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. Držitelé 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 příbližných 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. Dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem.

11.13 Pobytová taxa

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

11.14 Šperky a trezory

Nedoporučuje se brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) se doporučuje uložit v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. V případě krádeže je nutno bezpodmínečně a bezodkladně učinit oznámení na místní policii, s čímž je připraven pomoci delegát. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. výsoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), nenese CK BRENNA ani ubytovatel žádnou odpovědnost. V případě nutnosti CK BRENNA doporučuje sjednat speciální individuální připojištění.

11.15 Sport/zábava/aktivity

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením. Některá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, k čemuž poskytne bližší informace delegát CK BRENNA, popř. zaměstnanci příslušného hotelu. Stávající sportovní materiál, jakož i např. výstroje kurty nemusí vždy odpovídat navykému standardu a z důvodu stálého užívání mohou vypadat opotřebeně. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Vedení hotelu ani CK BRENNA za zranění, ke kterým dojde při sportovních aktivitách, neodpovídá. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla je nutno před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. V mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

11.16 Hluk

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. To však navzdory veškerým snahám nelze vždy provádět bezhlučně. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letišťích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližná vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště je uvedena v popisu ubytování. Také postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

11.17 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:

1. omezení počtu najednou přepravovaných osob při transferech, vyžadování používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.),

2. zákaz používání klimatizace při přepravě,
3. 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),
4. dezinfekce zavazadel po příjezdu do hotelu,
5. realizace check-in na otevřených prostranstvích,
6. vyžadování dodržování doporučených rozestupů, používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.) ve společných prostorách,
7. zákaz vstupu všech neubytovaných,
8. omezení používání výtahu dle jeho kapacity,
9. odstranění veškerých dekorativních předmětů (včetně dekorativních polštářů a přehozů) a předmětů ke společnému použití (časopisy, jídelníčky apod.), společných kávovarů, rychlovařičů apod., jakož i veškerých produktů z minibaru,
10. dočasné omezení každodenní výměny ložního prádla a ručníků, bude prováděno pouze na žádost zákazníka,
11. servírování pokrmů a nápojů (včetně těch z postmixu) personálem hotelu či formou podávání osobních balených porcí, dočasné zákaz konzumace občerstvení ve veřejných prostorách hotelu, omezení počtu osob sedících v hotelové restauraci u jednoho stolu, preference venkovního stolování,
12. omezení nabídky plážových aktivit včetně omezení počtu osob pobývajících na pláži,
13. pravidelná dezinfekce lehátek u hotelových bazénů,
14. dočasné omezení provozu wellness centra (vířivka, sauna, masáže) a/nebo aquaparku,
15. omezení počtu osob v otevřených bazénech,
16. uzavření krytých bazénů a plaveckých nádrží,
17. fitness centra jsou po využití hotelovým hostem kompletně dezinfikována, tedy například vstup může být omezen jen na určitý počet osob současně, případně umožňován jen v určitých časech,
18. potápěčské centrum po použití dezinfikuje veškeré vybavení,
19. 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,
20. uzavření diskoték či případná jiná omezení dle opatření přijatých jednotlivými hotely v reakci na aktuální epidemiologickou situaci.

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), doporučuje se však před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

11.18 Průvodcovský servis

V destinaci jsou k dispozici česky nebo slovensky mluvící průvodci/delegáti CK BRENNA, kteří organizují transfer z/na letiště a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 1 až 2krát týdně. Pokud se vyskytne během pobytu jakýkoliv problém, je zákazník povinen oznámit tuto skutečnost průvodci/delegátovi CK BRENNA, a to bez zbytečného odkladu, aby problém mohl být odstraněn na místě co nejdříve. V destinacích, kde nemá CK BRENNA zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

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 plněná smlouva o zájezdu.
- 12.2 Zákazník bere na vědomí, že CK BRENNA zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytne 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. Zpracovávání 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.
- 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 těchto Všeobecných podmínek, konkrétně k účelům podle článku 12.6(a) a 12.6(b).
- 12.4 CK BRENNA při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závaz-

né 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, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK BRENNA na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;

c) dodržení právní povinnosti CK BRENNA stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK BRENNA uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);

d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK BRENNA. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro založení a vedení zákaznické karty CK BRENNA, která umožňuje čerpání věrnostních slev.

12.7 K marketingovým a obchodním účelům podle článku 12.6(d) těchto Všeobecných podmínek 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) těchto Všeobecných podmínek 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) těchto Všeobecných podmínek 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 plněními z ní vyplývajícími 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) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK BRENNA;

d) k účelu podle článku 12.6(d) těchto Všeobecných podmínek budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.9 Nejpозději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 12.8 těchto Všeobecných podmínek budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínil 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. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

12.10 Za účelem uvedeným v článku 12.6(a) těchto Všeobecných podmínek 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, 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 těchto Všeobecných podmínek 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 Všeobecných 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 vznesi 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 kteréhokoliv 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“ (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, případné dodatečné nabídky, Převážné 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.

Reklamační řád CK BRENNNA, s.r.o.

1. PŘEDMĚT

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

2. VADY ZÁJEZDU

CK BRENNNA odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK BRENNNA je povinna zákazníkovi správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

CK BRENNNA odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 a v souladu s § 2537 odst. 2 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

3. REKLAMACE

Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CK BRENNNA má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamační“). Zájezd má vadu, i není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému CK BRENNNA (dále jen „delegát CK BRENNNA“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK BRENNNA během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK BRENNNA, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK BRENNNA pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK BRENNNA odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. CK BRENNNA zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK BRENNNA se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení obchodnímu zástupci. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve SZ. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK BRENNNA v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

CK BRENNNA nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včasně odstranění vady musí být vyřízeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK BRENNNA se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi

se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li bezplatné odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby možné, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

5. POSKYTNUTÍ KOMPENZACE

Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu či ceny vadně poskytnuté dílčí služby cestovního ruchu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK BRENNNA přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí dodatečné slevy z ceny zájezdu či ceny vadně poskytnuté dílčí služby cestovního ruchu. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. V případě, že delegát CK BRENNNA není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil. U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK BRENNNA v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi či jiným vhodným způsobem. V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK BRENNNA, případně jiného pověřeného zaměstnance CK BRENNNA o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. Zjištěná vada musí být jasně a určité popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat CK BRENNNA, popř. jejímu obchodnímu zástupci. Zákazníkovi bude ze strany CK BRENNNA poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vší pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází z celkové ceny zájezdu. Do celkové ceny zájezdu se nezapočítává pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.), konečná cena zájezdu se tedy pro účely výpočtu nepoužije. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK BRENNNA jako pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamační považována za definitivně vyřízenou.

Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou nebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu ani do 2 let od skončení zájezdu, jeho právo na slevu se z ceny zájezdu se promlčí.

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK BRENNNA a jejich obchodních partnerů. CK BRENNNA odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK BRENNNA však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK BRENNNA zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK BRENNNA nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady. Nezejdná-li CK BRENNNA nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK BRENNNA mu nahradí účelně vynaložené náklady. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK BRENNNA odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK BRENNNA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, 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, poskytne CK BRENNNA zákazníkovi přiměřenou slevu, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK BRENNNA. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti. CK BRENNNA se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK BRENNNA škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, CK BRENNNA v případě podle § 2537 odst. 4 NOZ poskytne 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK BRENNNA náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Právě uvedené omezení výše nákladů se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatel sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu. CK BRENNNA se povinností nahradit náklady na nezbytné ubytování zproští v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

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 dopravce 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 přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 24. 11. 2021.

Rady a informace

Vážení zákazníci,

děkujeme, že jste si vybrali zájezd cestovní kanceláře BRENNA. Pro Vaši spokojenost děláme maximum a věříme, že Vaše dovolená bude příjemně stráveným časem. Připravili jsme pro Vás základní informace k zájezdu, které si, prosíme, pečlivě prostudujte, neboť obsahují důležitá upozornění k Vaší cestě.

KOMPLEXNÍ ODBAVENÍ + CESTOVNÍ POKYNY

V cestovních pokynech naleznete veškeré potřebné informace včetně přesných časů odletů a přiletů. Tyto instrukce rozesíláme zpravidla 7 dní před začátkem Vaší dovolené, a to e-mailem (případně poštou) na adresu objednavatele uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že dokumenty k odbavení jsou předávány klientům až po zaplacení celkové ceny zájezdu. Pokud nebyly cestovní pokyny klientovi doručeny (např. z důvodu chybně uvedeného kontaktu), je nutné si je vyžádat. Všem našim klientům doporučujeme uvést na Smlouvu o zájezdu více možných kontaktů (telefonní číslo, e-mail, adresu bydliště) a při doplatku zájezdu si zkontrolovat aktuálnost údajů. Komplexní cestovní odbavení neobsahuje letenky; letecká společnost odbavuje klienty na základě elektronického seznamu klientů. Komplexní odbavení obsahuje voucher sloužící pro ubytování, a pokud máte sjednáno pojištění, obsahuje i doklad o pojištění s kontaktem na asistenční službu a číslem pojistné smlouvy.

CESTOVNÍ DOKLADY

Upozorňujeme, že za platnost svých cestovních dokladů zodpovídají klienti, cestovní kancelář nemá povinnost ji kontrolovat. Doporučujeme Vám tedy včasnou kontrolu dokladů tak, abyste mohli případně využít běžných lhůt pro jejich vydání. Nezapomeňte, že od 26. 6. 2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat do zahraničí na vlastní cestovní doklad (občanský průkaz do zemí EU, pas do zemí mimo EU). Cestující jiné národnosti jsou povinni se informovat o podmínkách vstupu do konkrétní destinace na zastupitelském úřadě své země nebo v CK.

Za vydání cestovního pasu ve lhůtě 30 dnů s dobou platnosti 10 let (u dětí do 15 let s dobou platnosti 5 let) zaplatíte **600 Kč, děti do 15 let 100 Kč**. Od 2. 7. 2018 je možné získat plnohodnotný cestovní pas s biometrickými údaji také ve zkrácených lhůtách.

- do 24 hodin v pracovních dnech:** žádost o vydání pasu je možné podat u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u Ministerstva vnitra, doklad je však možné převzít pouze u Ministerstva vnitra. Správní poplatek za vydání cestovního pasu činí **6.000 Kč** při podání u Ministerstva vnitra, **4.000 Kč** při podání u obecního úřadu obce s rozšířenou působností, občané mladší 15 let platí **2.000 Kč**.
- do 5 pracovních dnů:** žádost o vydání pasu je možné podat a doklad převzít u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u Ministerstva vnitra. Ve zkrácených lhůtách do 5 pracovních dnů je poplatek ve výši **3.000 Kč, dítě do 15 let zaplatí 1.000 Kč**.

Zkrácené lhůty 24 hodin v pracovních dnech nebo 5 pracovních dnů se nově týkají také vydávání občanských průkazů. Platnost dokladu při cestách po EU je nutná minimálně po dobu plánovaného pobytu mimo území ČR. Do zemí mimo Evropskou unii je třeba platný cestovní pas: při cestách do Turecka je nutná minimální platnost pasu nejméně 5 měsíců po návratu do ČR, při cestách do Egypta 6 měsíců po návratu do ČR. Vstup do Egypta je navíc podmíněn zakoupením víza po příletu do země nebo přímo v cestovní kanceláři při objednání zájezdu.

Podrobné informace týkající se cestovních dokladů ČR lze nalézt na stránkách Ministerstva vnitra ČR www.mvcr.cz v sekci „Služby pro veřejnost / rady a služby / cestovní doklady“ nebo na stránkách Ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz.

VSTUPNÍ PODMÍNKY A FORMALITY

Pro vstup a pobyt na území cizího státu musejí občané ČR splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Podmínky pro vstup do jednotlivých zemí se

mohou měnit a konzulární úřady nejsou povinny cestovní kanceláře o změnách informovat. Proto doporučujeme ověřit si potřebné informace na www.mzv.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Informace o povinných a doporučených očkování do zahraničí najdete na stránkách MZV ČR.

ZDRAVÍ

Při balení nezbytných věcí na dovolenou si nepampte přibalit opalovací krémy, sluneční brýle a pokrývku hlavy. Snažte se vyvarovat dlouhého a přímého pobytu na slunci (zejména pak v polední době) a nepodceňujte pitný režim. Klienti se zdravotními problémy (např. kardiaci, astmatici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem atd.) jsou povinni písemně upozornit na tuto skutečnost, aby mohli být informováni delegát a ubytovací zařízení v místě pobytu. Těmto klientům doporučujeme vybírat ubytovací zařízení na základě konzultace s prodejcem zájezdů. Doporučujeme vzít si s sebou dostatek léků, které běžně užíváte a v případě nočního nebo brzkého ranního letu přibalit do zavazadla vodu v plastu.

POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdů a pobytů není zahrnuto pojištění léčebných a úrazových výloh v zahraničí či v ČR, ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu. Pro klid a pohodlí Vám doporučujeme využít nabídky pojištění UNIQA pojišťovna, a.s. Nabízíme pojištění KOMFORT (PLUS a PLUS COVID je platný pro pobyty v zahraničí, KOMFORT ČR pro pobyty v tuzemsku). Rozsah pojištění a limity pojistného plnění naleznete na www.brenna.cz. Na jedné smlouvě o zájezdu musí být pojištěny všechny osoby. Pojištění je hrazeno formou příplatku k ceně zájezdu/pobytu. Pokud jste si u nás pojištění pojišťovny UNIQA, a.s. sjednali, obdržíte spolu s Vaším odbavením kartičku, kterou se neprokazujete při návštěvě zdravotnického zařízení, ale která slouží jako informace pro Vás, jaké telefonní číslo je třeba volat v případě nutnosti poskytnutí lékařské péče. Kontakt na asistenční službu pojišťovny **UNIQA**, a.s. 24 hodin denně v českém jazyce – Europe Assistance: **+420 296 333 696**. Asistenční služba zprostředkuje ošetření ve smluvním zdravotnickém zařízení. Poplatky za lékařskou péči i léky se většinou platí v hotovosti u lékaře či v lékárně. Po návratu do ČR Vám danou částku pojišťovna uhradí na základě vyplnění formuláře pojistné události a doložení lékařské zprávy, účtů za lékaře a za předepsané léky. Formulář je k dispozici v CK BRENNA na vyžádání. Pokud jste si pojištění nesjednali prostřednictvím CK BRENNA, ale u své pojišťovny, kontaktujte asistenční službu této pojišťovny.

Kartičku Vašeho běžného zdravotního pojištění v ČR (např. VZP, OZP aj.) doporučujeme přibalit s sebou na cestu do zemí EU, neboť v některých státních zařízeních můžete být ošetřeni zdarma, a tedy bez další nutnosti požadovat proplacení účtů za ošetření po návratu do ČR u Vaší pojišťovny.

V DEN ODLETU

Doprava na letiště je individuální. Na letiště Vám doporučujeme se dostavit k odbavení **nejméně 2 – 2,5 hodiny před odletem**. Po příchodu na letiště věnujte pozornost informačním tabulím, kde bude uvedeno číslo odbavovací přepážky. U této přepážky se prokažte Vaším cestovním dokladem. Zde také odevzdáte zavazadla k odbavení a obdržíte palubní vstupenku i potvrzení o převzetí zavazadla. Po odbavení přejděte k osobní kontrole; je třeba mít připraveny palubní lístek a cestovní doklad. V tranzitním prostoru pak sledujte informační tabule s časem Vašeho odletu a číslem východu k odletu.

UPOZORŮJEME!

Pokud se nedostavíte k odbavovací přepážce včas, abyste mohli být odbaveni (přepážka se uzavírá 60 minut před plánovaným odletem) nebo nebudete-li mít požadované cestovní doklady, a tedy nebudete moci odcestovat, naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za Vaše další výdaje či za propadnutí Vámi uhrazených služeb.

Letecká přeprava

Cestovní kancelář BRENNNA využívá při letech do cílových destinací tzv. charterových letů, na kterých má pronajatu určitou kapacitu míst v letadle. Aby bylo možné uspokojit velkou poptávku klientů, zakupuje cestovní kancelář letenky taktéž na pravidelných leteckých spojích různých leteckých společností, informace o totožnosti leteckého dopravce je klientům poskytována při rezervaci zájezdu. Z tohoto důvodu není možné zajistit, aby všichni klienti cestující do stejné destinace téhož dne, letěli také stejnou linkou (do letních destinací létá z Prahy, Brna a Ostravy i několik spojů denně). Upozorňujeme tedy, že smlouva o zájezdu negarantuje klientovi dobu odletu a příletu či konkrétní letecký spoj, garantuje pouze letový den. Taktéž není možné předpokládat, že se odlet do destinace uskuteční první den zájezdu ráno a zpáteční let poslední den zájezdu večer, aby bylo možné maximálně využít dobu pobytu. První a poslední den pobytu je určen k letecké dopravě do/z destinace, transferu do/z letoviska a k ubytování, nikoliv k samotné rekreaci; nelze tedy tyto dny chápat jako plnohodnotné dny pobytu. Délka pobytu na místě je vždy určena počtem nocí strávených v destinaci a je uvedena na smlouvě o zájezdu. Upozorňujeme, že přílet do místa určení po půlnoci neznamená zkrácení pobytu a nezakládá důvod k poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

Během letecké dopravy platí přepravní řád příslušné letecké společnosti a taktéž mezinárodní smlouvy a dohody, kterým se letecký dopravce podřizuje. Dojde-li vlivem povětrnostních podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných leteckou společností ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně typu letadla apod., neodpovídá letecká společnost ani cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a nejsou povinny nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány.

Na základě předpisů, směrnic a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě může být letový řád z technických důvodů dopravcem změněn, a to i několik hodin před odletem. Cestovní kancelář tyto změny nemůže ovlivnit a nenese za ně žádnou odpovědnost. Pokud letecká společnost změnu času oznámí, všechny klienty informujeme na kontaktech uvedených ve smlouvě o zájezdu. Prosíme, mějte v den odletu a příletu zapnutý Váš mobilní telefon, aby bylo možné se s Vámi telefonicky spojit. Cestovní kancelář i letecká společnost maximálně usilují o vyloučení těchto rušivých vlivů; prosíme Vás, v případě změn letových časů nebo zpoždění, o Vaše pochopení. Případná odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost v souladu s platným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v jehož aktuálním znění, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, nebo významného zpoždění letů. Veškeré náhrady, škody a případné újmy uplatňuje cestující přímo u letecké společnosti. Změny v dopravě, či případná zpoždění v dopravě nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy, na slevu a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity.

Přepravní podmínky Smartwings a.s.: <https://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/prepravni-podminky/>

Přepravní podmínky Air Cairo: <https://www.brenna.cz/Public/brenna/design/pdf/prepravni-podminky-air-cairo.pdf>

Příplatkové služby a informace k letům letecké společnosti Smartwings:**MÍSTA V LETADLE**

Máte-li zvláštní požadavky na místa v letadle, naše cestovní kancelář Vám může předem zaručit přidělení konkrétního místa za poplatek.

Více informací o zajištění míst naleznete na <https://www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/mista-v-letadle>.

Upozorňujeme, že pokud cestující nespĺňuje podmínky pro přepravu na místech u nouzových východů, mohou být Vaše přednostní rezervace přeořazeny palubním personálem. V tomto případě nevzniká nárok na vrácení zaplacené částky za rezervaci místa. Nově bylo zavedeno taktéž právo dopravce přesadit cestující bez ohledu na objednaný a zaplacený seating nebo nechat přeložit kabinová zavazadla do zavazadlového prostoru. Místa v letadle, která nemáte předplacena, jsou potvrzena na palubní vstupence, a jsou přidělována cestujícím u přepážky odbavení na letišti v den letu.

STRAVA NA PALUBĚ LETADLA

V průběhu letu není podáváno občerstvení. Na palubě je možné si zakoupit nápoje i občerstvení. Stravování v letadle je také možné si zakoupit prostřednictvím cestovní kanceláře nejpozději 4 pracovní dny před Vaším odletem. Více informací naleznete na www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava.

ZAVAZADLA K ODBAVENÍ

Váhový limit na bezplatnou přepravu odbavených zavazadel je **23 kg/osoba**, děti do 2 let (infanti) sedící v letadle na klíně rodičů mají nárok na zavazadlo o hmotnosti **max. 10 kg** a součtu délky, šířky a výšky maximálně **115 cm**. Případná nadváha bude účtována doprovodné osobě. Bezplatně jsou přepravovány dětské kočárky a postýlky.

Sdružování hmotnosti zavazadel není povoleno, a to ani v rámci spolucestujících či rodiny. V případě, že klient překročí stanovený bezplatný limit váhy odbaveného zavazadla a nemá dokoupenou nadváhu předem, má odbavující letiště právo účtovat klientovi paušální poplatek dle Přepravních podmínek letecké společnosti, a to: **910 Kč/osoba** (odlet v ČR) nebo **35 Eur** (v EU a v Turecku) nebo **44 USD** (Egypt). Tento poplatek je účtován bez ohledu na počet kilogramů, o které byla váha zavazadla překročena, avšak do maximální hmotnosti zavazadla **32 kg/osoba**.

Zakoupení navýšení hmotnosti je možné předem v CK BRENNNA či u Vašeho prodejce, a to jak jednosměrně, tak i na oba lety (tam i zpět), nejpozději však 4 pracovní dny před odletem. Uvedené služby si může zakoupit jen jedna nebo i více osob na smlouvě o zájezdu. Poplatek za nadváhu zavazadla (9 kg) činí **780 Kč/jeden směr**. Nadváhy zakoupené v CK jsou nerefundovatelné, platné pouze pro zakoupený let a pouze pro cestujícího, který má nadváhu nahlášenou (nelze jednu zaplacenou nadváhu rozdělit mezi více cestujících osob).

PŘÍRUČNÍ ZAVAZADLA

Na palubu letadla si může každý cestující vzít s sebou zavazadlo nepřesahující rozměry **55 x 45 x 25 cm** a nevážící více než **8 kg**. Palubní zavazadla mohou být na přepážce odbavení zavazadel (check-in) zkontrolována. Do palubního zavazadla doporučujeme vzít fotoaparát, videokameru, doklady, peníze a léky. Dále je možnost vzít na palubu letadla jednu malou osobní tašku (např. dámskou kabelku nebo laptop o hmotnosti max. **3 kg** a maximálních rozměrů **40 x 30 x 15 cm**). Žádné jiné předměty nejsou akceptovány. Výjimku tvoří pouze pomůcky pro cestující s omezenou pohyblivostí, tj. berle nebo jiné ortopedické podpěrné přístroje. Kabinová zavazadla a osobní tašky, které překročí povolený počet, rozměry nebo hmotnost, budou přepravena za poplatek dle ceníku jako zapsaná v zavazadlovém prostoru letadla. Na palubě platí zákaz přepravy turistických trekových holí (Nordic Walking). Elektronické cigarety musí mít cestující vždy přímo u sebe, pokud možno s odstraněnou baterií.

POŠKOZENÍ, ZTRÁTA ČI VYKRADENÍ ZAVAZADLA BĚHEM LETU

Za poškození nebo ztrátu odbaveného zavazadla při letecké dopravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při příletu do cílové destinace zjistíte, že je Vaše zavazadlo poškozeno nebo se dokonce ztratilo, ihned na letišti v reklamačním oddělení sepište protokol (P.I.R.), který budete potřebovat pro uplatnění nároku na odškodnění. Toto odškodnění budete nárokovat přímo u letecké společnosti.

V případě poškození zavazadla musí příjemce uvědomit dopravce neprodleně, jakmile škodu zjistí, nebo nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Oprava a případné nahrazení bude řešeno firmou Dolfi 1920 s. r. o., a to na náklady letecké společnosti. Máte-li zájem tuto službu využít, kontaktujte s vystaveným protokolem o poškození (P.I.R.), palubní

vstupenkou a zavazadlovým lístkem společnost Dolfi 1920, s. r. o. na tel. čísle: **234 253 700 - 719**, nebo mimo otevírací dobu na čísle **775 071 075 / 777 071 098**. Další kontakty na tuto společnost jsou Dolfi 1920 s.r.o., Toužimská 767, Hala B3, Praha 9 – Letňany, www.dolfi1920.cz.

V případě, že zjistíte odcizení věcí z Vašeho odbaveného zavazadla, uvědomte dopravce neprodleně, nejpozději však do 7 dnů ode dne převzetí zavazadla. Vyplňte do online formuláře na webových stránkách <https://claim.travelservice.aero/> jmenný seznam zcizených věcí s účtenkami, cenou a stářím těchto věcí společně s reklamačním protokolem P.I.R., palubní vstupenkou a zavazadlovým lístkem.

V případě neobdržení Vašeho odbaveného zavazadla vyplňte online formulář na webových stránkách <https://claim.travelservice.aero/>. Zavazadlo se vyhledává 30 dnů ode dne sepsání Protokolu o nedoručeném zavazadle P.I.R. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po příletu, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Nároky z odpovědnosti za zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů ode dne, kdy bylo zavazadlo předáno příjemci.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. jízdní kola, výbava pro potápěče, windsurfingová prkna apod.) musí být nahlášena v cestovní kanceláři nejpozději 6 dní před odletem; tato přeprava se uskutečňuje v závislosti na kapacitních možnostech dopravce, a to za poplatek. Více informací o cenách naleznete v Pravidlech přepravy zavazadel na www.brenna.cz/cestovni-kancelar-brenna/letecka-doprava-podminky.

PŘEPRAVA DĚTSKÝCH KOČÁRKŮ

Dětské kočárky se přepravují bezplatně. V souladu s Přepavními podmínkami musí být kočárky přepravovány v ochranném obalu. V případě, že cestující žádá naložení kočárku do zavazadlového prostoru až u vstupu do letadla, je nutné tuto skutečnost nahlásit již u odbavení zavazadel. Na základě tohoto nahlášení cestující obdrží identifikační štítek. I v tomto případě by měl mít kočárek ochranný obal. Za poškození nezabalených kočárků a sportovních vybavení nenese letecká společnost odpovědnost. Více informací naleznete v Pravidlech přepravy zavazadel na <https://www.brenna.cz/Public/brenna/design/pdf/pravidla-prepravy-zavazadel.pdf>.

PŘEPRAVA SLUNEČNÍKŮ

Slunečníky již nelze zdarma přepravit (pouze jako dokoupené zavazadlo), nelze je přepravit ani připevněné k zavazadlům.

DOPRAVA CESTUJÍCÍCH SE ZDRAVOTNÍMI POTÍŽEMI

U cestujících se zdravotními potížemi, které ho mohou během letu ohrozit, je třeba uvést již při koupi zájezdu typ zdravotního problému. Každý takový cestující musí při odbavení předložit vyplněný formulář FIT TO FLY – Formulář Travel clearance (ke stažení na www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/cestujici-se-specialnimi-potrebami/). Pokud bude mít cestující jiné potvrzení od lékaře, musí být v takovém vždy potvrzen výslovný souhlas lékaře s leteckou přepravou pacienta. Jiná potvrzení nejsou akceptována.

DIABETICI

Diabetici nemusí mít žádné potvrzení od lékaře a nemusí nahlášovat přepravu inzulínového pera v příručním zavazadle. Přeprava inzulínu a inzulínového pera je již naprosto běžná. Každý diabetik je však povinen mít u sebe průkazku diabetika.

VOZÍČKÁŘI

Přepřavu vozíčkáře je nutné nahlásit předem v cestovní kanceláři, a to ještě před podpisem smlouvy o zájezdu. Klient vozíčkář nemusí vyplňovat formulář FIT TO FLY, ovšem musí být nahlášena míra pohybového omezení pro zajištění správného odbavení do letadla. Pokud si kompletně imobilní cestující objedná asistenci, je rovněž nutné specifikovat elektrický/manuální invalidní vozík. V případě elektrického a manuálního invalidního vozíku je potřeba nahlásit celkovou váhu a jeho rozměry; u elektrického ještě navíc typ baterie. U elektrických vozíků musí být odpojena baterie (suchá nebo gelová). Baterie se odpojuje už u odbavení a cestující si již zde přesedá do letištního asistenčního vozíku. Invalidní vozík na tzv. mokré baterie letecká

společnost nepřepřavuje. Před zakoupením zájezdu je vždy nutné ověřit u vybraného typu ubytování, zda je možné zajistit bezbariérový pokoj, a zda hotel disponuje bezbariérovým přístupem do společných prostor. Více informací žádejte v CK BRENNNA.

DOPRAVA TĚHOTNÝCH ŽEN

Těhotné ženy do 34. týdne těhotenství (do 28. týdne u vícečetných těhotenství) nepotřebují potvrzení od lékaře, ale musí prokázat, v jakém týdnu těhotenství jsou, tzn. musí mít s sebou těhotenský průkaz. Po překročení 34. týdne těhotenství (u vícečetného těhotenství po překročení 28. týdne) již není přeprava možná. Těhotná žena je povinna předložit těhotenský průkaz při odbavení zavazadel, v opačném případě je letecká společnost oprávněna odmítnout její přepravu.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Letecká společnost i cestovní kancelář si vyhrazují právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, jestliže svým konáním narušuje řád nebo bezpečný průběh přepravy/zájezdu, případně hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Nepříjemná je přeprava osob v podnapilém stavu nebo pod vlivem omamných látek. Z přepravy/zájezdu však může být vyloučen i klient, který verbálně napadá zástupce letecké společnosti či cestovní kanceláře, případně se vulgárně a hrubě vyjadřuje. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zabezpečení klidné dovolené a přepravy všech cestujících, jakož i ochrana pracovníků letecké společnosti a cestovní kanceláře.

BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA

Na palubu letadla je nepřípustné brát předměty ostré povahy – nože, nůžky, žiletky, šipky, sportovní páčky (baseball), kulečnicková a biliárová tága, kovové pilničky na nehty a jiné, zbraně i imitace zbraní. Zakázány na palubě letadla jsou také turistické hole. Tyto předměty je nutné umístit do zavazadel určených k odbavení. Injekční stříkačky lze převážet v příručním zavazadle pouze ze zdravotních důvodů (není nutné hlásit v CK, pouze oznamte u bezpečnostní kontroly). Letecká společnost nepřepřavuje howerboardy, segway, Samsungy Galaxy Note 7 a jakékoliv přehřívající se nebo poškozené baterie.

Pro Vaši ochranu před hrozbou kapalných výbušnin přijala Evropská komise dne 6. 11. 2006 přísnější bezpečnostní pravidla. Na všech letištích platí, že cestující jsou při bezpečnostní kontrole příručních zavazadel, kromě kontroly zakázaných předmětů, podrobeni také kontrole tekutin. Klienti mohou mít s sebou do kabiny letadla pouze tekutiny a gely o obsahu **do 100 ml**. Všechna balení musí být umístěna v jednom průhledném uzavíratelném igelitovém sáčku o maximálním obsahu **1 litr na osobu**. Tekutinami a gely se rozumí: voda a další nápoje, polévky, sirupy, krémy, pleťová mléka a oleje, parfém, gely včetně šampónů a sprchových gelů, nádoby pod tlakem včetně pěny na holení, pěnových tužidel, dalších pěnových přípravků a deodorantů, pasty včetně zubní pasty, směsi tuhých a tekutých materiálů, všechny další materiály podobné konzistence. Nápoje, parfém a ostatní tekutiny zakoupené v tranzitním prostoru letiště Vám budou zabaleny do zapečetěných tašek. Doporučujeme přepravovat tekutiny v zavazadlech, která se odbavují do zavazadlového prostoru. Léky a dietologické přípravky včetně dětské výživy (pro malé děti), které jsou pro cestujícího po dobu letu nezbytné, mohou být přepravovány v příručním kabinovém zavazadle.

DETEKČNÍ KONTROLY UVNITŘ ODBAVENÝCH ZAVAZADEL

V letní sezoně 2017 letiště Praha zahájilo kontrolu stop po výbušninách uvnitř odbavených zavazadel.

Během tohoto procesu jsou některá zavazadla bez přítomnosti cestujícího otevřena a fyzicky zkontrolována. Změna nijak neovlivní délku bezpečnostní kontroly cestujících. Letiště Praha se tak připojilo k řadě letišť ve světě, která již podobné kontroly uvnitř odbavených zavazadel provádějí. Zároveň byla nastavena spolupráce letiště s výrobcem zavazadel a bezpečnostních zámků, díky které budou moci zaměstnanci letiště otevřít většinu zavazadel bez poškození. Cestující pozná, že jeho zavazadlo prošlo kontrolou podle pásky s upozorněním, kterou bude zapečetěno. Uvnitř zavazadla pak najde zprávu o jejím průběhu a podrobnější informace včetně instrukcí k dalšímu případnému postupu. Cestujícím provozovatel letiště doporučuje, aby vyšli vstříc novému požadavku a používali při zabezpečení svých

zavazadel speciální zámky, které lze otevřít bezpečnostním klíčem (tzv. TSA zámky, které jsou označeny znakem červeného diamantu), případně aby využili jiných možností zabezpečení, jako jsou fólie či snímatelné obaly. U klasických či integrovaných zámků bez TSA může dojít při otevření k jejich poškození. Podrobnosti je možné získat na <http://www.prg.aero/kontrola/>.

CESTOVÁNÍ S MALÝMI DĚTMI

Pokud se rozhodnete pro cestování s malými dětmi, je cesta letadlem ideální. Lety zejména do středomořských destinací netrvají dlouho, a i pro ty nejmenší poskytují pohodlí. Na letištích jsou většinou k dispozici prostory určené pro maminky s dětmi, které jsou vybaveny přebalovací pultem. S kočárkem můžete jít až k letadlu, ten Vám následně uloží pracovníci letiště do zavazadlového prostoru přímo v letadle a při výstupu z letadla jej opět dostanete zpět. Přeprava kočárku je bezplatná a jeho hmotnost se nepočítá do celkové hmotnosti zavazadel. Při cestování s miminkem je třeba mít na paměti, že Vaše dítě bude nutné při cestě letadlem zabavit, ale také ho nakrmit a přebalit. Zde najdete několik praktických rad a doporučení, co si vzít s sebou na cestu do letadla: oblíbené hračky, vlhčené ubrousky, jednorázové plenky, dětské laskominy, dudlíky, náhradní oblečení a láhev s pitím. Je velmi důležité dávat dítěti pít při vzletu a také při přistávání letadla, abyste předešli případné bolesti uší způsobené změnou tlaku. Ve Vašem odbaveném zavazadle by také neměl chybět krém na opalování s vysokým faktorem určený speciálně pro děti. Dále nezapomeňte na tělové mléko po opalování, náplasti a panthenol na případné spáleniny. Vhodné je přibalit také léky tlumící bolest a horečku.

DĚTSKÉ CENY

Děti do 2 let věku infanti (v den zpátečního odletu jim nesmí být 2 roky) mají zájezd zdarma. Platí pouze poplatek **990 Kč** či **1.300 Kč** případně pojištění léčebných a úrazových výloh v zahraničí. Nemají však nárok na sedadlo v letadle, na sedadlo v autobusu při transferu, na lůžko nebo přistýlku v ubytovacím zařízení. Dětskou postýlku lze u většiny ubytovacích kapacit zajistit zdarma, příp. za poplatek na vyžádání v CK (viz. dětské postýlky). Během letecké přepravy mají nárok na zavazadlo o hmotnosti max. **10 kg** a součtu délky, šířky a výšky maximálně **115 cm** (případná nadváha bude účtována doprovodné osobě). Bezplatně jsou přepravovány dětské kočárky a postýlky.

Děti starší 2 let – dětské ceny se vztahují na děti od 2 let věku až do dovršení věku vyznačeného v ceníku jednotlivých hotelů, a to při ubytování s minimálně dvěma dospělými osobami.

V destinaci

TRANSFERY

Transfery z/na letiště do/z hotelů jsou organizovány partnerskými cestovními kancelářemi, které CK BRENNa v destinacích zastupují. Vzhledem k četnosti příletů a odletů letadel do destinací i vzhledem k vytíženosti delegátů v místě pobytu (informační schůzky na hotelech, organizace výletů) není reálné, aby byl u každého příletu a odletu přítomen český hovořící pracovník či delegát. Těmto příletům a odletům zpravidla asistují pracovníci partnerské cestovní kanceláře, kteří hovoří světovými jazyky, a kteří zajišťují Váš přesun do/z hotelů. Po Vašem příletu do destinace obdržíte obálku s pozváním na první informační schůzku s Vaším delegátem. V případě, že cestujete s neskladnými zavazadly (např. jízdní kola, vybava pro potápěče, windsurfingová prkna apod.) není možné realizovat hromadný transfer autobusem. Je tedy nutné mít předem v CK zajištěn a uhrazen privátní transfer z letiště do hotelu a zpět či si zajistit transfer individuálně. O ceně privátního transferu se informujte v CK BRENNa.

Realizace transferů a jejich délka závisí především na dopravní situaci a počtu hotelů, do kterých jsou klienti dopravováni. Každý cestující zodpovídá sám za svoje zavazadla, doporučujeme přesvědčit se, že byla naložena do dopravního prostředku.

TRAJEKTY

V případě pobytu na ostrově Thassos a Kalymnos je potřeba brát v úvahu, že odjezdy z pobytových míst se musí přizpůsobit časovému harmonogramu lodních společností. V případě, že by došlo ke zpoždění letu nebo povětrnostní podmínky by nedovolovaly využít trajektovou dopravu, bude zajištěn nocleh v místě příletu.

DELEGÁTI

Klademe velký důraz na výběr delegátů, kteří jsou klientům k dispozici ve všech cílových destinacích. Vždy se snažíme, aby jejich znalosti byly na co nejvyšší úrovni. Hlavní náplní práce delegátů je součinnost při organizaci transferů z/na letiště a uvítací setkání, při kterém Vám podají potřebné informace a pomohou s výběrem výletů nebo pronájmem auta (platba za výlety, příp. za pronájem vozů je možná pouze v eurech). Dále Vám naši delegáti budou k dispozici v určené návštěvní hodiny na určeném místě ve Vašem ubytovacím zařízení. Mimo návštěvní hodiny v nutných případech budete moci delegáta kontaktovat telefonicky na čísle uvedeném na informační tabuli či v informační knize CK BRENNa, která je umístěna na viditelném místě v ubytovacím zařízení. Delegáti taktéž zajišťují pomoc klientům ve složitých situacích a celkovou péči o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Věnujte pozornost pokynům našich delegátů a obraťte se na ně, prosím, s připomínkami či požadavky; pamatujte, že řada věcí je řešitelná pouze v místě pobytu.

POBYTOVÁ TAXA

Je běžnou praxí, že určité země, letoviska či města vybírají tzv. pobytovou taxu, která je vždy splatná až na místě – po příjezdu do ubytovacího zařízení. Upozorňujeme, že pobytová taxa může být kdykoli zavedena nebo její výše změněna v závislosti na vyhláškách místních úřadů a CK na tuto skutečnost nemá vliv. Případné změny naleznete na našich webových stránkách a v pokynech k odletu.

Výše poplatku v Řecku se liší pro jednotlivá ubytovací zařízení:

- **0,50 €** za noc ve studiích či apartmánech všech kategorií
- **0,50 €** za pokoj a noc pro 1-2 hvězdičkové hotely
- **1,50 €** za pokoj a noc pro 3 hvězdičkové hotely
- **3,00 €** za pokoj a noc pro 4 hvězdičkové hotely
- **4,00 €** za pokoj a noc pro 5 hvězdičkové hotely

Výše pobytové taxy na **Madeiře, Mallorce, Sicílii, Kalábrii** a v **SAE** se může lišit pro různá zařízení, informace tedy najdete u konkrétního popisu ubytování na www.brenna.cz v záložce "Cena nezahrnuje".

ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY A PŘÁNÍ KLIENTA

Speciálními požadavkům klientů (jako např. ubytování skupiny v pokojích vedle sebe, požadavky na pokoj s výhledem na moře nebo jiným konkrétním výhledem, pokoj v určitém patře apod.) se snažíme maximálně vyhovět, nicméně ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Ne vždy se nám podaří kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět, tím však nevzniká nárok na reklamaci. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí smlouvy o zájezdu, a není tedy službou garantovanou.

PŘIHLÁŠENÍ/ODHLÁŠENÍ NA/Z HOTELU

Podle mezinárodních pravidel se lze do pokojů ubytovat v den plánovaného příjezdu od 14:00 hodin, opustit pokoje je pravidlem v den odjezdu mezi 10:00 – 12:00 hodinou místního času, a to bez ohledu na čas příletu nebo zpátečního odletu. Hotely nabízí v případě volných ubytovacích kapacit možnost využití pokoje hned po příletu (early check-in) a až do odletu (late check-out). Za tuto službu hradí klient poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení.

DÉLKA POBYTU

První a poslední den zájezdu jsou dny, které jsou určeny k zajištění dopravy, transferu do místa pobytu a k ubytování. Tyto dva dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14:00 hodin do 10:00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Je-li vypsán zájezd na 12 dní, ve Vašem ubytovacím zařízení strávíte 11 nocí; na 11 dní to bude 10 nocí, na 8 dní to bude 7 nocí, a to bez ohledu na to, zda ve Vašem ubytovacím zařízení budete z důvodu pozdního letu nebo zpoždění ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách.

SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě místních obyvatel, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Při pobytu v Egyptě a Turecku je místním personálem za poskytnuté služby očekáváno malé spropitné (např. řidiči při cestě autobusem, nosiči zavazadel v hotelu, číšníci, atd.). Doporučujeme mít tedy připravené drobné dolarové bankovky či eurové mince k těmto účelům.

UBYTOVÁNÍ

Naše cestovní kancelář vybrala ve spolupráci se zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů co nejvyšší ubytování v dané kategorii a ceně. Chtěli bychom Vás upozornit na to, že v jednotlivých zemích platí různé klasifikace hotelů a ubytovacích zařízení, tyto se pak řídí výlučně dle tamních národních kritérií a nejsou totožné s ustanoveními a kritérii v jiných zemích; nelze tedy porovnávat standardy v různých destinacích. Vybavení, poloha, stáří nábytku a design hotelových pokojů, apartmánů či studií nejsou ani v objektech shodné klasifikace úplně stejné. Vzhledem k tomu, že každá ubytovací kapacita má několik typů pokojů, není možné Vám v nabídce zájezdů představit všechny typy. Případný rozdíl není důvodem k reklamaci. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační. Může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezony změnit. Upozorňujeme také, že příplatky za služby, které je možno připlatit až v ubytovacím zařízení (klimatizace, Wi-Fi, trezor, lednička atd.) a ceny výletů, jsou orientační; aktuální ceny obdržíte na recepci hotelu či u delegáta CK BRENNNA.

HOTEL

Většina hotelů je tvořena hlavní budovou a dalšími budovami (bungalovy, vily atd.) umístěnými v areálu hotelu. Pokud není smlouvou o zájezdu uvedeno jinak, Váš pokoj může být umístěn v centrální, ale i vedlejší budově, bungalovu nebo vile hotelového komplexu. Každý hotel má svá interní nařízení, která jsou návštěvníci povinni respektovat. Mezi taková nařízení patří např. zákaz vynášení jídla z hotelové restaurace nebo přinášení jídla a pití zakoupeného mimo hotel. Pokud si vyberete dovolenou v hotelu vyšší kategorie 4*–5*, zvolte vhodné elegantní oblečení, zejména při vstupu do hotelové restaurace (pánové – dlouhé kalhoty). V mimosezóně může ze strany hotelu dojít k omezení některých poskytovaných služeb a nabídky sportovního vyžití.

U hotelů naleznete hodnocení až do pěti hvězdiček. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dané země. Apartmánové domy a studia nejsou označeny hvězdičkami.

- * velmi jednoduché objekty určené pro nenáročnou klientelu s velice jednoduchým vybavením, rozsahem stravování a služeb
- ** jednoduché ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročnou klientelu, jednoduchý rozsah stravování i služeb
- *** objekty střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování
- **** hotely vyšší střední kategorie s vyšším standardem služeb a odpovídajícím vybavením
- ***** luxusní hotely s nadprůměrným standardem služeb, ubytování a stravování určené pro náročného klienta

APARTHOTEL

Nabízí ubytování v komplexu studií či apartmánů se stravováním (snídaně, večeře nebo polopenze). V nabídce jsou většinou k dispozici některé služby (např. recepce, snack-bar u bazénu, restaurace apod.). Upozorňujeme, že obsah a rozsah služeb v aparthotelu není totožný se službami v hotelu.

PENZION

Nabízí ubytování ve standardních pokojích bez možnosti vaření. V pokojích je k dispozici koupelna s toaletou a lednicí. Penziony mají zpravidla jídelnu, kde se podávají snídaně.

JEDNOLŮŽKOVÝ POKOJ

Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. Přestože jsou nabízeny s příplatkem, jsou zpravidla podstatně menší, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

DOULŮŽKOVÝ POKOJ

Jedná se o pokoj se dvěma lůžky nebo jednou velkou postelí pro dvě osoby. Lůžka mohou být dvě oddělená, příp. jedno manželské dvoulůžko nebo napevno vystavěná lůžka. Manželská dvoulůžka bývají v některých zemích pouze s jednou příkrývkou pro 2 osoby a jsou také menších rozměrů, než na jaké jsme zvyklí u nás. Za tři nebo čtyřlůžkový pokoj je zpravidla považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou/přistýlkami, které nejsou vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací nebo upravitelný gauč, palanda, rozkládací lehátko apod. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením Vašeho pohodlí a komfortu.

STUDIA, APARTMÁNY

Jsou samostatné letní byty s jednou nebo více ložnicemi, kuchyňským koutem a koupelnou s toaletou, balkonem nebo terasou. Studia mají dvě pevná lůžka, apartmány minimálně dvě pevná lůžka, ostatní lůžka mohou být přistýlky různých rozměrů (rozkládací lehátko, pohovka, rozkládací gauč nebo palanda). Kuchyně je vždy vybavena elektrickým nebo plynovým vařičem, lednicí a základním nádobím podle počtu ubytovaných osob. Pokud předpokládáte náročnější vaření, je lépe si s sebou vzít Vaše vlastní nádobí (např. cedník, struhadlo, otvírák na konzervy atd.). Studia a apartmány nejsou rovněž vybaveny mycími prostředky, houbičkami na mytí nádobí a utěrkami. Upozorňujeme také na to, že toaletní papír není v apartmánech a studiích vždy doplňován, k dispozici je většinou jeden kus při příjezdu. Další lze dokoupit v místním obchodě.

DĚTSKÉ POSTÝLKY

Lze u většiny ubytovacích kapacit zajistit na vyžádání. V ubytovacích kapacitách jsou postýlky poskytovány zdarma nebo za poplatek. V případě Vašeho zájmu o dětskou postýlku je nutno se nejdříve informovat o možnosti pronájmu v CK, dále tuto žádost vyznačit při rezervaci zájezdu jako zvláštní požadavek. Po příjezdu na ubytování je dobré pronájem postýlky připomenout na recepci nebo u delegáta.

LOŽNÍ A KOUPELNOVÉ PRÁDLO

Každé ubytovací zařízení mění ložní prádlo a ručníky v pokojích/studiích/apartmánech. Neznamená to však, že výměna bude probíhat každý den. V podstatě platí, že čím vyšší kategorie ubytování, tím častější výměny ložního prádla a ručníků. U hotelů nižší kategorie, u studií a apartmánů počítejte s tím, že výměna proběhne dvakrát za pobyt. Osušky na pláž nejsou součástí poskytovaných služeb (pokud není v popisu uvedeno jinak), je tedy nutné zajistit si své.

KLIMATIZACE

Klimatizace je většinou vázána na Vaši přítomnost v pokoji; její ovládání však může být i centrální. V tomto případě plně závisí její funkčnost na režimu hotelu (klimatizace bude fungovat zpravidla pouze v hlavní sezóně v určitých hodinách, pokud není uvedeno v popisu ubytování jinak). V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie, s čímž souvisí nejen funkčnost klimatizace, ale i zásobování teplou vodou.

MINIBAR

Minibar je v podstatě minilednička, která je umístěna na hotelovém pokoji. V případě, že je minibar naplněn, jeho obsah se po konzumaci doplňuje a zkonsumované nápoje a potraviny se platí přímo v hotelu. Minibary nejsou zpravidla zahrnuté v ceně programu all inclusive, pokud není v popisu hotelu uvedeno jinak.

INTERNET, WI-FI

Informace o dostupnosti či cenách internetového připojení jsou uvedeny u jednotlivých ubytovacích kapacit a jsou orientační; přesné ceny získáte v místě pobytu. Upozorňujeme na možné výpadky připojení způsobené přetížením telekomunikačních služeb. Výpadky zejména na řeckých ostrovech bývají v hlavní sezóně běžné.

TREZOR, PENÍZE A CENNOSTI

Vaše cenné předměty a finanční hotovost je lépe uschovat v trezoru. Poplatek za pronájem trezoru se platí na recepci hotelu/domu. V žádném případě není vhodné nechávat při odchodu z Vašeho pokoje otevřená okna nebo balkónové dveře. Obojí je nutno zabezpečit také v noci během spánku. Zabrání se tak případnému vniknutí zlodějů. Pokud by zloděj vnikl do Vašeho pokoje a nepřešel by při tom žádnou překážku (vylomení dveří, rozbití okna atd.), i v případě pojištění Vám zaniká nárok na pojistné plnění. Za ztracené věci, které nebudou uschovány v trezoru, ubytovací zařízení neručí a naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za jejich ztrátu, případně krádež.

DOČASNÁ OPATŘENÍ HOTELŮ (PREVENCE COVID-19)

- dezinfekce zavazadel po příjezdu
- před ubytováním klientů (check-in) je cestujícím měřena teplota infračerveným teploměrem (klientům, kterým bude naměřena teplota 38 °C, nebude umožněn vstup do hotelu a nejbližší zdravotnické zařízení bude o klientech informováno)
- u vstupu do hotelu jsou umístěné dezinfekční prostředky pro dezinfekci rukou
- pokoje se uklízejí a dezinfikují každý den (po dezinfekci je potřebné pokoj větrat min. 1 hodinu)
- mýdla, šampóny, kondicionéry jsou jednorázové tzn. používají je pouze osoby, které jsou na pokoji
- ručníky, osušky a ložní prádlo jsou dezinfikovány a perou se při teplotách od 60 °C do 90 °C
- dodržování sociálních odstupů alespoň 2 metry a ochrana úst (označení odstupů je vyznačené na zemi nebo bariérami)
- při stravování jsou pokrmy servírovány hotelovým personálem, a to včetně nápojů (voda se podává balená), občerstvení ve veřejných prostorech není možné. V restauracích je rozmístění stolů min. 1,5 metru od sebe. U jednoho stolu smí sedět 2 nebo 4 osoby. Při větším počtu osob u jedné rodiny je potřeba upozornit personál, aby připravili místo s potřebnou kapacitou a odstupem. V restauraci je též potřeba dodržovat odstup a je vhodné zde nosit roušku až ke stolu.
- omezené plážové a bazénové aktivity (rozestupy lehátek u bazénů a na pláži jsou min. 2 metry, při větším počtu rodiny je potřeba upozornit hotelový personál)
- pravidelná dezinfekce lehátek u hotelových bazénů, společných prostor a vybavení hotelu
- společenské a sportovní akce v hotelu jsou omezené nebo zakázané (záleží na hotelu)
- wellness centrum (vířivky, vnitřní bazény, sauny, masáže) může být dočasně mimo provoz, fitness centrum (po použití hosta kompletně dezinfikováno), potápěčské centrum (dezinfikuje se veškeré vybavení), miniklub pro děti (maximální počet dětí ve skupině je 8, primárně venkovní aktivity)
- pokud se v hotelu nachází lékař pro PCR testy, je možné se zde objednat. Pokud tomu tak není, testy zabezpečí delegát CK.
- není možné vstupovat do společných prostor hotelu, restaurace apod. z části hotelu vyhrazené pro karanténu nemocných hostů

UPOZORNĚNÍ: Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v rámci zájezdu budou z titulu ochrany zdraví a bezpečnosti zákazníků uplatňovány zvýšené nároky na hygienu a další opatření související se současnou situací, s jejichž demonstrativním výčtem byl zákazník pořadatelem předem seznámen. Zákazník se zavazuje přijmout a dodržovat opatření určená k ochraně zdraví s tím, že důsledky takových opatření ani opatření samotná nejsou důvodem pro konstatování nižší jakosti zájezdu.

PITNÁ VODA

Obyvatelé jižních zemí obvykle nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Balenou pitnou vodu Vám doporučujeme zakoupit v uzavřených obalech v místních obchodech nebo v hotelu. Nedoporučuje se také konzumace neomyté zeleniny a ovoce.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich. Tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. V některých zemích se stále můžeme setkat s jiným typem kanalizace (užší potrubí). V těchto případech se nesmí vhadzovat toaletní papír do záchodové mísy, jelikož hrozí ucpání odpadu. Toaletní papír se vhadzuje do odpadkových košů umístěných vždy vedle WC. Informace Vám podá delegát CK.

TEPLÁ VODA

Některá ubytovací zařízení používají k ohřívání vody sluneční kolektory. Ve dnech, kdy intenzita slunečního svitu není příliš silná, popř. při současném užívání více sprch v hotelu se může stát, že tekoucí voda ve Vašem pokoji/studiu/apartmánu bude vlažná nebo dojde ke krátkodobému omezení.

ANIMAČNÍ PROGRAMY, ZÁBAVA

Některé hotely pro své hosty pořádají animační programy (viz. popis u jednotlivých hotelů). K animačním programům většinou patří různé sportovní aktivity, jako je např. plážový volejbal, vodní aerobic atd., dále také různé večerní zábavné programy (show, dětské diskotéky apod.). Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitému omezení hotelových služeb (zábava, počet otevřených bazénů, sportovní nabídka, restaurace apod.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu.

STRAVOVÁNÍ

Během cestování pamatujte na to, že každý národ používá k přípravě jídel jiné ingredience. Středomořská strava je založena na zelenině, luštěninách, hojně se používá olivový olej a koření. K veškeré stravě je nabízen bílý chléb (podobný naší vece) nebo pita. Také v turistických destinacích a na hotelech můžete ochutnat typické místní pokrmy, které mohou být připravovány jiným způsobem, než na jaký jste zvyklí z domova. Neobvyklé mohou být přísady, koření, ale například i způsob podávání. Pokrmy se ne vždy podávají horké. Druh a výběr jídel a nápojů závisí výlučně na hotelu a každý hotel si tyto záležitosti spravuje odlišně; v některých ubytovacích kapacitách se zaměřují na suroviny a speciality typické pro danou oblast, jinde naopak vaří univerzální pokrmy tak, aby vyhovovaly, pokud možno, co největšímu okruhu strávníků. Vždy jsou jídla připravována z místních, většinou sezonních surovin. CK nemůže ovlivnit množství stravy či velikost a teplotu porcí, opakovaní nabídky jídel v případě déle trvajících pobytů, chuť a složení pokrmů, velikost výběru jídel a nápojů apod., což je v plné kompetenci hotelu.

Zejména v období hlavního vytížení hotelů (květen–říjen) je obvyklé, že v určitých hodinách během podávání snídaní, obědů či večeří, dochází k vyššímu vytížení restaurací než v jiných hodinách, čímž mohou ojediněle vznikat fronty. Ve všech stravovacích zařízeních platí pravidlo, že jídlo se nesmí vynášet z restaurace bez výslovného svolení personálu (např. při onemocnění člena rodiny apod.).

Upozorňujeme, že stravování formou bufetu a stravování s obsluhou jsou cenově rovnocenné. Z provozních důvodů může hoteliér (především v případě nízkého vytížení hotelu na začátku nebo na konci sezóny) uváděný způsob stravování změnit; v takovém případě nevzniká nárok na finanční náhradu. Stravu zmeškanou z osobních důvodů nelze nahradit. To se týká i nevyužitě stravy v případě účasti na výletě. Hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky ve dny, kdy se účastní fakultativního výletu, nebo opouští hotel poslední den již před snídaní, a to především z hygienických důvodů. Podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením.

V případě zakoupení ubytování s polopenzí nebo plnou penzí je nutno počítat s tím, že v ceně obědů nebo večeří nejsou zahrnuty nápoje. Nápoje k jídlu si lze za místní měnu dokupovat. V případě služeb all inclusive jsou nápoje i u obědů a večeří zahrnuty v ceně. V případě možnosti volby určitého typu stravování musí být forma stravování vždy stejná pro všechny účastníky zájezdu, kteří bydlí společně na jednom pokoji. Stravování zahr-

nuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení (např.: 12 dní pobytu s polopenzí znamená 11 večeří a 11 snídaní, pobyt na 8 dní s polopenzí zahrnuje 7 večeří a 7 snídaní). Polopenze začíná první den večeří, končí poslední den snídaní, pokud není hotelem stanoveno jinak. Služba all inclusive začíná první den obědem, končí poslední den snídaní, pokud není hotelem stanoveno jinak. V případě pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nebo časného odletu z destinace není nevyužitá strava hotely nahrazována a nelze z nevyužitých služeb poskytnout slevu.

FORMY STRAVOVÁNÍ

Anglická snídaně – skládá se zpravidla ze slaniny (klobás), vajec, fazolí, rajčat a toustů.

Kontinentální snídaně – jedná se o jednoduchou verzi snídaně, která se skládá z kávy nebo čaje, pečiva, másla nebo margarínu a marmelády.

Večeře formou menu – obvykle se skládá z předkrmu, hlavního jídla s přílohou, někdy je k dispozici i salát, ovoce nebo zmrzlina či dezert.

Stravování formou bufetu – samoobslužný systém, kdy si klient sám vybírá z nabízené skladby jídel. V porovnání se švédským stolem je omezenější výběr, obvykle nebývá teplá snídaně (vejce, párky, slanina, fazole). Je obvyklé, že nabízené druhy jídel se opakují.

All inclusive nebo ultra all inclusive – nabídka rozsahu stravy a nápojů je vždy přesně uvedena u konkrétního ubytovacího zařízení. V rámci programu (ultra) all inclusive jsou též uvedeny další doplňkové služby (sportovní nabídky, společenské programy aj.), které můžete během pobytu využívat. Program all inclusive (rozsah, sortiment, doba a místo) je určován vnitřními předpisy hotelu a hotel si vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Popisy služeb all inclusive uvedené v nabídce u jednotlivých hotelů neinformují o přesné otevírací době jednotlivých restaurací a barů, kde all inclusive platí. Pokud je uvedeno, že v ceně all inclusive je zahrnuto neomezené množství místních alkoholických a nealkoholických nápojů v době 10:00–24:00 hodin, tyto nápoje budou v této době k dispozici, ovšem ne vždy najednou ve všech barech a restauracích. Počítejte také s tím, že all inclusive se většinou nevztahuje na občerstvení, bary a restaurace na pláži, a pokud ano, tak pouze v omezeném rozsahu. Nápoje, které nejsou zahrnuty v nabídce all inclusive (např. čerstvé džusy, importované alkoholické nápoje, nápoje v lahvičce) se hradí na místě.

PLÁŽE, LEHÁTKA A SLUNEČNÍKY

Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu jsou v popisu ubytovacího zařízení jen orientační a zpravidla představují vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. U rozlehlých hotelových areálů je nutné předpokládat, že hotelové pokoje jsou situovány dále od pláže.

Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními (především v Řecku) jsou téměř všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé, kteří zajišťují plážový servis i úklid pláže. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou však způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz apod. To může vést k omezením na plážích nebo jejich změnám; jedná se však o událost nevyhnutelnou a ze strany cestovní kanceláře neovlivnitelnou. Prosíme také o dodržení pokynů týkajících se možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv.

Lehátka a slunečníky v areálu hotelu jsou k dispozici zpravidla zdarma, na pláži jsou většinou pronajímány za poplatek, pokud není u konkrétního hotelu uvedeno jinak. Jejich počet je omezený, v hlavní sezóně jich může být nedostatek, protože z důvodu omezeného prostoru neodpovídá jejich počet kapacitě lůžek v hotelu. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána.

HMYZ, HYGIENA, MOŘŠTÍ ŽIVOČICHOVÉ

Hygienické zvyklosti v jižních zemích jsou odlišné od našich; tamní předpisy jsou mnohem tolerantnější. Je tedy nutné upozornit na následující problémy, jako je plíseň, zápach z odpadu a hmyz. Na základě odlišného klimatu (vlhký vzduch, spousta zeleně) může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, a to navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu. To však nemusí nutně znamenat jakýkoliv hygienický problém (jedná se spíše o estetický problém). Jestliže

však dojde k náhlému přemnožení i nad rámec místních norem, je v takovém případě nutné, aby hotel přijal potřebná opatření (deratizaci). Takovou skutečnost je vždy potřeba řešit přímo na místě a žádáme Vás, abyste ji oznámili zaměstnancům hotelu nebo delegátovi. Doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Také výskyt koček a psů v areálech ubytovacích zařízení bývá v přímořských zemích častým jevem, CK nemá žádnou možnost tyto skutečnosti ovlivnit.

Může se stát, že ve vlhkém prostředí u moře může dojít ke vzniku plísní. Upozorňujeme na skutečnost, že vznik těchto plísní je oproti ČR nepoměrně rychlejší. V mnoha případech k tomu přispívá i vlhkost z ručníků, dek a mokrého šatstva, ve spojení s nedostatečným větráním. Proto se plíseň musí řešit operativně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě ničit. Je nutné neprodleně požádat personál hotelu o prověření, zda se o plíseň jedná a pokud ano, trvat na jejím odstranění.

Možný zápach z odpadu je zpravidla způsoben vyšší vlhkostí vzduchu a teplotami, během kterých se biologické odpady včetně odpadků v koších rychleji rozkládají.

HLUK

Berte prosím na vědomí, že se v některých prázdninových letoviscích či hotelech odehrává rušný noční život, neboť k dovolené patří také večerní zábava. Bary, restaurace, diskotéky či noční kluby pak mohou působit hluk, a to nejen během hlavní turistické sezony. Rušení nočního klidu (jakož i jiné hlučné projevy) či jiné porušování veřejného pořádku je třeba vždy řešit s recepcí hotelu nebo podle místních právních předpisů u místně příslušného orgánu veřejné moci (policie atd.). Také animační programy končí v některých hotelech až v pozdních nočních hodinách. Případy hluku zmiňované výše však nesnižují kvalitu poskytovaných služeb a nemožno být předmětem Vaší případné reklamace.

Mějte, prosíme, pochopení pro to, že některá zařízení a služby nutné k provozu hotelu mohou někdy vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty, úklid apod.). Nepsaným pravidlem je i zapůjčení aut, motorek a skútrů, které využívají jak turisté, tak místní obyvatelé; i tento zdroj hluku nemůže být vzhledem k ne zcela přísným předpisům důvodem k případné reklamaci.

Rádi bychom Vás upozornili, že se vyhýbáme ubytovacím kapacitám, v jejichž bezprostřední blízkosti panuje stavební ruch. Výjimčně se však může stát, že v době podepisování smluv u uvedených lokalit není žádný rozestavěný objekt, ale v průběhu času je jistá stavební činnost v okolí zahájena, nebo například nebyl objekt dokončen v avizovaném termínu. Litujeme vzniklé situace, ale neneseme za ni žádnou odpovědnost.

ZDRAVOTNICKÁ PÉČE

Běžné léky lze koupit v místních lékárnách. Zdravotnický systém se v cizích zemích opírá o síť státních a soukromých nemocnic. Cizincům jsou doporučovány služby soukromých nemocnic, které jsou sice nákladnější, avšak péče a služby jsou na mnohem vyšší úrovni než ve státních zařízeních. Komunikace s pacienty je na soukromých klinikách lépe organizována a je rovněž zajištěna pooperační péče mnohem vyššího standardu než ve státních nemocnicích.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Ve všech destinacích nabízíme možnost zakoupení fakultativních výletů u našich delegátů. Seznam výletů naleznete na www.brenna.cz u každé destinace. Ceny těchto výletů jsou orientační (byly stanoveny na základě oficiálních cen publikovaných zahraniční partnerskou CK v loňském roce) a mohou se v průběhu sezony měnit. Nabídka fakultativních výletů na místě se řídí mnoha faktory, mimo jiné též počasím, povolenkami vstupu do určitých oblastí, dostupností vstupenek do památek atp., což CK ve většině případů nemůže ovlivnit. O aktuální situaci, nabídce a cenách budete vždy informováni po příjezdu do destinace delegátem.

CK si vyhrazuje právo zrušit fakultativní výlet, a to i v den jeho konání, nedojde-li k naplnění minimálního počtu zájemců. V tomto případě Vám bude nabídnuta účast na témže výletě s výkladem v angličtině příp. němčině nebo Vám bude zaplacená částka vrácena zpět.

Ke specifikaci délky trvání výletu uvádíme, že půldenní výlety trvají zpravidla 4 hodiny a celodenní zpravidla 8 hodin. Pojem celodenní pak neurčuje

samotnou dobu jeho začátku a konce. Dnem se rozumí doba rozsahu výletu, po který jako takový trvá. Případné reklamace fakultativních výletů doporučujeme vyřešit přímo na místě, neboť CK BRENNNA není organizátorem těchto výletů. Za kvalitu suvenýrů zakoupených v průběhu výletu nenese CK BRENNNA žádnou odpovědnost.

PRONÁJEM AUT A MOTOREK

Ve všech destinacích je možnost si pronajmout auto či motorku. O možnostech a podmínkách půjčoven budete informováni delegátem. Při cestování do členských zemí EU i Turecka platí řidičský průkaz vydaný v České republice, nepotřebujete mezinárodní řidičský průkaz. Ať už se rozhodnete pronajmout si dopravní prostředek prostřednictvím delegáta nebo nikoli, vždy platí, že přímý vztah vzniká mezi Vámi a půjčovnou a delegát ani CK nenese odpovědnost za případné nedostatky, závady nebo škody. Při přebírání vozu je proto nutné zkontrolovat stav vozu a případné nedostatky nahlásit a nechat si je potvrdit. Zkontrolujte si rovněž stav tachometru a stav paliva v nádrži. Pečlivě si prostudujte smlouvu, než ji podepíšete.

VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

Nabídka zájezdů na webu je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu. I přes maximální snahu pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace připravovaných zájezdů. Vyhrazujeme si proto právo na jejich změnu. Aktuální informace, popisy hotelů a nabídku fakultativních výletů naleznete na www.brenna.cz.

Reklamace zavazadel

Velice litujeme jakýchkoli nepříjemností vzniklých při přepravě Vašich zavazadel. Prosím, věnujte zvýšenou pozornost následujícím pokynům.

1. Odbavená zavazadla

- odbavené zavazadlo – rozumí se zavazadlo opatřené zavazadlovým lístkem s identifikačním číslem.

1. a) Reklamace poškozených zavazadel

- Cestující musí v souladu s Montrealskou úmluvou škodu na zavazadle nahlásit okamžitě po obdržení zavazadla u handlingového partnera v destinaci.
- Škodu je možné dohlásit dopravci písemně ve lhůtě **7 dní** od obdržení zavazadla.
- Na pozdější dohlášení reklamace nebude brán zřetel.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese claim.travelservice.aero.

Pro uplatnění reklamace budete potřebovat tyto dokumenty:

- Damage Report,
- palubní vstupenku a zavazadlový lístek,
- doklad o opravě (v případě, že zavazadlo nelze opravit, opravna vystaví potvrzení o neopravitelnosti a cestující doloží doklad o pořízení poškozeného zavazadla),
- adresu a bankovní spojení.

Travel Service spolupracuje s opravnou zavazadel, kterou je možno využít: Dolfi 1920, www.dolfi1920.cz

1. b) Reklamace vykradeného zavazadla

- Pro dohlášení platí lhůta **do 7 dnů** od obdržení zavazadla cestujícím.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese claim.travelservice.aero.

- Damage Report,
- palubní vstupenku a zavazadlový lístek,
- seznam ztracených věcí s cenou a datem pořízení, účtenky,
- adresu a bankovní spojení.

1. c) Reklamace nedoručeného (zpožděného) zavazadla

- Reklamace nedoručeného zavazadla **musí být nahlášena okamžitě po přeletu** cestujícího do jakékoliv destinace. Klient ohlásí u handlingového partnera v destinaci. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- Cestující má nárok na **proplacení kompenzace na nezbytné výlohy v případě, že neobdrží zavazadlo déle než 24 hodin**. Jednorázová kompenzace je **€60 na osobu**. V případě, že cestující neobdrží zavazadlo **déle než 48 hodin**, může si nakoupit nezbytně nutné potřeby, jejichž nákup je nutno doložit účty. Nevztahuje se na rezidenty.
- Výjimkou jsou nedoručené **kočárky**, kde se kompenzace **neproplácí**.
- Nebude-li mít cestující zavazadlový lístek od reklamovaného zavazadla, na reklamaci nebude brán zřetel.

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese claim.travelservice.aero.

ZPOŽDĚNÉ ZAVAZADLO

- a) Property Irregularity Report (PIR),
- b) zavazadlový lístek,
- c) ztracených věcí s cenou a datem pořízení, účtenky,
- d) adresu a bankovní spojení.

Tuto skutečnost musí klient nahlásit nejpozději do 21 dnů od převzetí zavazadla.

Upozornění: Pokud nebylo zavazadlo nalezeno **do 4 týdnů je považováno za ZTRACENÉ.**

Pro potřeby likvidace prosím vyplňte online formulář na adrese claim.travelservice.aero.

ZTRACENÉ ZAVAZADLO

- a) Property Irregularity Report (PIR),
- b) palubní vstupenku, zavazadlový lístek,
- c) seznam ztracených věcí s cenou a datem pořízení, účtenky,
- d) adresu a bankovní spojení.

2. LIMITKY- viz Přepravní podmínky letecké společnosti Travel Service a SmartWings

Pokud tyto předměty nebudou uloženy v zavazadle, které je přepravováno v zavazadlovém prostoru a budou nalezené během bezpečnostní kontroly, budou bez náhrady zabaveny.

2. a) Předměty, za které dopravce nenese odpovědnost

Cestující nesmí přepravovat v zapsaném zavazadle:

- křehké věci (např. parfémy, toaletní vody, dioptrické a sluneční brýle, kontaktní čočky, lahve, sklo, porcelán, vodní dýmku) nebo
- předměty podléhající rychlé zkáze,
- léky,
- peníze, kreditní karty,
- cenné a umělecké předměty, šperky a předměty z drahých kovů,
- klíče,
- cenné papíry, akcie nebo dluhopisy, obchodní dokumenty,
- pasy či jiné identifikační doklady,
- nosiče dat, elektronické přístroje (walkman, CD přehrávač, fotoaparát, videokamera, MP3, mobilní telefon, přenosný počítač atd.) včetně příslušenství.

Doprovce neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození výše uvedených předmětů.

UPOZORNĚNÍ: Slunečníky a plážové stany budou přepravovány na tzv. "limited release" (vlastní odpovědnost) a nebude za jejich ztrátu poskytována kompenzace.

Na reklamace těchto předmětů se nebude brát zřetel.