

1. Základní ustanovení.

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva nebo SoZ) 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 objednatelem jako zákazníkem dle §2521 a násl. zákona č. 89/2012, nebo objednatelem uzavírajícím smlouvu ve prospěch zákazníka. Je-li dále v těchto podmínkách uvedeno zákazník, zahrnuje tento pojem jak zákazníka jako cestujícího, tak i objednatele uzavírajícího smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího zákazníka. Uzavřením smlouvy zákazník vyslovuje bezpodmínečný souhlas se smlouvou a těmito podmínkami.
2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní 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 okolnostech letecké přepravy, jakmile jsou tyto CK známy (zejména informace o leteckém dopravci, zavazadlech, časy odletů apod.), 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 nabídce CK, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit, podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, kde cestujícím 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 má zájem, aby se místo něho zájezdu zúčastnila jiná osoba. CK na základě tohoto oznámení zákazníkovi sdělí, zda je změna osoby v konkrétním případě možná či nikoliv. V případě, že změna je možná, musí zákazník doručit CK 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 při uzavření smlouvy údaje o osobách účastnících se zájezdu na základě jím uzavřené smlouvy o zájezdu, a to zejména jméno, příjmení a data narození všech osob. Nejpozději jeden měsíc před zahájením zájezdu je pak povinen sdělit u všech cestujících osob číslo 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. V případě, že tato povinnost nebude splněna, zákazník přebírá odpovědnost za dodržení všech náležitostí souvisejících se vstupem cizího státního příslušníka do destinace/destinací, kde se zájezd uskutečňuje.
5. nahlásit CK při uzavření smlouvy nebo pokud vzniknou později, tak bez zbytečného odkladu po jejich vzniku, 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, Každý účastník zájezdu je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních epidemiologických a dalších předpisů platných v destinaci/destinací, kde se zájezd uskutečňuje.
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 osobám 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 osob 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 jedenadvacátý 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 CK 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

Celková cena zájezdu musí být uhrazena před jeho poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit první platbu do tří (3) pracovních dnů od potvrzení rezervace ze strany CK. Výše první platby se stanoví podle doby zbývající do zahájení zájezdu takto:

- a) 10 % z ceny zájezdu, je-li smlouva uzavřena 271 a více dnů před zahájením zájezdu,
- b) 50 % z ceny zájezdu, je-li smlouva uzavřena 121 až 270 dnů před zahájením zájezdu,
- c) 75 % z ceny zájezdu, je-li smlouva uzavřena 31 až 120 dnů před zahájením zájezdu,
- d) 100 % z ceny zájezdu, je-li smlouva uzavřena 30 a méně dnů před zahájením zájezdu.

Po uhrazení první platby je zákazník povinen hradit další platby ceny zájezdu podle následujícího platebního kalendáře:

- a) nejpozději 270 dnů před zahájením zájezdu musí být uhrazeno alespoň 50 % ceny zájezdu,
- b) nejpozději 120 dnů před zahájením zájezdu musí být uhrazeno alespoň 75 % ceny zájezdu,
- c) nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu musí být uhrazena celá cena zájezdu.

Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK nebo zaplacením v hotovosti na pobočce CK. V případě prodlení zákazníka s úhradou kterékoliv splatné platby je CK oprávněna od smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen uhradit odstupné ve výši a za podmínek stanovených v čl. 8 těchto VOP.

8. Odstoupení zákazníka od smlouvy

1. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy a na vrácení uhrazené ceny zájezdu nebo zálohy, případně na převod uhrazené částky na úhradu náhradního plnění, bez povinnosti hradit storno poplatek v případech stanovených právními předpisy, zejména:
 - a) zruší-li CK zájezd,
 - b) nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, za kterou se považuje zejména změna data zahájení zájezdu o více než 5 dnů, závažná změna programu, trasy poznávacího zájezdu, místa ubytování, způsobu dopravy nebo ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího zařízení za zařízení stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí navštívených míst nebo změna příjezdové či odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních či obdobných důvodů. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy do 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že se změnou souhlasí,
 - c) dojde-li k podstatnému porušení povinností CK
 - d) nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd v případech, kdy na něj vznikl nárok podle právních předpisů nebo těchto VOP.
2. Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit i bez uvedeného důvodu. Odstoupení musí být učiněno písemně. Zákazník může odstoupení doručit CK poštou na adresu sídla CK, elektronicky na e-mailovou adresu **zajezdy@radynacestu.cz** nebo, byla-li smlouva uzavřena prostřednictvím online rozhraní CK, prostřednictvím tlačítka „**Odstoupení od smlouvy**“, které je dostupné po přihlášení do uživatelského účtu na webových stránkách CK. Za den účinnosti odstoupení se považuje den, kdy bylo odstoupení doručeno CK. Tento den je rozhodný pro určení výše storno poplatku. V případě odstoupení od smlouvy bez zákonného důvodu je zákazník povinen uhradit CK storno poplatku ve výši:
 - a) 10 % z ceny zájezdu, při odstoupení 271 a více dnů před zahájením zájezdu;
 - b) 50 % z ceny zájezdu, při odstoupení 121 až 270 dnů před zahájením zájezdu;
 - c) 75 % z ceny zájezdu, při odstoupení 31 až 120 dnů před zahájením zájezdu;
 - d) 100 % z ceny zájezdu, při odstoupení 30 a méně dnů před zahájením zájezdu.

3. Zákazník, který uzavřel smlouvu i za další cestující, odpovídá rovněž za úhradu storno poplatků vzniklých v souvislosti s odstoupením od smlouvy kterékoli osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu.
4. Pokud se zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nedostaví k odjezdu, zmešká odjezd nebo odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen z důvodů na své straně, má CK nárok na úhradu storno poplatku ve výši 100 % ceny zájezdu.
5. Nevyužije-li zákazník z vlastní vůle některou ze sjednaných služeb nebo část zájezdu, nevzniká mu nárok na vrácení ceny za nevyčerpané služby.
6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že CK je oprávněna jednostranně započíst své pohledávky z titulu storno poplatků a dalších splatných pohledávek vůči uhrazeným platbám za zájezd.

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:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - 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 povinná vrátit zákazníkovi veškerá finanční plnění, která od něj obdržela v souvislosti se zrušeným zájezdem.

11. Právo zákazníka na postoupení smlouvy

Zákazník má právo na postoupení smlouvy za podmínek sjednaných v článku 4 odst. 5 těchto podmínek. Zákazník a jiná osoba jsou zároveň 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 povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

13. Reklamáce

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 reklamáce.
3. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamáce může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci 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, 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. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinná 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

1. 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](http://www.strankach-ck.cz). 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. 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.
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 01. 08. 2026

Pro smlouvy uzavřené dříve platí tyto všeobecné obchodní podmínky.