

## **Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie Fulmaya Travel s.r.o.**

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie Fulmaya Travel s.r.o. (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou Fulmaya Travel s.r.o. (ďalej len CK). Všeobecné podmienky CK sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluva o zájazde, CZ), ktorú CK uzatvára s objednávateľom zájazdu. Objednávateľ aspoň čiastočnou úhradou konečnej sumy zájazdu potvrdzuje, že tieto informácie sú mu známe a súhlasí s nimi.

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

Fulmaya Travel s.r.o. so sídlom Justičná 9, 811 07 Bratislava a objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2. Zmluva o zájazde, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej Zmluvy o zájazde alebo Zmluve o zájazde v elektronickej podobe bez podpisu a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. V takomto prípade podpis musí byť overený notárom.

3. Obsah Zmlúv o zájazde sa určuje podľa katalógu ([www.fulmayatravel.com](http://www.fulmayatravel.com)), cenníka, zákazníkom potvrdených objednávok týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke. Zájazd možno rezervovať písomne (e-mailom= elektronická prihláška alebo zaslaním prihlášky (Zmluvy)) aj ústne – telefonicky. Ústne rezervácie je nutné písomne potvrdiť. Záväzná rezervácia vzniká až po zložení (už od 50% sumy z ceny zájazdu).

4. Na základe písomnej objednávky objednávateľa je CK povinná vystaviť faktúru na úhradu ceny (resp. zálohy) zájazdu adresovanú objednávateľovi (zákazník).

5. Potvrdením Zmluvy o zájazde sa CK objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a súlade s dohodnutými podmienkami.

### **II. Predmet zmluvy**

1. CK sa zaväzuje, že objednávateľovi poskytne zájazd vymedzený v článku 1. na zmluve o obstaraní zájazdu.

2. Objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí zmluvnú cenu uvedenú v článku II.

3. Vymedzenie zájazdu v katalógu obsahuje termín konania a program zájazdu, služby poskytnuté počas zájazdu, spôsob ubytovania, stravovania a predbežnú cenu zájazdu. Záväzná cena je uvedená v Zmluve.

4. S prihliadnutím k rozsahu zájazdu sú v katalógu a na [www.fulmayatravel.com](http://www.fulmayatravel.com) uvedené iba podstatné body programu a na trase cesty iba významné zástavky.

### **III. Práva a povinnosti objednávateľa.**

**Povinnosti objednávateľa.** K základným povinnostiam objednávateľa zájazdu (klienta) patrí:

- 1.1 Poskytnúť pravdivo požadované údaje uvedené v Zmluve a v prípade ich zmeny bezodkladne oznámiť tieto zmeny CK.
- 1.2 Upozorniť na cudziu štátnu príslušnosť klienta.
- 1.3 Klient zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov. V prípade straty svojich cestovných dokladov v priebehu zájazdu je klient povinný zaopatriť si nové cestovné doklady na vlastné náklady. Zástupca CK je povinný v takomto prípade zaistiť doprovod na policajnú stanicu a oznámi mu potrebné kontaktné adresy na slovenské veľvyslanectvo resp. jeho zastupiteľstvo v danej krajine alebo najbližšej krajine (ak sa slovenský zastupiteľský úrad v danej krajine nenachádza).
- 1.4 Zaplatiť sumu za zájazd s článkom V.
- 1.5 Splniť očkovací povinnosť do vybraných destinácií.
- 1.6 Riadiť sa pokynmi sprievodcu- organizátora a dodržiavať stanovený program.
- 1.7 Počínať si tak, aby nedochádzalo k poškodeniam na majetku a zdraví, živote na úkor ostatných klientov.

**2. Práva objednávateľa.** K základným právam objednávateľa zájazdu patrí:

- 2.1 Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
- 2.2 Právo vyžadovať od CK informácie o skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
- 2.3 Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluve dohodnutých službách.
- 2.4 Právo kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy pred začiatkom čerpania služieb podľa článku XII. v týchto všeobecných podmienkach.
- 2.5 Právo na reklamáciu nedostatkov.
- 2.6 Právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (pokyny) k zájazdu.
- 2.7 Právo na slobodný výber cestovného poistenia. CK ponúka klientom možnosť komplexného cestovného poistenia v spoločnosti Allianz -Slovenská poisťovňa, ale nie je to povinnosť klienta vziať (kúpiť) si toto poistenie, ale klient sa musí preukázať pred uskutočnením zájazdu najmenej poistením liečebných nákladov v zahraničí v hociktorej inštitúcii, ktorá zabezpečuje poistenie liečebných nákladov v zahraničí.

### **IV. Povinnosti a práva CK FULMAYA TRAVEL.**

K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v článku III. Týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK Fulmaya Travel.

1. CK je povinná podľa najlepšieho vedomia a svedomia pred uzavretím Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne informovať o všetkých skutočnostiach poskytovaných služieb CK Fulmaya Travel.
2. CK je povinná informovať klienta o platných predpisoch týkajúcich sa pasu, vízovej povinnosti a podmienok vstupu do vybraných destinácií.
3. CK je povinná sprostredkovať klientovi plnenia nad rámec vopred dohodnutých, potvrdených a zaplatených služieb.
4. CK je povinná v lehote stanovenej zákonom oznámiť klientovi zrušenie zájazdu.
5. Ak obdrží CK od klienta žiadosť o odstúpení od Zmluvy, je CK povinná vrátiť peniaze klientovi podľa podmienok v článku XII. v lehote najviac 14 dní.
6. CK má právo odstúpiť od Zmluvy s klientom, ak klient poruší resp. nedodrží stanovenú zmluvu, ktorej súčasťou sú aj tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti a zájazdoch CK.
7. CK má právo manipulovať s cenou zájazdu na základe podmienok uvedených v článkoch V. a VI. týchto všeobecných zmluvných podmienok.
8. CK si vyhradzuje právo pri prideliťovaní sedadiel klientom v dopravnom prostriedku.
9. CK si vyhradzuje právo ubytovať dve až tri nezávislé prihlásené osoby na zájazd v jednej izbe, pokiaľ klient písomne nepožiadal o ubytovanie na jednotke izbe za adekvátne príplatok.
10. CK si vyhradzuje právo na zmenu časov odchodu a príchodu ako i zmeny 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 cestovná kancelária nemôže svojou činnosťou ovplyvniť. V týchto prípadoch nepreberá FULMAYA TRAVEL zodpovednosť za škody spôsobené v dôsledku uvedených zmien.

## **V. Cena zájazdu**

1. Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V cenníku katalógu CK sú uvedené orientačné ceny. Konečná cena tvorí cenu zájazdu, cenu letenky a cenu poistenia.
2. Ceny leteniek nie sú súčasťou zájazdu. Sú uvedené orientačne a CK si môže požadovať a určiť od klienta servisný poplatok za zabezpečenie letenky.
3. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť CK cenu zájazdu nasledovne:  
Záloha za zájazd: Platná záloha činí 50% z konečnej ceny zájazdu, v prípade leteckých zájazdov minimálne však vo výške letenky. Zálohu je potrebné uhradiť zároveň s podaním cestovnej zmluvy a až po úhrade zálohy nadobúda cestovná zmluva platnosť a klient si zabezpečuje svoje miesto na zájazde. Doplatok je potrebné uhradiť tak, aby CK obdržala túto úhradu najneskôr 30

dní pred odchodom zázazdu. Pokiaľ sa tak nestane, CK má právo postúpiť Vaše rezervované miesto ďalším záujemcom.

Vylúčený zákazník bude v tomto prípade písomne vyrozumený a prijatá záloha znížená o základný stornovací poplatok.

4. Platbu môže zákazník uhradiť v hotovosti priamo v kancelárii CK alebo prevodom na bankový účet CK. Peňažný ústav Tatra Banka, a.s., č. účtu: IBAN: SK1011000000002920904773, BIC: TATRSKBXXX. Variabilný symbol: číslo zmluvy o obstaraní zázazdu a konštantný symbol 0308.

## **VI. Zvýšenie ceny zázazdu**

1. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zázazdu o 15% v prípade, že dôjde ku: a) Zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok.

b) Zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napr. letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, v prípade ak sú zahrnuté v cene zázazdu.

c) Zmena kurzu Eura voči zahraničným menám.

2. Objednávateľ súhlasí s právom CK zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zázazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 1. nie je považované za dôvod k odstúpeniu od cestovnej zmluvy.

## **VII. Doprava a preprava**

1. Letecká doprava z Európy do cieľovej krajiny nie je zahrnutá v cene zázazdu. Cena leteniek je vždy aktuálne stanovená na webe ([www.fulmayatravel.com](http://www.fulmayatravel.com)) pri informáciách o zázazde. V prípade obstarania leteniek CK, si CK účtuje servisný poplatok vo výške 20eur. Klient si zabezpečuje vlastnú dopravu na príslušné letiská odletu na zázazd ako aj z príslušného letiska priletu zo zázazdu na vlastné náklady.

2. CK nezodpovedá za meškanie leteckých spoločností. CK nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu batožiny, oneskorenie alebo jej poškodenie a pri zázazdoch a náhradu škody (odškodnenie) je klient povinný si uplatniť u príslušného prevádzkovateľa daného typu prepravy, v zmysle príslušných predpisov a aplikovateľnej regulácie.

3. V prípade, že si chce klient zabezpečiť vlastnú letenku pri leteckých zázazdoch, je to povinný oznámiť CK pri prihlásení sa na zázazd a uviesť túto požiadavku do zmluvy o obstaraní zázazdu, najneskôr však 3 mesiace pred plánovaným odchodom zázazdu. Klient, ktorý si zabezpečuje vlastnú letenku je povinný zabezpečiť si aj vlastnú dopravu na príslušné letiská na vlastné náklady a v prípade akýchkoľvek zmien v programe skupiny, či zmeny hotela, meškania lietadla, straty batožiny nenesie CK žiadnu zodpovednosť a klient nemá nárok na žiadnu refundáciu v prípade nevyužitia služieb CK. Za akúkoľvek zmenu týkajúcu sa leteniek v lehote 3 mesiace a menej pred plánovaným odchodom zázazdu je klient povinný uhradiť CK skutočne vzniknuté náklady.

6. Prepravu na mieste zázjazdu, počas celej doby zázjazdov zabezpečujú zmluvní partneri CK. Preprava je realizovaná: autobusmi, mikrobusedmi, vlakmi, osobnými aj terénnymi autami, lodnými trajektami, člnami, v prípade exotických zázjazdov môžu byť použité ako dopravný prostriedok zvieratá (t'avy, slony, kone a pod.).

8. V priebehu zázjazdu môže vzniknúť na dopravnom prostriedku vážna porucha – stav vozidla, ktorý mechanicky po motoristickej stránke bráni presunu, t.j. prostriedok nie je pojazdny alebo je v stave, ktorý ohrozuje bezpečnosť cestujúcich. CK sa v takomto prípade zaväzuje v rámci možností zabezpečiť iný druh dopravy. Vyradenie klimatizácie, kúrenia, ventilácie, vnútorného osvetlenia, nesklonnosť sedadiel, nefunkčná audio alebo video zostava, nepriliehavé tesnenie sa nepovažujú za poruchu, pri ktorej je nutné meniť dopravný prostriedok.

### **VIII. Ubytovanie a stravovanie**

1. Ubytovanie je zahrnuté v cene zázjazdu.

Pri leteckých zázjazdoch ide o ubytovanie strednej kategórie a vyššej kategórie (hotel, hostel, motel, guest house, lodge, bungalovoch, 3\*-4\* hotely) podľa miestnych noriem so sociálnym zariadením priamo na izbe (pokiaľ nie je uvedené inak) a podľa typu zázjazdu. V exotických krajinách sa možný výskyt hmyzu na izbách nepovažuje za zníženu kvalitu ubytovania.

Ubytovanie na jednolôžkovej izbe (single) sa realizuje za príplatok určený CK. Viac v katalógu CK. Na žiadosť klienta a v prípade nepárneho počtu klientov sa samostatne cestujúci klient zaväzuje uhradiť CK pred odchodom na zázjazd úhradu za jednolôžkovú izbu. Inak sa ubytováva po dvoch a po troch na izbe pokiaľ nie je uvedené v katalógu alebo webovej stránke inak.

Stravovanie nie je zahrnuté v cene zázjazdu a počas zázjazdu si každý stravu zabezpečuje sám. V prípade, že stravovanie bude v cene zázjazdu, CK neposkytuje žiadnu náhradu klientom, ktorí túto službu v akomkoľvek rozsahu nevyužijú.

2. Podrobnosti o ubytovaní a forme stravovania na zázjazde sú súčasťou podrobných pokynov zázjazdov. 3. Po dohode s klientom CK si nárokuje zlúčiť dvoch resp. troch samostatne cestujúcich klientov na dvojlôžkovej prípadne trojlôžkovej izbe bez nároku na príplatok.

### **IX. Program**

1. Základný program zázjazdu je popísaný na webovej stránke

[www.fulmayatravel.com](http://www.fulmayatravel.com). Obsah tohto programu sa CK zaväzuje dodržať.

Podrobnejšie rozpísaný program bude pri všetkých zázjazdoch klientom zaslaný v informačných pokynoch pred zázjazdom. Klienti sú povinní rešpektovať inštrukcie a pokyny sprievodcu Fulmaya Travel ako aj miestnych sprievodcov, vodičov, personálu na letiskách, železničných staniach a bezpečnostných zložiek daného štátu. Klienti sú povinní dodržiavať termíny zrazov a odjazdov

dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhlásený sprievodcom CK pri jednotlivých priebežných zastaveniach, a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. V prípade, že sa klient nedostaví k odchodu autobusu, či iného dopravného prostriedku v určenom čase sprievodcom CK, bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej cieľovej zastávke podľa programu. Pokiaľ svojím správaním klient ohrozí program, bezpečnosť a priebeh zájazdu, preukázateľne obťažuje ostatných klientov alebo pokiaľ inak poruší tieto Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo navštíveného štátu, môže byť okamžite vylúčený zo zájazdu bez finančnej náhrady, pričom je povinný sa dopraviť domov na vlastné náklady a zodpovednosť. CK má právo zmeniť vzhľadom k momentálnemu fyzickému, psychickému či zdravotnému stavu klientov, 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 klienta voči CK.

Súčasťou vybraných zájazdov CK je aj program, ktorý so samotným pobytom v istých náročných a neprehľadných geografických či spoločenských podmienkach predpokladá aj istú fyzickú a zdravotnú pripravenosť klientov a dodržiavanie miestnych zvyklostí. Klient uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu výslovne vyhlasuje, že si je vedomý toho, že zájazdy organizované CK 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 klient. 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 (napr. vojna, vzburá, 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 klientov) pôvodne plánovaná trasa zájazdu nepriechodná. CK 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 „vis maior“ udalostí (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 klient zaväzuje uhradiť CK reálne navyše vzniknuté náklady. Za podstatnú zmenu podmienok zmluvy sa nepovažuje zmena trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu, zmena stanoveného programu zájazdu a časových harmonogramov programov z dôvodov, za ktoré CK nezodpovedá alebo vzniknú zásahom „vis maior“ mimoriadnych okolností/vyššej moci, zmena miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo priletu, zmena spôsobu prepravy, poruchy dopravy (najmä ale nie výlučne: meškanie

lietadla/vlaku/iného dopravného prostriedku, zmena prevádzkovateľa dopravy, zmena typu lietadla, poruchy dopravných prostriedkov.

## **X. Vedúci zájazdu**

1. Vedúci zájazdu Fulmaya Travel je osoba staršia ako 21 rokov, má prax v danej oblasti

a v dotyčnej destinácii sa vyzná veľmi dobre. Je klientom k dispozícii 24 hodín denne počas pobytu. Máte právo obrátiť sa ňu s každým problémom týkajúceho sa zájazdu. Je v kontakte s kanceláriou podľa možnosti nepretržite počas zájazdu. Vedúci zájazdu sa k cieľovej skupine pripája až v cieľovej destinácii.

2. Pri exotických zájazdoch CK využíva služby lokálnych sprievodcov a služby miestnych touroperátorov.

## **XI. Víza**

Ak nie je uvedené inak, CK nezabezpečuje organizačne vybavenie víz do krajín, do ktorých občania SR víza potrebujú. Objednávateľ si zabezpečuje vybavenie víz sám a na vlastné náklady, či už pred odletom na príslušnej ambasáde alebo pri prilete na letisku danej destinácie.

V prípade, že CK zabezpečuje objednávatelom zájazdu aj víza, to najmä do Ruskej federácie, CK si od klientov vyžiada všetky potrebné podklady k úspešnému vybaveniu víz a CK určí termín, do ktorého musia klienti požadované kompletne podklady k vízam zabezpečiť. V prípade, že klient nedodrží stanovený termín, klient si zabezpečuje víza sám a na vlastné náklady. CK nenesie žiadnu zodpovednosť, ak klient, ktorý si bude vybavovať víza sám, za nevybavenie víz samotným klientom. CK klientovi, ktorý je držiteľom platného slovenského cestovného dokladu, zabezpečuje vybavenie víz. Ostatní klienti, vrátane cudzích štátnych príslušníkov, sú však povinní zabezpečiť si platné víza, ktoré navštívia v rámci zájazdu a s ktorými má ich domovská krajina vízovú povinnosť. V prípade, že klient nebude mať v pase platné víza danej krajiny, CK si bude nárokovať stopercentné storno poplatky ceny zájazdu a služieb. Podmienkou vstupu na územie niektorých islamských krajín je, že v cestovnom pase klienta nesmie byť pečiatka štátu Izrael. CK odporúča klientom, aby si zaobstarali ďalší cestovný pas, ktorý môžu využívať na cestovanie počas doby vybavovania víz. V nevyhnutných prípadoch bude pas zaslaný na písomnú žiadosť a náklady klienta späť klientovi poštou ako poistený list, ale CK nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu či omeškanie. CK nemôže v žiadnom prípade niesť zodpovednosť za neudelenie víz klientom. Udelenie, resp. neudelenie víz je v kompetencii príslušného zastupiteľského úradu. Viac informácií má klient k dispozícii na internetovej stránke MZV SR a prípadné informácie o vízovej povinnosti poskytne CK priamo v kancelárii či v pokynoch pre odchodom zájazdu v podrobných pokynoch pred zájazdom.

## **XII. Zmeny dohodnutých služieb**

1. CK si vyhradzuje právo v potrebnom rozsahu zmeniť program, trasu a ďalšie objednané služby, ktoré zahrňuje uzavretá Cestovná zmluva. CK neručí za úplné dodržanie programu predovšetkým v prípade živelnej pohromy, vypuknutiu nepokojov, vážnej choroby alebo úrazu účastníka zájazdu či sprievodcu. Vedúci zájazdu má právo na nutné úpravy programu aj v priebehu zájazdu, predovšetkým k prihliadnutiu bezpečnosti účastníkov. Prípadné náklady zapríčinené zásahom vyššej moci (napr. živelné pohromy, vypuknutie nepokojov, a pod) hradí zákazník.

2. Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako je uvedené v ods. 1 v lehote kratšej ako 21 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

3. Pokiaľ CK poruší svoje povinnosti vyplývajúce z uzavretej CZ, má zákazník právo na vrátenie zálohy.

### **XIII. Zrušenie účasti na zájazde**

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť iba z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom.

2. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty.

3. Za deň odstúpenia od CZ zo strany objednávateľa je považovaný deň, kedy bola od zákazníka do CK doručená písomná informácia (aj v elektronickej forme) o zrušení jeho účasti na zájazde.

4. Zákazník je povinný zaplatiť CK odstupné, pokiaľ odstúpi od CZ z iných dôvodov ako v bode 5) takto:

31 a viac dní..... 50 % z ceny za zájazd  
od 30 do 15 dní.....70 % z ceny za zájazd  
od 14 do 0 dní .....100 % z ceny za zájazd

Celková cena za zájazd nezahŕňa sumu za letenku a cestovné poistenie. V prípade, že dňom odstúpenia od zmluvy bola letenka a cestovné poistenie uhradené, tieto automaticky prepadajú v plnej výške podľa rozpisu v zmluve o obstaraní zájazdu.

5. CK si nárokuje storno poplatky spojené s nedostavením sa na zájazd (100% z ceny zájazdu, leteniek a lodnej dopravy), s vízami a ich zabezpečením, storno poplatky spojené so zabezpečením leteniek, inej dopravy, ubytovanie atď.

6. Storno - poplatky sa nenárokujú v prípade zmeny termínu alebo zvýšenia ceny zájazdu o viac ako 15% . CK je v tomto prípade povinná oznámiť účastníkovi novovzniknuté skutočnosti a vyžiadať si jeho súhlas.

7. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán sa v predmete právneho vzťahu riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb.

### **XIV. Zľavy**

**VERNOSTNÁ ZĽAVA:**



**FULMAYA JUNIOR KLIENT:** 5%-tnú zľavu si môže uplatniť každý klient, ktorý absolvoval minimálne jeden zájazd z našej ponuky.

**FULMAYA SENIOR KLIENT:** 10%-tnú zľavu si môže uplatniť každý klient, ktorý absolvoval minimálne 2 a viac zájazdov z našej ponuky.

### **XV. Vyslanie náhradníka**

Storno sa nebudú nárokovať v prípade, ak si klient za seba zabezpečí náhradníka. Má právo na vrátenie všetkých prijatých záloh a doplatkov znížených o náklady vzniknuté touto operáciou (rezervovanie leteniek a ubytovania). Náhradník je povinný zmenu ohlásiť. Náhradník si víza zabezpečuje sám.

### **XVI. Podrobné pokyny k zájazdu**

Podrobné informácie o zájazde budú spresnené v podrobných pokynoch k zájazdu. Objednávate ich obdržíte minimálne tri týždne pred dátumom odchodu zájazdu. Pokiaľ zákazník neobdrža podrobné pokyny ku zájazdu do 15 dní pred odchodom, môže sa obrátiť na CK a upozorniť na takúto skutočnosť CK.

### **XVII. Cestovné poistenie**

1. Každý účastník je povinný uzavrieť poistenie liečebných nákladov pred cestou a byť poistený počas celej doby trvania zájazdu, buď individuálne v príslušnej poisťovni alebo priamo v CK. Ak uzatvára toto poistenie individuálne, je povinný sa týmto potvrdením preukázať. V prípade, že sa účastník nie je schopný preukázať platným poistením liečebných nákladov v zahraničí, je povinný uzavrieť toto poistenie u CK na mieste ho uhradiť.
2. CK však každému účastníkovi zájazdu odporúča uzavrieť komplexné cestovné poistenie hneď pri prihlásení sa na zájazd, kedy je súčasťou poistenia aj poistenie voči stornu zájazdu. Komplexné poistenie môže klient uzavrieť aj neskôr, ale vtedy sa už poistenie voči stornu nedá uplatniť.
3. Pokiaľ klient neuzavrie poistenie liečebných nákladov v zahraničí prostredníctvom CK (nie je to jeho povinnosť), musí sa pred nástupom na zájazd preukázať minimálne týmto druhom poistenia v akejkoľvek inej inštitúcii, ktorá zabezpečuje poistenie liečebných nákladov v zahraničí. Klienti, ktorí nemajú uzatvorené poistenie liečebných nákladov sa nemôžu zúčastniť zájazdov organizovaných CK.
4. V prípade ak klient uvedie, že má záujem o komplexné cestovné poistenie uzavreté prostredníctvom CK je povinný sumu za poistenie uhradiť s prvou platbou. Poistenie bude uzatvorené až po úhrade od klienta. Aby bolo možné uplatniť si nárok na storno zájazdu, musí byť poistenie uzatvorené najneskôr do 24 hodín od prvej platby. Po uzatvorení poistenia nie je možné zrušiť ho okrem prípadu storna zájazdu.
5. Poistenie liečebných nákladov nie je zahrnuté v cene zájazdu. Klienti CK môžu toto poistenie uzavrieť priamo cez CK. Zákazník týmto spôsobom uzatvára zmluvný vzťah u poisťovne UNION poisťovňa, a.s., CK slúži ako sprostredkovateľ zmluvy. V rámci Európy (európske štáty a Turecko, Alžírsko, Maroko, Tunisko, Cyprus, Egypt, Izrael, Gruzínsko, Arménsko, Azerbajdžan a

európska časť Ruskej federácie, s výnimkou Slovenskej republiky, krajiny trvalého pobytu poisteného a krajiny, v ktorej je poistený účastníkom verejného zdravotného poistenia) je cena KCP pri balíku A1 1,70€/osoba/deň, pri balíku A3 5,10€/osoba/deň a pri mimo Európy (všetky krajiny sveta s výnimkou USA, Kanady, Austrálie, Nového Zélandu, Japonska, Juhoafrickej republiky, Slovenskej republiky, krajiny trvalého pobytu poisteného a krajiny, v ktorej je poistený účastníkom verejného zdravotného poistenia) je cena KCP pri balíku A1 2,00€/osoba/deň, pri balíku A3 6,00€/osoba/deň. Balík A1 pokrýva poistenie storna zájazdu do 1 000€ a balík A3 do 3 000€. CK ponúka komplexné cestovné poistenie poisťovne UNION, ktoré slúži ako cestovný balík do zahraničia a obsahuje tieto náležitosti: a) poistenie liečebných nákladov v zahraničí a základné asistenčné služby b) poistenie batožiny c) poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu d) úrazové poistenie e) poistenie storna zájazdu f) poistenie nevydarenej dovolenky g) poistenie zvýšených nákladov na spätnú prepravu h) poistenie doprovodu i) poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb j) poistenie nákladov na cestu blízkej osoby poisteného k) poistenie nákladov v prípade choroby dieťaťa l) poistenie nákladov v prípade nepojazdného vozidla m) poistenie meškania hromadného dopravného prostriedku n) poistenie oneskoreného nástupu na zájazd

#### **XVII. Poistenie voči insolventnosti CK**

CK je poistená voči insolventnosti u UNION poisťovňa, a.s. Na požiadanie klienta je CK povinná preukázať sa originálom garančného list vydaným poisťovňou, ktorý je taktiež zverejnený na [www.fulmayatravel.com](http://www.fulmayatravel.com) v záložke kontakt.

#### **XVIII. Poistenie proti stornu zájazdu**

Klient má možnosť pripoistiť sa proti stornu zájazdu priamo v CK prostredníctvom poisťovne UNION poisťovňa, a.s.. Toto poistenie je platné len ak je zaplatené v deň kedy sa klient záväzný (zloží zálohu alebo vyplatí plnú sumu zájazdu, ak si to podmienky vyžadujú) prihlási na zájazd. V prípade, že klientovi úraz či ochorenie neumožní vycestovať s CK na zájazd a klient neuzatvoril poistenie proti stornu zájazdu resp. komplexné cestovné poistenie, klient celú útratu spojenú s neúčastou na zájazde znáša na vlastné náklady.

#### **XIX. 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 klienta nezodpovedá náročnosti programu alebo, ak je klient pod vplyvom alkoholu, či iných omamných látok, má vedúci právo vylúčiť zákazníka zo športového programu alebo mu ho zakázať.

4. CK 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 účastník nedostaví k autobusu, alebo inému dopravnému prostriedku v stanovenom čase (max. čakacia lehota je 15 min.), bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zástavke.

## **XX. Ochrana osobných údajov**

Objednávateľ súhlasí s poskytnutím osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom pre zabezpečenie zmluvného plnenia v jeho prospech v súlade so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu svoj súhlas s tým, aby CK spracovávala jeho osobné údaje uvedené v Cestovnej zmluve vrátane rodného čísla a čísla pasu za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v Cestovnej zmluve. Poskytované údaje môžu byť prístupné iba zamestnancom CK a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.

## **XXI. Reklamácie**

1. CK je povinná poskytnúť zákazníkovi služby, ktoré sú súčasťou zájazdu v súlade s uzatvorenou CZ. Pokiaľ zákazník zistí, že služby poskytované CK neodpovedajú službe ponúkanej v katalógu CK, 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 s klientom záznam, ktorý obsahuje osobné údaje zákazníka, dátum sťažnosti a predmet reklamácie.
3. Po ukončení zájazdu môže klient uplatniť reklamáciu priamo v predajnej kancelárii CK.
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.

## **XXII. Osobitné podmienky**

1. CK si vyhradzuje právo pri nepredvídateľných situáciách (vis maior) na zmeny programu počas zájazdu a na zabezpečenie adekvátneho náhradného programu. Náhrady vychádzajúce zo strateného času sa neposkytujú.
2. V priebehu zájazdu môže vzniknúť neodstrániteľná porucha na dopravnom prostriedku. CK sa zaväzuje v rámci svojich možností a do výšky úhrady

zájazdu účastníkov zabezpečiť iný druh dopravy. Dopravca sa zmluvne zaväzuje zabezpečiť náhradnú dopravu.

3. Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť len v sprievode osoby staršej ako 21 rokov a osoby v rozmedzí od 15 do 18 rokov len na základe splnomocnenia podpísaného zákonnými zástupcami mladistvých (rodičmi).

4. Zahraniční klienti CK sa prijatím podmienok podriaďujú právnemu poriadku SR.

5. Hore uvedené podmienky sa týkajú všetkých zájazdov organizovaných a realizovaných CK a sú platné od 26.05.2016.



V Bratislave, dňa 26.05.2016

Dorota Nvotová

konateľ CK Fulmaya Travel s.r.o.