

# Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Radynacestu, s.r.o.

## 1. Základní ustanovení.

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) uzavřené mezi pořadatelem zájezdu, cestovní kanceláří Radynacestu, s.r.o. se sídlem Chelčického 531/3, 702 00 Ostrava, IČ 28659112, DIČ CZ 28659112 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka 37517 (dále jen CK nebo pořadatel) a zákazníkem dle §2521 a násl. zákona č. 89/2012. Uzavřením smlouvy zákazník vyslovuje bezpodmínečný souhlas se smlouvou a těmito podmínkami.
2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmuvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „Informační formulář pro zájezdy CK Radynacestu“), který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## 2. Vznik smluvního vztahu.

1. Smluvní vztah vzniká mezi CK a zákazníkem na základě oběma smluvními stranami odsouhlasené smlouvy. Obsah smlouvy je tvořen smlouvou samotnou, písemným potvrzením o zájezdu, nabídkou CK a těmito podmínkami.
2. Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s cestovní kanceláří závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
  - podpis předložené nabídky zájezdu zákazníkem ve lhůtě určené CK;
  - zakliknutí pole „Závazná objednávka“ v online rezervačním systému CK;
  - zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
  - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

## 3. Povinnosti CK

1. CK je povinna řádně a včas poskytnout zákazníkovi služby v termínech a rozsahu, jak jsou obsažené ve smlouvě. CK je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb a o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
2. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
3. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a umožnit zákazníkovi vytištění příslušného dokladu o sjednání pojistného.
4. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
5. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám, a také o případných změnách.
6. Před uzavřením smlouvy obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP také informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení

## 4. Práva zákazníka:

K základním právům zákazníka patří:

1. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

2. právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit, podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba bez doprovodu
3. právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
4. právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 8 těchto podmínek (storno podmínky)
5. právo písemně oznámit CK, 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; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu 10 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
6. právo na reklamaci vad v souladu s čl. 13 těchto podmínek
7. právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
8. právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Zákazník bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK.

## **5. Povinnosti zákazníka**

Zákazník je povinen zejména

1. poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb ze strany CK, zejména uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn těchto údajů, uvést kontaktní telefon a případně i e-mailovou adresu, na nichž bude zákazník kontaktní
2. sdělit nejpozději 10 dnů přede dnem zahájení zájezdu upřesňující údaje o osobách účastnících se zájezdu na základě jím uzavřené smlouvy o zájezdu, a to zejména údaj data narození, čísla cestovního dokladu a uvedení data ukončení jeho platnosti. Zákazník bere na vědomí, svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout
3. zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
4. nahlásit účast cizích státních příslušníků
5. nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze stran CK či leteckého přepravce (těhotenství, zlomeniny, nutné užívání léků...) nebo na schopnost zákazníka účastnit se zájezdu. Zákazník bere na vědomí, svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout
6. zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 7. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající storno poplatek
7. bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
8. převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
9. dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi požadovanými doklady. Zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu
10. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do země konání zájezdu, přičemž byl před uzavřením smlouvy ze strany CK seznámen s vízovými a pasovými požadavky a se lhůtami pro jejich vyřízení způsobem dle čl. 3 odst. 6.

11. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo CK a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí
12. dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu
13. uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu a že byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány a prohlašuje, že u něj dle jeho přesvědčení neexistují překážky zdárného absolvování zájezdu s tímto programem. V případě, že je zákazník osobou s omezenou pohyblivostí bere na vědomí, že průvodce CK není povinen ani schopen poskytovat asistenční služby. Zákazník je povinen provést taková opatření, by byl schopen zájezd se stanoveným programem absolvovat bez omezení ostatních zákazníků CK účastnících se tohoto zájezdu. CK neodpovídá za škodu vzniklou tím, že zákazník z důvodů na jeho straně nebude schopen absolvovat program zájezdu či jeho část.

## **6. Cena zájezdu**

- 1) Sjednaná cena zájezdu je uvedena ve smlouvě s tím, že smlouva přesně stanoví rozsah služeb, za které je cena hrazena. Zároveň je ve smlouvě zákazník upozorněn na služby, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.
- 2) CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:
  - a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
  - b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
  - c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 3) Zvýšení ceny se vypočte tak, že CK zvýší souhrnnou cenu zájezdu o:
  - a) navýšení ceny položky dle článku 6. odstavce 2. písm. a), a/nebo
  - b) cenu plnění dle článku 6. odstavce 2. písm. b), a/nebo
  - c) o kurzový rozdíl v mezi kurzem v den uzavření SoZ a kurzem, kdy CK provádí zvýšení
- 4) CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději jednadvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení dle článku 6. odstavce 3.
- 5) Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 6) Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů (článek 6. odstavec 2.) o více než 15%, má zákazník právo na snížení ceny.
- 7) Snížení ceny se vypočte jako snížení souhrnné ceny zájezdu o hodnotu snížených nákladů.
- 8) V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

## **7. Platební podmínky**

Celá cena zájezdu musí být uhrazena CK před jeho poskytnutím. Pokud není v Potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, do tří pracovních dnů od potvrzení rezervace ze strany CK musí být uhrazeno 20 % z ceny zájezdu. Nejpozději do termínu 120 dní před konáním zájezdu je zákazník povinen mít uhrazeno 70 % z ceny zájezdu. Částku, která nebyla do té doby uhrazená, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před sjednaným termínem zájezdu. Při poskytování zájezdu na poslední chvíli (méně než 30 dní před datem zájezdu) je pak

zákazník povinen uhradit cenu v plné výši okamžitě po uzavření smlouvy. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK nebo zaplacením v hotovosti v sídle CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen uhradit odstupné ve stejné výši a za stejných podmínek jako je uvedeno v čl. 8. těchto podmínek.

## **8. Odstoupení zákazníka od smlouvy**

1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků:
  - a) při zrušení zájezdu CK
  - b) nesouhlasí-li se změnou smlouvy, za kterou se rozumí změna data zahájení zájezdu o 5 dnů, závažná změna programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou souhlasí a právo odstoupit od smlouvy z tohoto důvodu mu zaniká.
  - c) při podstatném porušení povinností ze strany CK
  - d) nebyl-li mu poskytnut náhradní zájezd v případě, kdy na něj vznikl ze zákona či těchto podmínek nárok. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být doručeno CK.
2. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být doručeno CK. Za den účinnosti odstoupení se považuje den, kdy bylo odstoupení doručeno do sídla CK. Tento den je prvním dnem započítávaným do dnů rozhodných pro výpočet storno poplatku. V případě odstoupení od smlouvy bez zákonných důvodů je zákazník povinen uhradit storno poplatek takto:
  - a) při odstoupení 120 dní a více před zahájením zájezdu: 20 % z ceny zájezdu
  - b) při odstoupení 31 dní až 119 dní před zahájením zájezdu: 70 % z ceny zájezdu
  - c) při odstoupení 30 dní a méně před zahájením zájezdu: 100 % z ceny zájezdu
3. Zákazník, který uzavřel smlouvu i za jiné cestující, je povinen hradit také storno poplatky, které vzniknou v souvislosti s odstoupením od smlouvy, které se týká pouze některé z osob uvedené ve smlouvě o zájezdu jako cestující.
4. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.
5. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
6. Zákazník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že CK je oprávněna započítat stornopoplatky a další své pohledávky vůči uhrazené záloze či zaplacené ceně zájezdu.

## 9. Změny smlouvy

- 1) Pokud nastanou před zahájením zájezdu a čerpání služeb okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V tomto případě se uplatní ustanovení čl. 8. odst. 1 písm. b)
- 2) CK je oprávněna v průběhu zájezdu provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
  - a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
  - b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

3. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.

4. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

## 10. Odstoupení CK od smlouvy

1. CK je oprávněna odstoupit od smlouvy pouze do okamžiku zahájení zájezdu, a to z důvodu porušení povinností ze smlouvy zákazníkem nebo z důvodu zrušení zájezdu.
2. Z důvodu porušení povinností zákazníkem je CK oprávněna výjimečně odstoupit od smlouvy i v době trvání zájezdu, pokud se zákazník chová tak, že vážně a hrubým způsobem narušuje průběh zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v tomto případě mu nevzniká nárok na vrácení ceny za nevyčerpané služby a je povinen uhradit CK škodu vzniklou zrušením zájezdu zákazníkovi. Odstoupení od smlouvy v tomto případě CK provádí prostřednictvím průvodce v místě poskytování zájezdu.
3. Zájezd je CK oprávněna zrušit pouze před jeho zahájením a to z důvodů mimo sféru vlivu CK (vyšší moc). CK v tomto případě odstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu poté, co zjistí existenci důvodů pro zrušení zájezdu. CK je povinna postupovat tak, aby minimalizovala škodu vzniklou zákazníkovi.
4. Zrušit zájezd je dále CK oprávněna i tehdy, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Na tuto skutečnost však musí být zákazník upozorněn

výslovným ujednáním ve smlouvě. Pokud bude zrušen zájezd z tohoto důvodu, je CK povinna písemně od smlouvy odstoupit nejméně 5 dnů před zahájením zájezdu.

5. Pokud CK zruší zájezd z jiného důvodu než uvedeného v odst. 3 a 4 ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu, má zákazník právo na penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
6. Jestliže CK zruší zájezd z jakéhokoliv důvodu, je povinna poskytnout zákazníkovi nový zájezd stejné ceně a kvalitě, pokud si takový zájezd zákazník z nabídky CK vybere. Pokud k výběru zájezdu nedojde, pak je CK povinna vrátit zákazníkovi veškerá finanční plnění, která od něj obdržela v souvislosti se zrušeným zájezdem.

### **11. Právo zákazníka na postoupení smlouvy**

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná okamžikem doručení oznámení o postoupení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno CK alespoň 10 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník a postupník jsou povinni společně a nerozdílně k uhrazení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou osoby vzniknou. Zároveň jsou povinni společně a nerozdílně uhradit CK manipulační poplatek ve výši 300 Kč za každou změněnou osobu.

### **12. Práva z vadného plnění zájezdu a pomoc v nesnázích**

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém.
3. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, 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 SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK 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.

### **13. Reklamac**

1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě. V případě vadně poskytnutých (nižší rozsah či kvalita) nebo zcela neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vad u průvodce CK tak, aby mohla být sjednána náprava ihned po zjištění závady. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamac.
3. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamac může zákazník

provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.

4. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, CK mu slevu z ceny nepřizná.
5. Pokud nelze sjednat nápravu nebo dojde k reklamaci služeb po ukončení zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na slevu z ceny.
6. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace.
7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla CK zabránit (vyšší moc) nebo okolnosti, jejichž příčina je na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny.
8. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníka zpět.
9. CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
10. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.
11. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník primárně přímo u dopravce.

#### **14. Pojištění CK proti úpadku**

CK je pojištěna pro případ úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění. Podrobnosti o platné pojistce jsou uveřejněny na www stránkách CK. CK je povinna udržovat pojištění po celou dobu poskytování služeb dle smlouvy.

#### **15. Cestovní pojištění**

1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
2. CK nabízí svým zákazníkům při uzavření smlouvy o zájezdu i sjednání cestovního pojištění. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

#### **16. Osobní údaje**

1. Uzavřením smlouvy o zájezdu je CK oprávněna v odpovídajícím rozsahu zpracovat osobní údaje zákazníka a dalších osob účastnících se zájezdu a uvedených ve smlouvě o zájezdu pro nezbytné plnění smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost zákazníka nebo pro splnění právních povinností, které se na CK vztahují.
2. CK je oprávněna zpracovat osobní údaje po dobu trvání a splnění povinností dle uzavřené smlouvy o zájezdu a dále v mezích dle platných právních předpisů.
3. Zákazník případně další osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu jsou oprávněni požádat o přístup k osobním údajům, o opravu nebo výmaz osobních údajů, o omezení zpracování

osobních údajů, o přenesení údajů, vznést námitku proti zpracování, odvolat souhlas se zpracováním souhlasu, podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

4. Zvláště uděleným souhlasem mohou zákazníci souhlasit se zpracováním osobních údajů, a to e-mailu, za účelem zasílání obchodních sdělení, povolení ukládání tzv. cookies za účelem pohodlnějšího procházení webových stránek CK. Zvláště udělený souhlas se zasíláním obchodního sdělení lze odvolat, a to zasláním sdělení na tuto e-mailovou adresu: [zajezdy@radynacestu.cz](mailto:zajezdy@radynacestu.cz). Zvláště udělený souhlas s povolením ukládáním cookies je možné odvolat zrušením této možnosti ve Vašem prohlížeči.
5. Zákazník je srozuměn, že jeho osobní údaje budou poskytnuty v nezbytném rozsahu příjemcům dle smlouvy o zájezdu, tím se rozumí především provozovatelům ubytování, dopravcům, případně třetím osobám pro naplnění zprostředkovaných služeb dle smlouvy o zájezdu.

### **17. Alternativní a online řešení spotřebitelských sporů**

1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 1. 6. 2024.

Pro smlouvy uzavřené dříve platí tyto [všeobecné obchodní podmínky](#).