

## VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE CK ROADTRIP S.R.O.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK Roadtrip s.r.o., so sídlom Poľovnícka 41, 01325 Stráňavy, IČO: 52398226, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 72338/L (ďalej len "VZP") platia pre všetky zájazdy organizované CK Roadtrip s.r.o. (ďalej ako CK Roadtrip) a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len "zmluva o zájazde"), ktorú CK Roadtrip uzatvára s objednávateľom zájazdu.

Uzavretím zmluvy o zájazde berie objednávateľ výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany CK Roadtrip pre objednávateľa sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny a podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, sociálne pomery, povoloacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie objednávateľ na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkoľvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré CK Roadtrip nemá dosah a preto za ne nemôže niesť zodpovednosť.

### I. Vznik zmluvného vzťahu:

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: CK Roadtrip, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov alebo vlastného predajného miesta, a objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba (ďalej a vyššie len ako „zákazník“), pričom zákazník, ktorý nie je svojprávny v potrebnom rozsahu, musí byť zastúpený, najmä pri uzatváraní Zmluvy o zájazde, zákonným zástupcom (v prípade podpísania Zmluvy o zájazde v papierovej podobe musí byť podpis zákonného zástupcu úradne osvedčený).

2. Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK Roadtrip s.r.o. vzniká na základe Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde vzniká až okamihom úhrady zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP na základe zákazníkom podpísaného návrhu Zmluvy o zájazde.

3. Obsah konkrétnej Zmluvy o zájazde je určený podľa webstánky: [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk) , cenníka, obsahu potvrdenej objednávky vrátane týchto VZP, príp. osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke. Každý zájazd možno rezervovať písomne formou online prihlášky na [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk) , aj telefonicky. Ústne rezervácie je nutné písomne potvrdiť. Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK Roadtrip obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí Zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde , Pokyny k zájazdu, ponukový katalóg s cenníkom, všeobecné informácie a zmluvné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk)

4. Záväzná rezervácia vzniká odoslaním elektronického formuláru a potvrdením zo strany CK Roadtrip a trvá až do okamihu úhrady zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP (vzniku Zmluvy o

zájazde, keď z nej začnú vyplývať práva a povinnosti), najdlhšie však po dobu určenú na úhradu zálohy podľa bodu V ods. 6 týchto VZP.

5. Na základe potvrdenej písomnej objednávky zákazníka CK Roadtrip vystaví faktúru na úhradu ceny (resp. zálohy) zájazdu adresovanú zákazníkovi.

6. Uzatvorením Zmluvy o zájazde sa CK Roadtrip zaväzuje zabezpečiť zákazníkovi služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a súlade s dohodnutými podmienkami.

7. Zmluvný vzťah medzi CK Roadtrip a zákazníkom sa riadi ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch a Občianskeho zákonníka (č. 40/1964 Zb.).

## **II. Predmet zmluvy**

1. CK Roadtrip sa zaväzuje, že zákazníkovi poskytne zájazd vymedzený v článku II. Zmluvy o zájazde.

2. Zákazník sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu uvedenú v článku III. Zmluvy o zájazde.

3. Vymedzenie zájazdu v katalógu a na [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk) obsahuje termín konania a program zájazdu, služby poskytnuté počas zájazdu, spôsob ubytovania, stravovania a predbežnú cenu zájazdu. Záväzná cena je uvedená v Zmluve o zájazde.

## **III. Práva a povinnosti zákazníka.**

### **1. Práva zákazníka:**

1.1 Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.

1.2 Právo vyžadovať od CK Roadtrip informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.

1.3 Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách.

1.4 Právo kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o zájazde pred začiatkom čerpania služieb podľa článku XII týchto VZP.

1.5 Právo na reklamáciu nedostatkov.

1.6 Právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (pokyny) k zájazdu.

1.7 Právo na slobodný výber cestovného poistenia. CK Roadtrip ponúka zákazníkovi možnosť komplexného cestovného poistenia v rámci ceny zájazdu.

### **2. Povinnosti zákazníka:**

2.1 Poskytnúť pravdivo požadované údaje uvedené v Zmluve o zájazde a v prípade ich zmeny bezodkladne oznámiť tieto zmeny CK Roadtrip

2.2 Upozorniť CK Roadtrip včas, najneskôr pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o zájazde, na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho (spolucestujúcich).

2.3 Každý zákazník musí mať pri sebe všetky platné cestovné doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je objednávateľ poistený; tieto doklady je objednávateľ povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu CK Roadtrip s.r.o takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla. V prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je zákazník povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady. Vedúci zájazdu CK Roadtrip s.r.o musí v takomto prípade zaistiť zákazníkovi doprovod na policajnú stanicu a oznámi mu potrebné kontaktné adresy na Slovenské veľvyslanectvo resp. jeho zastupiteľstvo v danej krajine alebo v najbližšej krajine (ak sa Slovenský zastupiteľský úrad v danej krajine nenachádza).

2.4 Zaplatiť sumu za zájazd v súlade s článkom V týchto VZP.

2.5 Splniť očkovacie a ďalšie zdravotné povinnosti pri cestách do štátov, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené.

2.6 Riadiť sa pokynmi sprievodcu - organizátora a dodržiavať stanovený program.

2.7 Počínať si tak, aby nedochádzalo k poškodeniam na majetku a zdraví, živote na úkor ostatných zákazníkov.

2.8 Dodržiavať časy odchodov a príchodov, neobmedzovať svojim meškaním ostatných zákazníkov. Všetky náklady spojené s meškaním zavineným vlastným pričinením zákazníka si zákazník hradí sám.

2.9 Dodržiavať zásady hygieny a vyhýbať sa nadmernej konzumácii alkoholu a iných návykových látok v spoločnosti ostatných zákazníkov.

#### **IV. Práva a povinnosti CK Roadtrip**

K právam a povinnostiam zákazníka uvedených v článku III týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK Roadtrip.

1. CK Roadtrip musí podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzavretím Zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne informovať o všetkých skutočnostiach poskytovaných služieb CK Roadtrip

2. CK Roadtrip musí informovať zákazníka o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, vízovej povinnosti a podmienok vstupu do vybraných destinácií.

3. CK Roadtrip nemusí sprostredkovať zákazníkovi plnenia nad rámec vopred dohodnutých, potvrdených a zaplatených služieb.

4. CK Roadtrip musí v zákonnej lehote oznámiť zákazníkovi zrušenie zájazdu.

5. Ak obdrží CK Roadtrip od zákazníka žiadosť o odstúpení od Zmluvy o zájazde, je CK Roadtrip povinná vrátiť peniaze zákazníkovi podľa podmienok v článku XIII v lehote najviac 14 dní.

6. CK Roadtrip má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde so zákazníkom, ak zákazník poruší resp. nedodrží Zmluvu o zájazde vrátane týchto VZP a ostatných súčastí Zmluvy o zájazde.

7. CK Roadtrip má právo manipulovať s cenou zájazdu na základe podmienok uvedených v článkoch V a VI týchto VZP.

8. CK Roadtrip si vyhradzuje právo ubytovať dve až tri nezávisle prihlásené osoby (zákazníkov) na zájazd v jednej izbe, pokiaľ zákazník písomne nepožiadal o ubytovanie na jednotke izbe za adekvátny príplatok.

9. CK Roadtrip si vyhradzuje právo na zmenu časov odchodu a príchodu ako i zmenu trasy vecného a časového programu zájazdu, pokiaľ sú tieto zmeny nutné z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych okolností, štrajku, dopravných problémov a porúch a ďalších okolností, ktoré CK Roadtrip nemôže svojou činnosťou ovplyvniť. V týchto prípadoch nepreberá CK Roadtrip zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku uvedených zmien.

## **V. Cena zájazdu a platobné podmienky**

1. Ceny zájazdov sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK Roadtrip a zákazníkom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve o zájazde. Ceny sú uvedené vrátane DPH. Cena zájazdu je kalkulovaná na osobu ubytovanú v dvojlôžkovej izbe, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak.

2. V cene zájazdu sú zahrnuté služby, ktoré sú vyslovne uvedené na webstránke [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk) pod programom zájazdu v sekcii "Cena zahŕňa". Obvykle sa jedná o medzinárodnú letenku vrátane letiskových poplatkov, leteckú a ostatnú dopravu v rámci programu, ubytovanie, stravu, služby sprievodcu a poistenie cestovnej kancelárie CK Roadtrip proti úpadku v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z.

3. Cena zájazdu nezahŕňa nepovinné či variabilné náklady, napr. poplatky za voliteľné vstupy do pamiatkových objektov, fakultatívne výlety, prepitné, príplatok za jednolôžkovú izbu, víza ak sú potrebné. Poplatky za víza si určujú jednotlivé ambasády a môžu sa v priebehu roka meniť. Pokiaľ zákazník nespĺňa účasť v programe ESTA, resp. je mu autorizácia ESTA zamietnutá, CK Roadtrip môže zákazníkovi obstarat' víza za odplatu, ktorá sa dohodne v cene doplnkovej služby v Zmluve o zájazde.

4. Cena leteniek vrátane všetkých poplatkov je zahrnutá v cene zájazdu, pokiaľ nie je v konkrétnom prípade uvedené inak. Pokiaľ je v odstavci „V cene zahrnuté“ uvedená predpokladaná cena letenky vrátane poplatkov, má CK Roadtrip právo požadovať od zákazníka doplatok ceny v prípade, že skutočná cena letenky s poplatkami je vyššia oproti predpokladanej cene. Predpokladané ceny sú stanovené na základe priemerných cien leteniek do destinácii a predchádzajúcich skúseností CK Roadtrip.

5. Prípadné zľavy vyhlásené CK Roadtrip po dátume podpisu Zmluvy o zájazde zákazníkom, neovplyvňujú výšku ceny zájazdu a ostatných služieb platných v deň podpisu Zmluvy o zájazde klientom.

6. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť CK Roadtrip zájazdu nasledovne:

a) Záloha na zájazd (ďalej a vyššie len ako „záloha“) je vždy najmenej 50% z ceny zájazdu a je potrebné ju uhradiť najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa potvrdenia Zmluvy o zájazde zo strany CK Roadtrip. Pokiaľ zákazník neuhradí zálohu v lehote podľa predchádzajúcej vety, CK Roadtrip má právo postúpiť rezervované miesto zákazníka iným záujemcom. Ak je do nástupu na zájazd menej ako 40 dní, klient uhradí 100% sumy za zájazd pri podpise Zmluvy o zájazde.

b) Doplatoč ceny zájazdu (rozdiel medzi zaplatenou zálohou a celkovou cenou zájazdu) musí zákazník uhradiť najneskôr 40 kalendárnych dní pred začiatkom zájazdu (za uhradenú sa cena zájazdu považuje až pripísaním úplnej ceny zájazdu na účet CK Roadtrip). Pokiaľ zákazník neuhradí doplatok v lehote podľa predchádzajúcej vety, CK Roadtrip má právo postúpiť rezervované miesto zákazníka iným záujemcom. Vylúčený zákazník bude v tomto prípade písomne vyznamenaný a prijatá záloha znížená o storno podľa podmienok článku XIII týchto VZP.

7. Platbu môže zákazník uhradiť vkladom alebo prevodným príkazom na bankový účet CK Roadtrip s.r.o., č. účtu: 2701634259 / 8330 (IBAN: SK29 8330 0000 0027 0163 4259) FIO, Bratislava. Variabilný symbol: rodné číslo zákazníka a konštantný symbol 0308. Do správy pre prijímateľa objednávateľ uvedie svoje priezvisko a názov zájazdu, za ktorý uhrádza zálohu. Cenu môže zákazník uhradiť aj u ktoréhokoľvek provízneho predajcu, s ktorým má CK Roadtrip uzatvorenú platnú zmluvu o províznom predaji, pričom zaplacením ceny je až pripísanie platby zákazníka od provízneho predajcu na účet CK Roadtrip. CK Roadtrip neručí za škody spôsobené provízny predajcom vzniknuté predovšetkým pri pozdržaní alebo neprevedení platby na účet CK Roadtrip

## **VI. Zvýšenie ceny zájazdu**

1. CK Roadtrip je oprávnená zvýšiť cenu zájazdu v prípade:

a) zvýšenia dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok (napr. zmena ceny pohonných hmôt, leteniek, ceny prepravy, podmienok iných dodávateľov služieb a pod.);

b) zvýšenia poplatkov spojených s dopravou (napr. výšky letiskových, prístavných, tranzitných a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu );

c) zmeny kurzu EUR voči zahraničným menám použitým na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, je CK Roadtrip oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde o sumu, o ktorú sa zvýši platba podľa tohto bodu písm. a) alebo b) oproti platbe zahrnutej v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura (bod 1 písm. c) vyššie) je CK Roadtrip oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde maximálne o sumu zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu.

2. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK Roadtrip odoslať (poštou alebo elektronickou formou) zákazníkovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK Roadtrip nemá právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

3. Zákazník akceptuje oprávnenie CK Roadtrip zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 1 tohto článku VZP nie je dôvodom odstúpenia od Zmluvy o zájazde.

## **VII. Doprava, preprava a pripojenie k zájazdu**

1. CK Roadtrip má snahu pre svojich zákazníkov zvoliť vždy leteckú dopravu, ktorá je včasná, presná a pohodlná, napriek tomu však môže niekedy vzniknúť meškanie. CK Roadtrip nezodpovedá za meškanie leteckých spoločností a z toho vyplývajúce oneskorenia počas zájazdu, vždy sa však snaží vhodným spôsobom reagovať. CK Roadtrip odporúča svojim zákazníkom, aby mali pri sebe v príručnej batožine všetky potrebné veci, bez ktorých by sa nedokázali zaobiť počas zájazdu (najmä lieky, nevyhnutný odev a obuv a pod.), pretože síce zriedkavo, ale niekedy predsa sa stane, že sa oneskorí dodanie batožiny zákazníka. Za meškanie batožiny zákazníka, stratu či jej poškodenie zodpovedá priamo letecká spoločnosť, preto CK Roadtrip nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu batožiny, oneskorenie alebo jej poškodenie.

2. CK Roadtrip odporúča zákazníkom pri akejkoľvek strate dokladov, batožiny či vzniknutej škode počas prepravy vždy postupovať podľa reklamačného poriadku prepravnej spoločnosti. V prípade leteckej dopravy si pri oneskorení dodania batožiny musí zákazník ešte na letisku v danej leteckej spoločnosti vyzdvihnúť doklad o reklamácií nedodania, pričom reklamácií bude pridelené evidenčné číslo. Odporúčame zákazníkovi vždy pri reklamácií uviesť adresu jeho hotela, resp. iného miesta, na ktorom má zájazd pokračovať (prípadne adresu domov), ako aj opis batožiny, aby ju bolo možné identifikovať. Letecké spoločnosti potom môžu jednoducho doručiť zákazníkovi rýchlejšie (obvykle do 2 dní) batožinu na potrebné miesto.

3. Pri všetkých leteckých zájazdoch objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s možnou zmenou termínu odletu a priletu, max. posun  $\pm 2$  dni, ktorá závisí od aktuálneho letového poriadku danej leteckej spoločnosti, pričom objednávateľ uzavretím zmluvy o zájazde výslovne vyhlasuje, že si je vedomý tejto skutočnosti a s takýmto možným posunom vopred súhlasí.

4. V prípade, ak zákazníkovi je odmietnutý nástup do lietadla (prípád tzv. overbookingu, keď letecká spoločnosť predá viac leteniek s očakávaním, že nie všetci cestujúci sa dostavia, v snahe neprísť o kapacitu nečakanými stornami cestujúcich), má zákazník v prípade letov z letísk Európskej únie a na letiská Európskej únie nárok podľa práva Európskej únie na kompenzáciu priamo od leteckej spoločnosti v sume od 250 EUR (podľa dĺžky letu) a súčasne má možnosť voľby buď nárokovať si od leteckej spoločnosti náhradný let alebo refundáciu nákladov na letenku a súčasne spätný let do miesta prvého odletu, resp. aj iné práva podľa Nariadenia o letoch. CK Roadtrip nemôže prípady overbookingu nijako ovplyvniť a nenesie žiadnu zodpovednosť za následky odmietnutia vstupu do lietadla. CK Roadtrip môže poskytnúť zákazníkovi primeranú súčinnosť k tomu, aby sa mohol z náhradného letu pripojiť k zájazdu, avšak neposkytuje nijakú náhradu za nevyčerpané služby z dôvodu omeškania letu a negarantuje dodržanie programu zájazdu. CK Roadtrip poskytne podľa možností zákazníkovi pomoc, aby sa mohol v čo najväčšej možnej miere zúčastniť programu zájazdu, avšak nie na úkor ostatných zákazníkov.

5. Všetky nároky vrátane nároku na náhradu škody, ktoré vyplývajú zákazníkovi z leteckej prepravy, sa posudzujú v prípade letov z letísk Európskej únie a na letiská Európskej únie podľa

Nariadenia o letoch, inak podľa všeobecnej zodpovednosti za škodu. CK Roadtrip nie je zodpovedná za akékoľvek časové posuny v rámci čerpania služieb podľa Zmluvy o zájazde, resp. ani za nevyčerpanie služieb podľa Zmluvy o zájazde, ktoré sú zapríčinené nedostatkami v službách leteckej prepravy a súvisiacich službách, a CK Roadtrip z tohto dôvodu neposkytuje finančnú ani inú náhradu. CK Roadtrip však dbajúc na spokojnosť a komfort zákazníka môže poskytnúť v takom prípade primeranú súčinnosť a pomoc zákazníkovi, pokiaľ to podmienky zájazdu umožňujú, a to tak, aby takáto pomoc a súčinnosť nebola na úkor ostatných zákazníkov. Nakoľko CK Roadtrip nemôže ovplyvniť činnosť leteckých dopravcov, nedostatky v leteckej preprave neopravňujú objednávateľa zrušiť zájazd, resp. uplatňovať si voči CK Roadtrip akékoľvek nároky z tohto dôvodu. V prípade, ak nedostatky v službách leteckej prepravy negatívne ovplyvnia celý zájazd, CK Roadtrip sa bude snažiť zabezpečiť pokračovanie programu zájazdu v najširšom možnom rozsahu, avšak nezodpovedá za nedodržanie programu zájazdu, ani z tohto dôvodu nie je povinná poskytnúť náhradu. Na zmiernenie ujmy zákazníkov sa však CK Roadtrip pokúsi poskytnúť zákazníkovi pomoc v uplatňovaní ich práv voči leteckým spoločnostiam.

6. CK Roadtrip nie je zodpovedná za problémy súvisiace so zaregistrovaním sa na let (tzv. check-in) a s prestupmi medzi jednotlivými letmi. V prípade, ak CK Roadtrip ako sprostredkovateľ obstaráva zaregistrovanie sa na let, nezodpovedá za výsledok v tom v prípade, ak zmeny či zrušenie letu nastanú z dôvodov na strane leteckej spoločnosti.

7. Zákazník je povinný dodržať hmotnostný limit batožiny, ktorý určuje letecká spoločnosť. Akékoľvek náklady spôsobené nadváhou batožiny si hradí zákazník z vlastných zdrojov.

8. V priebehu zájazdu môže vzniknúť na dopravnom prostriedku vážna porucha – stav vozidla, ktoré kvôli technickej vade bráni presunu, čiže prostriedok je nepojazdný alebo je v stave, ktorý ohrozuje bezpečnosť cestujúcich. CK Roadtrip sa v takomto prípade zaväzuje v rámci možností zabezpečiť iný druh dopravy. Vyraďenie klimatizácie, kúrenia, ventilácie, vnútorného osvetlenia, nesklonnosť sedadiel, nefunkčná audio alebo video zostava, nepriliehavé tesnenie, predimenzovanie kapacity cestujúcimi, a pri exotických zájazdoch aj nadmerné znečistenie, resp. nie závažný výskyt hmyzu, sa nepovažujú za poruchu, pri ktorej je nutné meniť dopravný prostriedok, ibaže by tento nedostatok mohol vážne ohroziť zdravie zákazníkov.

## **VIII. Ubytovanie, stravovanie a vreckové**

1. Ubytovanie je zahrnuté v cene zájazdu. Ide o ubytovanie strednej alebo vyššej kategórie podľa miestnych noriem (vždy v jednom z uvedených: hotel, hostel, motel, guest house, lodge, bungalovy, v prípade dostupnosti 3\*-4\* hotely) so sociálnym zariadením priamo na izbe (pokiaľ nie je uvedené inak) a podľa typu zájazdu. V exotických krajinách sa možný výskyt hmyzu na izbách nepovažuje za zníženie kvality ubytovania.

2. Každému samostatne prihlásenému objednávateľovi v prípade, že nebude možné objednávateľa doubytovať s osobou rovnakého pohlavia alebo objednávateľ nesúhlasí s doubytovaním, CK Roadtrip zabezpečí, ak je to možné, za príplatok ubytovanie v jednoposteľovej izbe (single) počas celého trvania zájazdu a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť príplatok za jednolôžkovú izbu vo výške uvedenej v kalkulácii doplatku ceny zájazdu. Po dohode so zákazníkom si CK Roadtrip nárokuje zlúčiť dvoch resp. troch samostatne cestujúcich zákazníkov na dvojlôžkovej, prípadne trojlôžkovej izbe bez nároku na príplatok.

3. Ku každému zájazdu poskytne CK Roadtrip objednávateľovi informácie o predpokladanej spotrebe vreckového a o základných cenách v danej krajine. CK Roadtrip odporúča, vziať si na

zájazd viac peňazí, ako by mali chýbať. Vstupné do pamiatok, múzeí atď. (ktoré sú na programe v itinerári zájazdu) je zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je uvedené inak.

4. Stravovanie je pri väčšine zájazdov zahrnuté v cene zájazdu a podrobnosti o forme stravovania sú uvedené pod konkrétnym zájazdom „V cene zahrnuté“ na webovej stránke [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk). CK Roadtrip nie je povinná preplatiť nevyužité náklady na stravovanie, v prípade, že si zákazník zabezpečí vlastné stravovanie.

## **IX. Program zájazdu**

1. Základný program zájazdu je popísaný v na webstránke [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk). Obsah tohto programu sa CK Roadtrip zaväzuje dodržať. Podrobnejšie rozpisovaný program bude pri všetkých zájazdoch zákazníkom zaslaný v informačných pokynoch pred zájazdom, najneskôr dva týždne pred jeho začiatkom. Zákazníci musia rešpektovať inštrukcie a pokyny vedúceho zájazdu CK Roadtrip, ako aj miestnych sprievodcov, vodičov, personálu na letiskách a bezpečnostných zložiek daného štátu. Zákazníci sú povinní dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom CK Roadtrip pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. Ak sa zákazník nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v určenom čase sprievodcom CK Roadtrip, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu. Pokiaľ svojím správaním zákazník ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu, preukázateľne obťažuje ostatných zákazníkov alebo pokiaľ inak poruší tieto VZP pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom si dopravu domov zabezpečuje výlučne na vlastné náklady a zodpovednosť.

2. Ak vznikne rozdiel v rámcovom programe medzi stránkou [www.roadtrip.sk](http://www.roadtrip.sk) / [www.usatrip.sk](http://www.usatrip.sk) a tlačeným katalógom, platia informácie na webových stránkach. CK Roadtrip má právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu zákazníkov, nedostatkom v leteckej, resp. inej preprave, ktoré nemôže ovplyvniť, nepriaznivým prírodným, politickým či bezpečnostným podmienkam, alebo vzhľadom na neumožnený vstup do danej krajiny či oblasti plánovaný program zájazdu, a to bez akýchkoľvek ďalších nárokov zákazníka voči CK Roadtrip. Súčasťou vybraných zájazdov CK Roadtrip je aj program, ktorý so samotným pobytom v istých náročných a neprehľadných geografických či spoločenských podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť zákazníkov a dodržiavanie miestnych zvyklostí, pričom objednávateľ si je vedomý potreby splnenia týchto predpokladov.

3. Zákazník uzavretím Zmluvy o zájazde jednoznačne akceptuje, že si je vedomý toho, že zájazdy organizované CK Roadtrip sú špecifickým produktom, ktorý si v prípade nepredvídateľných okolností a v prípade, ak nastanú okolnosti vyššej moci, vyžaduje vynaloženie dodatočných výdavkov a nákladov, ktoré znáša zákazník. Ide najmä, nie však výlučne o úhradu ceny leteniek s cieľom zachovania ďalšieho priebehu zájazdu, resp. návratu domov v prípade, ak je nepredvídateľnými mimoriadnymi okolnosťami „vyššej moci“ (napr. vojna, vzbura, útok teroristov, povstanie, štrajky, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov, zastupiteľských úradov a pod., alebo iné ohrozenie bezpečnosti, zdravia alebo životov zákazníkov) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechná.

4. Objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že CK Roadtrip si vyhradzuje právo zmeniť trasu zájazdu, časť zájazdu, stanovený program zájazdu a časové harmonogramy programov zájazdu, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“ (viď vyššie uvedené konkrétne príklady), ktoré nebolo možné pri



uzatváraní zmluvy predvídať, a ktorým nebolo možné zabrániť. V prípade neakceptovania zmeneného/náhradného programu trasy sa zákazník zaväzuje uhradiť CK Roadtrip reálne navyše vzniknuté náklady, pričom je oprávnený sa od zájazdu oddeliť a dopraviť sa domov na vlastné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť; v takomto prípade nevznikajú objednávateľovi žiadne nároky voči CK Roadtrip.

5. Zmluvné strany sa dohodli a objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že vzhľadom na charakter zájazdov organizovaných CK Roadtrip, ktoré sú špecifickým produktom, sa za podstatnú zmenu podmienok Zmluvy o zájazde nepovažuje zmena trasy zájazdu; ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu; zmena stanoveného programu zájazdu a časových harmonogramov programov z dôvodov, za ktoré CK Roadtrip nezodpovedá alebo vzniknú zásahom nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“; zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu; zmena spôsobu prepravy; poruchy dopravy (najmä ale nie výlučne: meškanie lietadla/iného dopravného prostriedku; zmena prevádzkovateľa dopravy; zmena typu lietadla; poruchy dopravných prostriedkov.

6. Objednávateľ uzatretím zmluvy o zájazde berie na vedomie a výslovne súhlasí s tým, že za vykonávanie akýchkoľvek športových a iných fakultatívnych aktivít počas zájazdu (napr. plávanie, rafting, potápanie, adrenalinové aktivity a iné športy a aktivity a pod.) zodpovedá výlučne objednávateľ, vykonáva ich na vlastné dodatočné náklady, nebezpečenstvo a zodpovednosť a CK Roadtrip nenesie žiadnu zodpovednosť za akékoľvek možné následky alebo škody, ktoré objednávateľovi vzniknú alebo vznikli v dôsledku vykonávania týchto aktivít.

7. Za služby, ktoré zákazník, či už z vlastnej vôle alebo z vôle iného subjektu, ktorý nie je v zmluvnom či obdobnom vzťahu s CK Roadtrip „nevyužije (letecké presuny, komplet dopravu a pod.) CK Roadtrip neposkytuje žiadnu kompenzáciu či náhradu.

## **X. Vedúci zájazdu**

1. Pri exotických zájazdoch CK Roadtrip využíva služby slovenského/českého sprievodcu, lokálnych sprievodcov, dopravcov a služby miestnych touroperátorov. Vedúci zájazdu je dospelá osoba, ktorá má prax v cestovnom ruchu, v dotyčnej destinácii sa vyzná veľmi dobre a počas trvania zájazdu komunikuje so zákazníkom v slovenskom/českom jazyku, resp. anglickom jazyku pokiaľ sa jedná o lokálneho sprievodcu. Vedúci zájazdu je k dispozícii 24 hodín denne počas pobytu. Zákazník má právo obrátiť sa na vedúceho zájazdu s každým problémom týkajúcim sa zájazdu. Vedúci zájazdu je v kontakte s CK Roadtrip podľa možnosti nepretržite počas zájazdu. Vedúci zájazdu má právo na nutné úpravy programu aj v priebehu zájazdu, predovšetkým k prihliadnutiu bezpečnosti účastníkov. Služby vedúceho zájazdu sa končia po absolvovaní poznávacej časti zájazdu. Pri horskej turistike vedúci zájazdu nevykonáva služby horského vodcu.

## **XI. Víza**

1. V prípade, ak si účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, CK Roadtrip poskytuje službu vybavenia víz do krajín za osobitnú úhradu pre tých objednávateľov, ktorí vlastnia pas SR a v určenom čase poskytnú CK Roadtrip všetky potrebné podklady na podanie žiadosti. Cestovná autorizácia ESTA, jej odoslanie a zaplatenie administratívneho poplatku, je v cene zájazdu. Objednávateľia inej štátnej príslušnosti ako SR sú povinní overiť si vízovú povinnosť do všetkých navštívených krajín v rámci zájazdu a v prípade, že účasť na zájazde vyžaduje zabezpečenie víz do danej krajiny, sú povinní si víza zabezpečiť na vlastné

náklady a zodpovednosť, ak sa s CK Roadtrip nedohodnú výslovne a individuálne inak. V prípade, že objednávateľ nebude mať riadne udelené platné víza danej krajiny, CK Roadtrip si bude nárokovať storno poplatky vo výške 100% z ceny zájazdu a ceny objednaných služieb nezahrnutých do ceny zájazdu.

2. CK Roadtrip si od zákazníkov vyžiada všetky potrebné podklady k úspešnému vybaveniu víz (resp. cestovnej autorizácie ESTA) a CK Roadtrip určí termín, do ktorého musia zákazníci požadované kompletne podklady k vízam zabezpečiť. Pokiaľ zákazník nedodrží stanovený termín, zabezpečuje si víza sám a na vlastné náklady. CK Roadtrip nenesie žiadnu zodpovednosť, pokiaľ si zákazník bude vybavovať víza sám, za nevybavenie víz samotným zákazníkom.
3. Udelenie, resp. neudelenie víz je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu. CK Roadtrip nenesie žiadnu zodpovednosť za neudelenie víz.
4. V prípade cestovania do Spojených štátov amerických zastupuje CK Roadtrip zdarma svojich zákazníkov pri povinných pohovoroch s úradníkmi v mieste priletu. Zákazník je v tejto veci povinný riadiť sa pokynmi vedúceho zájazdu. Prípadné neumožnenie vstupu zákazníkovi CK Roadtrip je prekážkou v pokračovaní zájazdu, ktorá nevznikla na strane CK Roadtrip. Letecká spoločnosť v takom prípade bezodplatne zabezpečí spätný let zákazníka do miesta odletu a zákazníkovi zaniká nárok na náhradu škody a nevyužitého zájazdu voči CK Roadtrip. CK Roadtrip nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade nevpustenia zákazníka na územie Spojených štátov amerických z akýchkoľvek príčin.

## **XII. Zmeny dohodnutých služieb a zrušenie zájazdu zo strany CK Roadtrip**

1. CK Roadtrip si vyhradzuje právo v nevyhnutne potrebnom rozsahu zmeniť program, trasu a ďalšie objednané služby, ktoré zahŕňa Zmluva o zájazde, podrobnejšie podľa podmienok článkov IX a X týchto VZP.
2. Ak je CK Roadtrip nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy o zájazde, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Za zmenu podstatných podmienok zmluvy sa však nepovažujú zmeny uvedené v článku IX bod 5 týchto VZP. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy o zájazde odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty (storno poplatkov). Rozhodnutie musí objednávateľ písomne oznámiť CK Roadtrip v lehote určenej CK Roadtrip v návrhu zmeny. Inak platí, že s navrhnutou zmenou súhlasí.
3. CK Roadtrip si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
4. Ak CK Roadtrip zruší zájazd, je CK Roadtrip povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 21 dní pred začiatkom zájazdu. V kratšej lehote tak CK Roadtrip môže urobiť iba ak sú pre to dôvody hodné osobitého zreteľa.
5. Ak CK Roadtrip odstúpi od zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ odstúpi od zmluvy o zájazde podľa bodu 2 toho článku VZP, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK Roadtrip na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd

najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK Roadtrip môže taký zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK Roadtrip povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

### **XIII. Odstúpenie od zmluvy**

1. CK Roadtrip môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy o zájazde odstúpiť iba z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností zákazníkom.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nesúhlasí s návrhom zmeny zmluvy o zájazde podľa článku XII bod 2 týchto VZP,

c) z dôvodu porušenia povinností CK Roadtrip vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde alebo zákona.

3. Za deň odstúpenia od Zmluvy o zájazde zo strany zákazníka je považovaný deň, kedy bola od zákazníka do CK Roadtrip doručená písomná informácia (aj v elektronickej forme) o zrušení jeho účasti na zájazde. Pri určení počtu dní pre výpočet storno poplatku je rozhodujúci deň, ku ktorému nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde a tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

4. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy o zájazde porušenie povinností CK Roadtrip, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde podľa článku XII bod 5 týchto VZP, je CK Roadtrip povinná najneskôr do 60 dní vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK Roadtrip zmluvnú pokutu (storno poplatky).

5. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK Roadtrip, ktoré sú určené zmluvou o zájazde alebo zákonom alebo ak CK Roadtrip odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK Roadtrip zmluvnú pokutu (storno poplatok). Výška storno poplatku závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu alebo čerpania dohodnutých služieb a je určená nasledovne:

61 a viac dní .....	30 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;
od 60 do 50 dní .....	40 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;
od 49 do 40 dní .....	60 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;
od 39 do 30 dní .....	80 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;
od 29 do 15 dní .....	90 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov;
od 14 do 0 dní .....	100 % z celkovej ceny zájazdu vrátane všetkých poplatkov.

6. Ak nenastúpi objednávateľ na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo počas zájazdu alebo pobytu dobrovoľne nevyčerpá službu, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny zájazdu. To isté platí v prípade, že objednávateľ nemôže nastúpiť na zájazd alebo pobyt alebo vyčerpať službu pre porušenie svojich povinností. Uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku. Ďalej si CK Roadtrip bude nárokovať poplatky vo výške 100% ceny ďalších objednaných služieb spojených so zájazdom (teda 100% z ceny zájazdu a všetkých ďalších služieb spojených so zájazdom).

7. Storno poplatky si CK Roadtrip nebude nárokovať:

a) ak si objednávateľ za seba zabezpečí náhradníka. Objednávateľ má právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť CK Roadtrip, že sa namiesto neho zúčastní na zájazde iná osoba, pričom tak môže urobiť len v lehote 45 dní pred začatím zájazdu, inak jeho právo zanikne. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie a podpis nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia CK Roadtrip sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK Roadtrip v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V takomto prípade sa pôvodnému objednávateľovi vráti ním zaplatená cena zájazdu znížená o storno poplatky spojené s vízami, letenkami a ich zabezpečením, pričom náhradník si víza a letenky zabezpečuje sám a na vlastné náklady, ak sa s CK Roadtrip nedohodne inak.

b) pri zrušení zájazdu zo strany CK Roadtrip z dôvodu nepredvídateľných mimoriadnych okolností „vyššej moci“ (napr. vážna politická situácia, prírodná katastrofa, dopravná kolízia). V takom prípade sa zákazníkovi vráti ním zaplatená cena zájazdu znížená o poplatky za víza a letenky. Medzi nepredvídateľné mimoriadne okolnosti „vyššej moci“ však nepatria: choroba zákazníka, pracovné či rodinné povinnosti zákazníka, úmrtie zákazníka, nedostatočný počet účastníkov na zájazde.

8. CK Roadtrip má právo odrátať zmluvnú pokutu od už zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb. Ak je zmluvná pokuta nižšia ako zaplatená cena zájazdu alebo objednaných služieb, je CK Roadtrip povinná bezodkladne vrátiť zostatok zo zaplatenej ceny zájazdu alebo objednaných služieb objednávateľovi. Ak je zmluvná pokuta vyššia, je objednávateľ povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, zaplatiť CK Roadtrip rozdiel medzi storno poplatkom a zaplatenou cenou zájazdu alebo objednaných služieb.

9. Ak nie je storno poplatok zaplatený v celom rozsahu inak, je objednávateľ, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde písomnou alebo inou vhodnou formou, povinný zaplatiť ich aj za osoby uvedené v zmluve, ktoré zmluvu nepodpisali, a to aj v prípadoch, ak sa neskôr zistilo chýbajúce plnomocenstvo alebo akýkoľvek nedostatok plnomocenstva alebo ak sa niektorá z uvedených osôb nezúčastnila zájazdu. Ak je objednávateľov podľa predošlej vety viac, zodpovedajú za splnenie uvedenej povinnosti spoločne a nerozdielne.

#### **XIV. Cestovné poistenie**

1. CK Roadtrip zabezpečuje všetkým svojim klientom základné cestovné poistenie v cene zájazdu. V prípade jeho nevyužitia zákazníkovi nevzniká nárok na kompenzáciu zo strany CK Roadtrip.
2. Zákazník sa zaväzuje do stanoveného termínu dodať CK Roadtrip poisťovňou požadované informácie pre vznik poistenia. V prípade, že tak neučiní, nárok na poistenie v cene zájazdu mu zaniká.

## **XV. Zodpovednosť za zákazníka na zájazde**

1. Zákazník sa zúčastňuje zájazdu a programoch na ňom na vlastné nebezpečenstvo.
2. Zákazník je povinný riadiť sa v priebehu trvania zájazdu pokynmi vedúceho zájazdu a pri prípadnom individuálnom programe informovať vedúceho zájazdu o plánovanej trase a programe.
3. V prípade ak fyzický a psychický stav zákazníka nezodpovedá náročnosti programu alebo ak je zákazník pod vplyvom alkoholu, či iných omamných látok, má vedúci právo vylúčiť zákazníka z programu alebo mu ho zakázať.
- 4) CK Roadtrip nezodpovedá za majetok zákazníka v prípade poškodenia, straty či odcudzenia. Priebeh zájazdu, ktorý má za cieľ splniť predpokladaný program, si vyžaduje mieru disciplíny jej účastníkov. Sem patrí predovšetkým dodržiavanie vopred stanoveného času vyhláseného vedúcim zájazdu. V prípade, že sa zákazník nedostaví k autobusu, alebo inému dopravnému prostriedku v stanovenom čase, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zástavke. CK Roadtrip nie je povinná v takom prípade zabezpečovať zákazníkovi náhradné spojenie.

## **XVI. Ochrana osobných údajov**

Zákazník súhlasí s poskytnutím osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie zmluvného plnenia v jeho prospech v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zákazník potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK Roadtrip spracovávala jeho osobné údaje uvedené v Zmluve o zájazde vrátane rodného čísla a čísla pasu za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK Roadtrip. Poskytované údaje môžu byť prístupné iba zamestnancom CK Roadtrip, orgánom verejnej moci v SR a iných krajinách, ktoré sú oprávnené takéto údaje spracúvať, a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečené CK Roadtrip ponúkať a poskytovať.

## **XVII. Reklamácie**

1. CK Roadtrip je povinná poskytnúť zákazníkovi služby, ktoré sú súčasťou zájazdu v súlade s uzatvorenou Zmluvou o zájazde. Pokiaľ zákazník zistí, že služby poskytované CK Roadtrip nezodpovedajú službe dohodnutej v Zmluve o zájazde, môže uplatniť svoje právo na reklamáciu.
2. V priebehu zájazdu je zákazník povinný nedostatky služieb reklamovať u vedúceho zájazdu. Pokiaľ nie je možné odstrániť poruchu na službe okamžite, vedúci zájazdu sa zaväzuje spísať so zákazníkom záznam, ktorý obsahuje osobné údaje zákazníka, dátum sťažnosti a predmet reklamácie.
- 3) Po ukončení zájazdu môže zákazník uplatniť reklamáciu priamo v prevádzke cestovnej kancelárie CK Roadtrip
- 4) Vedúci zájazdu je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia alebo odo dňa ukončenia zájazdu v prípade, že reklamácia bola uplatnená na zájazde a nebola vyriešená na mieste.

5) Právo na reklamáciu zákazníkovi zanikne v prípade, ak nebolo uplatnené do 3 mesiacov od skončenia zájazdu.

### **XVIII. Osobitné podmienky**

1) CK Roadtrip si vyhradzuje právo pri nepredvídateľných mimoriadnych okolnostiach „vyššej moci“ na zmeny programu počas zájazdu a na zabezpečenie adekvátneho náhradného programu. Náhrady vychádzajúce zo strateného času sa neposkytujú.

2) Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby staršej ako 21 rokov, ktorá je zákonným zástupcom takejto osoby, s inou sprievodnou osobou len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami. Osoby v rozmedzí od 15 do 18 rokov samostatne len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvých (obvykle rodičmi).

3) Zahraniční zákazníci CK Roadtrip uzatvorením Zmluvy o zájazde, čiže tým aj prijatím týchto VZP výslovne súhlasia, aby sa na ich vzťahy voči CK Roadtrip aplikoval právny poriadok SR.

4) VZP sa týkajú všetkých zájazdov organizovaných a realizovaných CK Roadtrip v sezóne roku 2019-2020.

V Žiline dňa 1.7.2019