

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

## I. Základní ustanovení.

Tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) uzavřené mezi 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.

## II. 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. CK vydá písemné potvrzení o zájezdu, jen pokud písemná smlouva o zájezdu neobsahuje náležitosti tohoto potvrzení. Obsahuje-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něj výhodnější.
3. Smluvní vztah se řídí příslušnými ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

## III. 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 o případných změnách.

## IV. 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 nesnází 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. IX těchto podmínek (stornopodmínky)
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. XIII. 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.

## **V. 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 před 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....). Zákazník bere na vědomí, svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout
6. zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. VII. 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 stornoplatek
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
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.

## **VI. Cena zájezdu**

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.

## **VII. Platební podmínky**

Celá cena zájezdu musí být uhrazena CK před jeho poskytnutím. Zálohu na cenu zájezdu ve výši sjednané ve smlouvě je povinen zákazník uhradit CK při podpisu smlouvy. Doplatek ve výši rozdílu mezi celou cenou a již uhrazenou zálohou je pak zákazník povinen 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. IX. těchto podmínek.

## **VIII. Možnost navýšení ceny**

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde nejpozději do jednadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu pokud dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo
- b) plateb spojených s dopravou (např. letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu) a/nebo
- c) v případě změny směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.

CK je povinna odeslat zákazníkovi vyrozumění o změně ceny nejpozději jednadvacátý den před sjednaným okamžikem zahájením zájezdu. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu

Ad b) o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu

Ad c) o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

## **IX. 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 stornopoplatků:

- 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 stornopoplatku. V případě odstoupení od smlouvy bez zákonných důvodů je zákazník povinen uhradit stornopoplatek takto:

- a) odstoupení více než 20 dní před zahájením zájezdu: 50 % z ceny zájezdu
- b) odstoupení 20 dní a méně před zahájením zájezdu: 100 % z ceny zájezdu

Zákazník, který uzavřel smlouvu i za jiné cestující, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti s odstoupením od smlouvy, které se týká pouze některé z osob uvedené ve smlouvě o zájezdu jako cestující.

3. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.
4. 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.
5. 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.

## **X. 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. IX. 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.

## **XI. 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 po té, 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.

## **XII. Změna osoby zákazníka**

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.

## **XIII. 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, sepíše 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. Reklamac 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.

#### **XIV. Pojištění CK proti úpadku**

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

#### **XV. Cestovní pojištění**

1. CK nabízí svým zákazníkům při uzavření smlouvy o zájezdu i sjednání cestovního pojištění Generali pojišťovna, a.s. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.
2. V případě sjednání cestovního pojištění zákazník bere na vědomí a souhlasí s cestovním pojištěním, které poskytuje Generali Pojišťovna a.s., IČO: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 2866, společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále jen „pojistitel“) na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č. 3266500000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a Radynacestu, s.r.o. za podmínek uvedených na <http://www.radynacestu.cz/pojisteni/>
3. Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen „VPP a ZPP CEP 2014/01“). VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy.
4. Zákazník prohlašuje, že převzal a před uzavřením pojistné smlouvy byl seznámen s Informacemi pro klienta, které rovněž obsahuje poučení o ochraně osobních údajů, a s VPP a ZPP CEP 2014/01, jejich obsahu rozumí a s obsahem souhlasí. Dále zákazník stvrzuje, že byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám, a dále prohlašuje, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasí. Zavazuje se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních a je si vědom případných negativních následků nenahlášení změn (zejména při doručování korespondence).
5. Zavazuje se plnit povinnosti uvedené ve VPP a ZPP CEP 2014/01 a je si vědom, že v případě jejich porušení ho mohou postihnout nepříznivé následky (např. zánik pojištění, snížení nebo odmítnutí pojistného plnění). V případě vzniku škodné události zprošťuje ošetřujícího lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny, úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňuje pojistitele, aby si od lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o mém zdravotním stavu bez obsahového omezení.

6. Současně zmocňuje pojistitele, resp. jím pověřenou osobu, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Zmocňuje tímto pojistitele k nahlédnutí do podkladů jiných pojišťoven v souvislosti se šetřením škodných událostí a výplatou pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po případné smrti. Dále stvrzuje, že byl poučen o účelu, rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, a že byl informován o právech a o povinnostech pojistitele i o svých právech a povinnostech. Souhlasí se zpracováním všech poskytnutých osobních údajů zejména pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem o pojišťovnictví a za účelem zasílání obchodních sdělení. Souhlasí s předáváním a poskytováním poskytnutých osobních údajů a údajů o pojistném vztahu subjektům mezinárodního koncernu Generali a jeho zajišťovacím partnerům v souladu s právními předpisy pro shora uvedené účely.
7. V případě, že zákazník cestovní kanceláře uzavřel smlouvu o zájezdu pro více osob (např. rodinných příslušníků apod.) prohlašuje, že je oprávněn výše uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. Pro tento případ se zákazník zavazuje, že tyto osoby seznámí také s obsahem pojistné smlouvy, VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informacemi pro klienta.

## **XVI. 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-mailem, 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.

## **XVII. 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>.