

Szerződés, mely létrejött egyrészről az UNIVERSO TOUOPERATOR Utazási Iroda - székhelye: 1135 Budapest, Mohács utca 8/b., telefona: +36 30 629 8384, e-mail címe: info@universo.hu, adószáma: 21165922-2-41, engedély száma: U-000181/2001, továbbiakban Utazási Iroda, mely szerződött partnerei megbízottjaként utazás és szálláshely közvetítő tevékenységet végez, másrészről a 13. pontban szereplő UTAZÁSI SZERZŐDÉS-ben megnevezett Utas között, az alábbi feltételek mellett:

1. JOGSZABÁLYOK

Utazási Iroda által szervezett utazásokra a Ptk. 1. és 415-416 §-a, valamint az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet, továbbá 2018.07.01-től a 472/2017 (XII. 28.) újabb Korm. rendelet, (hatályba lépett: 2018. VII. 1.) és a jelen szerződésben (ÁSZF) foglalt részvételi feltételek az irányadók.

2. UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉ ÉS RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

Utazási szerződés akkor jön létre, amikor az Utas az Utazási Iroda ajánlata szerinti szolgáltatásokat írásban megrendelte, a megrendelésre vonatkozó meghatározott előleget vagy részvételi díjat befizette, az Utazási Iroda a megrendelést elfogadta, azaz azt visszaigazolta.

Amennyiben az Utazási Iroda a **jelentkezést csak feltételelesen fogadja el** (lekérés, opciós foglalás), az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az Utazási Iroda az Utast a megrendelésének elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az Utazási Iroda befizetést nem fogad el (Kivéve, ha az lekérésű el ellenében teszi, mely nem jár vissza!), azaz az Utas a jelentkezését bármikor visszavonhatja.

Az Utazási szerződést írásban kell megkötni, és azt papír alapon vagy ha a szerződést elektronikus dokumentumban foglalták (e-mail) vagy más tartós adathordozón az Utas rendelkezésére bocsátani.

Az Utas visszaigazolása (aláírása) az ily módon kötött szerződésnél is elengedhetetlenül szükséges.

Távollévők esetén (online foglalás) az utazási szerződés akkor jön létre, ha az Utas az utazási szándékát írásban jelzi, a jelentkezés az Utazási Irodához megérkezik, az Utas az előleget, vagy a meghatározott részvételi díjat befizeti, majd az Utazási Iroda a megrendelést nyilvántartásba veszi és a fentiekben leírt módon azt írásban visszaigazolja.

Amennyiben a megrendelő harmadik személy nevében jár el (több megrendelő, együtt utazó társaság), úgy csak egy szerződés készül és az azt aláíró az összes többi megrendelő megbízásának is tekintendő.

Az aláíró erről köteles az általa képviselteteket tájékoztatni, mivel a szolgáltatások mibenlétéért, valamint esetleges elállás, kötbérek vagy kártérítések esetén ő tartozik felelősséggel a többiekért is.

Az Utas személyes, különleges kéréseit, kívánásait, amelyeket a megrendelt szolgáltatással kapcsolatosak, az utazási szerződés megkötésekor köteles az Utazási Iroda tudomására hozni.

Amennyiben az Utazási Iroda ezeket elfogadta, úgy azt az Utazási Szerződésbe foglalja.

Az utazási iroda csak azon szolgáltatások teljesítéséért felel, melyeket a tájékoztató prospektusában, árlistájában, honlapján, Facebook oldalán vagy más hirdetőanyagokban megjelentetett, vagy amiket egyedi, írásos megrendelés esetén - a szerződésben külön elvállalt, visszaigazolt, ill. melyekre vonatkozóan a későbbiekben az Utasnak a Vouchert vagy Részvételi jegyet kiadta. A levelezés során rögzített információk is a megállapodás részei.

A jelentkezéskor megadott adatokért (név, létszám, gyermek életkora, elérhetőségek stb.) az Utas vállalja a felelősséget (pl. gyermek kora az elérhető kedvezmények árhoz stb.)

Közvetített utak esetén (pl. repülős, buszos társas utak vagy egyéb, társirodától vásárolt szolgáltatások) a mindenkori utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak, így megrendeléskor azokat kell az Utasnak aláírni/elfogadni!

3. UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ

A szerződés tárgyát (utazás helye, időpontja, szolgáltatások meghatározása/leírása, teljesítés módja, részvételi díj összege, helyszínen fizetendő stb.) az Utazási Iroda által közzétett mindenkori **utazási tájékoztató** (nyomtatott vagy elektronikus katalógus, árlista, weblap, Facebook bejegyzés, hírlevél, egyéb hirdetőanyag) vagy eseti ajánlat ill. visszaigazolás) valamint az **Utazási Szerződésben** és a **levelezésben foglaltak tartalmazzák**, melyek mind a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Az Utas a szerződés aláírásával elismeri, hogy a rá vonatkozó utazási tájékoztatót megismerte, az abban rögzített feltételeket tudomásul vette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

4. MÓDOSÍTÁSOK

Az Utazási Iroda fenntartja a jogát esetleges változtatásokra melyeket a tájékoztatóiban közzétett, ha valamely oknál fogva a külföldi partner előre nem látott feltételeinek változása miatt erre szükség mutatkozik. (pl. a meghirdetett szálláshely kategórián belüli cseréje, az egyes szolgáltatások azonos jellegűvel és értékűvel történő helyettesítése).

Erről köteles az Utast tájékoztatni. Amennyiben az Utas a változtatásokat akár hallgatlagosan is tudomásul veszi, úgy a szerződés ennek megfelelően módosul.

Az Utazási Iroda ezen változtatásokat azonban nem ismeri el lényeges módosításnak, ezért ilyen esetben az Utast nem illet meg a költségtérítés nélküli szerződéstől való elállás joga.

Abban az esetben, ha az Utas a változással nem ért egyet, úgy azt az értesítéstől számított 3 napon belül köteles írásban jelezni az Utazási Iroda felé és az itt megadott kötbérfeltételek mellett visszaléphet.

Az Utas részéről történő bármilyen **adminisztratív jellegű módosítás** esetén (amennyiben az nem érinti az úticélt, a szolgáltatás lényegi elemeit ill. a már visszaigazolt időpontot, melyre a szolgáltató partner felé már kötbérfizetési kötelezettség állhat fenn) megrendelésenként 5.000 Forint/egyszeri, minden további módosítás után 3.000-3.000 Forint eljárási díjat köteles fizetni.

5. RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díj az adott szállásfoglalás vonatkozásában a kiadott mindenkori ajánlatban/tájékoztatóban szereplő külföldi szolgáltatás árát, az Utazási Iroda szervezési díját, esetleges egyéb költségeit, továbbá az Áfát tartalmazza.

Az ezen felül felmerülő **helyszínen fizetendő kötelező vagy fakultatív költségek**, külön kerülnek meghatározásra és közzétételre.

Az Utazási Iroda az **egy hétnél rövidebb időtartamú foglalások esetén lekérési díjat** számít fel, melynek összege min. 5.000 Ft/megrendelés.

Az Utazási Iroda fenntartja a forinthas meghirdetett árainak **megváltoztatási jogát**, amennyiben az Euro-Forint árfolyam ezt indokolja. Ezt jellezheti internetes honlapján vagy a már befizetett utast közvetlenül értesíti.

A részvételi díj az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a már befizetett Utas esetében az utazási szerződésben foglaltakhoz képest a fent megnevezett okból sem emelhető.

Amennyiben a részvételi díj emelése a 8 %-ot meghaladja, vagy az Utazási Iroda az utazási szerződést lényegesen módosítani kívánja, az Utas az erről értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől és az eredetivel azonos értékű, helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy kötbér határidőn kívül kérheti a részvételi díj visszafizetését.

Abban az esetben, ha a részvételi díj már teljes összegben befizetésre került az Utazási Iroda - ha azt vállalja és hirdetőanyagban úgy teszi közzé - árgaranciát is vállalhat.

A közvetített szolgáltatásokra a mindenkori utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak.

6. BIZTOSÍTÁS

Az Utazási Iroda által meghirdetett szállásokra vonatkozó részvételi díjak **semmilyen biztosítást nem tartalmaznak**. Utazás előtt javasoljuk az ún. **BBP**, azaz „**baleset- betegség és poggyászbiztosítás**” valamint szükség esetén **Utlemondási biztosítás** megkötését.

Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül felel.

8. FIZETÉSI FELTÉTELEK / HATÁRIDŐK

Megrendeléskor az Utas utazási előlegként a teljes részvételi díj 40 %-át köteles megfizetni.

A teljes részvételi díj megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtt max. 30 nappal esedékes. Azon belüli jelentkezés esetén már a teljes részvételi díjat kell megfizetni.

Az Utazási Iroda az előleg ill. teljes részvételi díj **megfizetésének feltételeit (százalék és határidő) a fentiekől eltérően is kikötheti**, amennyiben a külföldi közreműködőjével kötött szerződése ettől eltérő kötelezettségeket ró rá, továbbá, ha az általa vagy a partnere általa meghirdetett előfoglalási ill. más „akciók” más határidőkhöz- feltételekhez kötöttek.

Az Utazási Iroda nem köteles az Utas figyelmét az Utazási Szerződésben szereplő fizetési határidőkre külön felhívni.

Az Utas tudomásul veszi, hogy a szerződésben jelzett **fizetési határidő be nem tartása, vagy nem fizetése esetén**, az Utazási Iroda megtagadhatja az utazást és ezzel kapcsolatosan minden jogi és anyagi felelősség az Utast terheli. **Késedelmes fizetés esetén** az Utazási Iroda kötbért számolhat fel, ill. a határidőhöz kötött akciók, kedvezmények automatikusan érvényüket veszítik.

A bankon keresztül történő pénz beérkezéskor az Utazási Iroda külön visszaigazolást nem küld, hacsak az Utas azt írásban kifejezetten nem kéri.

8. VOUCHER

A szolgáltatások igénybevételére **jogosító utalványt** (voucher vagy részvételi jegy) az Utazási Iroda a teljes részvételi díj befizetése ill. beérkezése után, de legkésőbb az utazás megkezdését megelőzően 7 nappal elektronikusan vagy megállapodás szerint postán küldi meg.

9. ELÁLLÁSI (LEMONDÁSI) FELTÉTELEK, BÁNATPÉNZ

Az Utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt kizárólag írásban tett nyilatkozással állhat el.

Amennyiben egy már megrendelt és az Utazási Iroda által már leszerelt, visszaigazolt szállást, szolgáltatást ill. az arra vonatkozó közösen megkötött utazási szerződést az Utas a szerződés kötés napját követően 60 napon kívül visszamond, úgy az Utas az Utazási Irodának a befektetett munkájáért **bánatpénzt köteles fizetni, melynek összege 10.000 Ft + Áfa.**

Az utazás megkezdése előtti **60 napon belül történő visszalépés esetén** pedig az alábbi kötbérfizetési kötelezettségek állnak fenn ill. kerül visszatartásra a részvételi díjból:

- 60-35 naptári nap között	10%
- 34-22 naptári nap között	40%
- 21-16 naptári nap között	60%
- 15-08 naptári nap között	80%
- 07-00 naptári nap között, vagy meg nem jelenés esetén	100%

Fentieket a külföldi közreműködővel történt megállapodás módosíthatja („Egyedi részvételi feltételek”), mely az Utassal kötött szerződésben kerül megadásra és elfogadásra. **Semmilyen visszatérítés nem illeti meg az Utast**, aki azért nem tud részt venni az utazáson, mert a mindenkori vonatkozó előírásokat (érvényes úti okmány, járványügyi előírások, vám szabályok stb.) nem ismeri, nem tartotta be vagy az utazás folyamán saját érdekkörében felmerült okból lép vissza a szerződéstől.

10. HIBÁS TELJESÍTÉS

Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező Utazási Iroda felel.

Amennyiben az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani, de mentesül a kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az elvárható volt.

Nem köteles a díj csökkentésére, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásból vagy az érdekében felmerült okokból nem vette igénybe vagy kifogásolja.

Az Universo Utazási Iroda az egyes szálláshely szolgáltatók nevében jár el, ezért azok magatartásáért felelősséggel nem tartozik. Az Utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás **vélt**, vagy **valós hibás teljesítés esetén** haladéktalanul köteles felhívását a Voucheren szereplő helyszíni szolgáltatóval (partneriroda vagy szállásadó) közölni, ill. tájékoztatni arról az Utazási Irodát (elérhetőségei a Voucheren ill. a magyar nyelvű Részvételi jegyen), hogy az a szükséges intézkedéseket megtehesse.

A közlés késedelmeiből eredő kárért az Utas felelős.

Amennyiben a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolja, úgy az **Utas a panaszát még a helyszínen köteles teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe foglalni** és jegyzőkönyv egyik példányának átvételét a helyszíni szolgáltatóval átvetetni, függetlenül attól, hogy az a panaszával az egyetért vagy sem.

A jegyzőkönyv felvételén - nyelvi nehézség esetén - az Utas az Utazási Iroda segítségét kérheti.

A vélt vagy valós nem szerződésszerű teljesítésből eredő **kárigényét az Utas köteles** haladéktalanul, de legkésőbb az utazás befejezését követő 8 napon belül az Utazási Irodának írásban bejelenteni - a fent leírt, helyszínen felvett - a probléma mibenlétét igazoló jegyzőkönyv egyidejű becsatolása mellett.

Ennek hiányában az Utazási Iroda a kárigényt nem tudja elbírálni.

Az Utazási Iroda vállalja, hogy a bejelentett kárigényt, a bejelentést követő 30 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről az Utast írásban értesíti.

11. VIS MAIOR

Ha az Utazási Iroda elállására általa nem befolyásolható, ellenőrzésén kívül eső, el nem hárítható olyan **külső körülmény** miatt (pl. járvány, váratlan körülmény, háborús esemény, sztrájk, természeti csapás, ország lezárás- technikai akadály) kerül sor, amelyet a szerződés kötés idején nem látott ill. nem is láthatott előre, nem köteles az Utas felmerült kárát megtéríteni. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amelyet a külpolitikáért felelős minisztérium "utazásra nem javasol", az Utazási Iroda köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást felajánlani s ha azt az Utas elfogadja, a felek módosítják az utazási szerződést.

12. JOGVITA

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az esetleges felmerülő vitás kérdéseket megkísérik békés úton rendezni. A Felek jogvita esetén alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

13. MELLÉKLETEK

Az **UTAZÁSI SZERZŐDÉS** mely **mind az Utazási irodával, mind az Utassal** s az általa megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb adatokat tartalmazza, az **UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ** (3. pont) és a **HASZNOS TUDNIVALÓK**, mely elengedhetetlenül fontos és hasznos információkat tartalmaz a szolgáltatások igénybevételének körülményeiről, jellegéről, az **Utazási Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.** Utóbbi az Utazási Iroda honlapján elérhető/letölthető. Azok ismeretének hiányából adódó kellemetlenségeikért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal és panasz nem tud elfogadni.

Az Utas nyilatkozik, hogy az általános szerződési feltételeket megismerte és azokat elfogadja.

Ez a nyilatkozat egyenértékűen megtörténik azzal, amikor az Utas az Utazási Szerződést aláírja.

Kelt:

Megrendelő - Utas

HASZNOS TUDNIVALÓK

az UNIVERSO TOUOPERATOR által biztosított olaszországi egyéni szállásfoglaláshoz

Az Utazási Szerződés aláírásával az utas elismeri, hogy ennek tartalmát is megismerte és azt magára nézve kötelezőnek fogadta el

ÉRKEZÉS / ELUTAZÁS

Az Utas minden külön értesítés nélkül köteles az utazáson való részvételhez szükséges okmányok beszerzéséről intézkedni (pl. érvényes úti okmány- gyermek is!), annak érvényességéről és a célország előírásainak való megfeleléséről meggyőződni.

Az Utas maga felelős továbbá az útlevel, vízum, vám (behozatali-kivitel), deviza, illetve közlekedési okmány (útlevel, COVID) előírások betartásáért, a célország utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő közlekedési szabályainak tiszteltetésért, továbbá az ételrend, étkezési- és más helyi szokások iránti előzetes tájékozódásért s azok tiszteltetését tartásáért.

- **Érkezők** a vendégeknek a magyar nyelvű Részvételi jegyen, vagy voucheren (szolgáltatási utalvány) megjelölt helyen és időpontban kell jelentkezniük.
- A kötelező helyi rendőrségi **bejelentés**hez le kell adniuk egy személyazonosító okmányt (útlevel, személyi igazolvány stb.) és ki kell tölteniük egy bejelentőt (ezt a helyi partner előre is kérheti).
- Az utazási tájékoztatóban jelzett **helyszínen fizetendőket** (rezi, vég-takarítás, foglalási költség, üdülőhelyi díj, kaució stb.) érkezők kell leróni. A Kaucióról nyugtát kell kapjanak, ezt őrzik meg, mert ennek bemutatása ellenében kérhetik majd vissza a letétet.
- **Helyszínen fizetendő az üdülőhelyi díj**, mely az utóbbi években folyamatosan kerül bevezetésre Olaszországban. Ezen a címen üdülőhelyen- kint változóan, szálláshely típusától/besorolástól, időszaktól/időtartamától és a vendég életkorától függően apartmanokban 1,00-4,00 Euro/fő/éj, szállodákban 2,00-5,00 Euro/fő/éj összeget kérhetnek.
- **A turnusok** Olaszországban általában szombati váltással kezdődnek. Az ettől eltérő vagy kérhető lehetőségeket - külön jelezzük!
- **A szálláshely elfoglalása** a szállodai szobák esetén általában 14.00 óráig lehetséges, az apartmanok viszont csak a helyi iroda délutáni nyitvatartási idejében, azaz általában 15:30-19:30 óra között foglalhatók el. Utóbbi szálláshelyenként változó és a magyar nyelvű "Részvételi jegy"-en kerül pontosításra. Ettől eltérni az előző turnus eltávozási utáni takarítás és a szieszta időszak miatt nincs lehetőség!
- Apartmanok esetén a **megadott érkezési időt feltétlenül be kell tartani**, mert a helyi iroda a jelzett időpontban mindenképpen bezár és a kulcsot aznap már nincs módjukban átvenni!
- Amennyiben érkezésük bármely ok miatt akadályozott (azaz csak mások tudnak érkezni, mint az a szabályos turnusváltozásban meghatározott), úgy azt kérjük írásban feltétlenül és időben előre jelezni! Elfogadásához megerősítés szükséges.
- Saját elhatározásából történő későbbi érkezés vagy korábbi távozás esetén a vendég által befizetett részvételi díjból visszatérítés nem jár, még akkor sem, ha az Utas azt előre jelezte.
- **A szállást elhagyni** az elutazás napján a részvételi jegyen megadott időpontig, de általában legkésőbb délelőtt 9:00 óráig kell.
- **Távozások az apartmanokat tiszta/rendes állapotban kell átadni.** A háztartási hulladék eltávolítására, valamint a mosogatóra - még ha takarítási díj fizetésére kötelezettség is áll fenn - a "turnusvégi takarítás" nem terjed ki! Nem megfelelő végtakarítás esetén a szállásadó fenntartja a jogot, hogy a kauciót részben vagy egészen visszatartsa.
- **Bejelentés nélküli távozás** esetén apartmanok esetében a kaució visszatartásra kerül!

ÉRTÉKEK / BIZTOSÍTÁS

- **Javasoljuk, hogy utazás előtt, esetleges utazásképtelenség esetére kössenek utasbiztosítást is (ún. BBP).**
- **A helyszínen fokozottan vigyázzanak értékeikre!** Apartmanok esetén amikor nincsenek a lakásban (ill. javasolt éjszaka is) az ajtókat, ablakokat, mindig gondosan zárják be vagy az erkélyajtó spalettáját rögzítse! A szállodákban használják a széfet. (ha fizetés is!) Szem előtt vagy őrizetlenül hagyott értéktárgyakért a fogadó iroda, szálláshely felelősséget vállalni nem tud. Pénz elvesztése/ellopása esetén a biztosító sem térít.

SZÁLLÁSOK / BESOROLÁS

- Az olasz szálláshelyek zömmel csak nyáron üzemelő ún. **"nyaraló" apartmanok és szállodák**, melyek legnagyobb része a színvonalat tekintve "standard" kategóriába sorolható, azaz kialakításuk, berendezésük, felszereltségük átlagos. Ezekből eltérő, egyszerűbb vagy nívósabb szálláshelyeket is találunk kínálatunkban, a szolgáltatások megfelelő olcsóbb vagy magasabb áron! Kérjük ennek megfelelően válasszanak! Felhívjuk figyelmüket, hogy a **medencés létesítményeknél** adott esetben a magasabb ár nem a szálláshely magasabb színvonalát, hanem a medence üzemeltetéssel kapcsolatos plusz költségeket tükrözi.

SZÁLLÁSHELYEK BESOROLÁSA

A **kategorizálás** (csillagok) az adott ország hivatalos besorolásán alapul, mely esetenként eltérhet a hazai standardtól, ezért saját értékítéletünk szerint módosíthatjuk.

***/**:** Egyszerű szálláshelyek (basic, economy) - esetenként nem, vagy részlegesen felújított, régi bútorzattal, ill. egyéb, de funkcionális berendezéssel rendelkezők.

*****/**Sup:** Középkategóriás szálláshelyek (standard, standard+ vagy Superior), melyek az átlagos igényeknek megfelelőek, esetenként plusz szolgáltatásokkal is (az ajánlatban külön jelezve), de olykor felár ellenében.

******/*****:** Színvonalas szálláshelyek igényesebb, magasabb felszereltségű, újabb építésű vagy felújított létesítményekben, az átlagosnál több szolgáltatással, melyekért felárat kérhetnek.

BERENDEZÉS / FELSZERELTÉSG

- **Az átlagos olasz magán apartmanok** berendezése a helyi hagyományokat, a tulajdonos ízlését és anyagi lehetőségeit tükrözi, mely eltérő lehet a nálunk megszokottól, amivel számolni kell!
- **Az apartmanok „alap” berendezése/felszerelése:** nappali/konyha-konyhasarok, sütő nélküli tűzhely (főzőlapok), konyhapult alá beépített, közepes méretű hűtőszekrény (120 literes, zömmel csak nyitott jégkocka tartóval), nincsenk az életről, étkezőrész (annyi hagyományos „alap” edény és evőeszköz, ahány főre a lakás hiányos van), fürdőszoba- zömmel zuhanyzó, esetenként a zuhanyzóra a falba építve és előfordulhat, hogy nincs külön zuhanytálcá, sem függöny.
- **Hálószoba vagy szobák** - az egyéni több szobás apartmanokban az egyik szobában általában emeletes ágy van és az a szoba kisebb is a többinél, az ágyak helyi szokás szerint lehetnek fémvázas-sodronyos, puha matracos fekhelyek. **Fekhelyek** - az étkező részrel azonos légtérben lévő divány lehet fémszerkezettű kinyitható ágy, keskenyebb matracral, futólágy vagy szekrényből lenyitható ágy is, melyek fekhelyként kerülnek figyelembevételre, azonban kisebb súlyú gyermeknek ajánlottak - felnőttek kényelmetlenek!
- **A lakásokban csak annyian lakhatnak, amennyire az hitelesítve van, ahány ágyra az árat megfizették**, ill. a hirdményeinkben szerepel. A létszámba a kisgyermek is beszámítanak! Ezért megrendeléskor kortól függetlenül kérjük a teljes létszámot jelezni! Csecsemők esetében (max. 2 évesig) kötelezően előírhatják a kiságy igénybevételét (van ahová vihető, másutt előrendelendő és a helyszínen fizetendő - felár ellenében!).
- **A TV**, ahol van zömmel csak olasz adókat sugározó (1 db/lakás és általában a nappaliban), széf, mikro, mosó- ill. mosogatógép, légkondicionáló **nem a lakások alaptartozékai**, ezért ezek csak magasabb árkategóriájú apartmanokban fordulnak elő, ahol a berendezések használatáért esetenként külön díjat kérnek. Ezt hirdményeinkben jelezzük.
- **Wi-fi** az apartmanokban nem általános, inkább a szállodákban várható el, de ott is zömmel a közösségi terekben és általában fizetős!
- **Egyedi igényeket**, mint baba ágy, etetőszék- előzetesen jelezni kell s ahol megoldható ott rendelkezésre bocsátják, esetenként felárért.
- **Előfordulhat, hogy az áramfogyasztást az ár - takarékosági okokból - csak egy bizonyos fogyasztás mennyiségig tartalmazza (jelezzük!), azon felül a fizetendő külön kerülne meghatározásra.** Több elektromos berendezés egyidejű használata esetén áramkimaradáshoz idézhetnek elő (kivéve a biztosítókat) - kérjük erre ügyeljenek!
- **Az apartmanok kiterjesztés az ágyakkal takaró (pléd) ill. párna van (kivéve külön jelezzük), de ágyemű huzatot, lepedőt vinni kell (vagy felárért előrendelhetők!) Törölköző, konyhai textíliák, tisztító-, mosó- és mosogatószer a lakásokban nincsenek!**
- **A nyári szálláshelyek** ált. május elején nyitnak, ezért az időjárásról függően az első turnusoknál a bezártság száma érezhető lehet és próbál beüzemelési nehézségek előfordulhatnak- melyet helyben orvosolnak, ha jelzik! A lakások nem fűthetők- erre készülnenek!
- **A lakás elfoglalásakor kérjük, hogy ellenőrizzék annak tartozékait** (leltárral) és ha hiányosságot, vagy meghibásodást észlelnék, azt a lehető legrövidebb időben belül jelezzék a helyi partnernek, hogy azt kijavíthatassák ill. pótolhassák, azaz a problémájukat még a helyszínen megoldják. **Elmulasztott, vagy késleltetett helyszíni hibajelzést hazaérkezés után nem áll módunkban elbírálni!**
- Amennyiben ezt nem teszik meg, úgy a fogadók úgy tekintik, hogy mindent rendben találtak s a távozás előtt a lakásátvetelkor általuk észlelt **esetleges kárt, vagy hiányt** a Kaució (biztonsági letét) terhére térítetik meg Önökkel.
- **A lakások helyiségeinek és berendezési tárgyainak nem rendeltetés-szerű használatából** adódó károkozás s ezért a helyszínen kirótt kártérítési kötelezettségeket irodánk nem tudja felülbírálni.

SZOLGÁLTATÁSOK

- **Szállodai elhelyezés esetén** a szobák elfoglalása általában 14.00 óráig lehetséges és 9.00-10.00 óráig kell kiköltözni. Előfordul, hogy a takarítás vasárnap szünetel! Olasz szokásnak megfelelően a reggeli általában kontinentális (vaj, csanak, káva- tea, péksütemény), de zömmel ánkiszolgáló rendszerben. Ettől eltérő ellátás (bővített reggeli: felvágott, sajt) legfeljebb ***-tól felfelé várható el ill., ha azt külön jelezzük. A főétkezés három fogasos fix vagy választható menü, mely italt nem tartalmaz. Az ételek mennyiségükben (kevesebb!) és iválgúgában is eltérhetnek a hazaitól. Mivel irodánk ezt nem tudja befolyásolni ilyen címen reklamációt sem áll módunkban elfogadni!
- **Irodánk csak a megkötött szerződésben szereplő szolgáltatásokat köteles biztosítani.** Minden egyéb ezen felül igénybe vett szolgáltatást, ha az fizetős vagy fakultatív, az Utas a helyszínen köteles megfizetni.
- Amennyiben a szállás ára magában foglalja a **strandszerviz**, azt az ajánlatban külön jelezzük. Ez lakóegységeknél (szoba vagy apartman) 1 db napernyőt és 2 db nyugágyat vagy napozóeszközt jelent a szálláshely meghatározott (kijelölt) strandszakaszán, általában a hátsóbb sorokban. (előre lekötött, nincs mód változtatni rajtal)
- **Medencés apartmanok vagy szállodák** esetében a medencék általában június közepé és szeptember közepé között üzemelnek. Ugyanígy a **strandszerviz** is időjárás függő. A medencék körüli napágyak lehetnek fizetősök és korlátozott számban állnak rendelkezésre!
- Az apartmanok általában, a szállodák nem minden esetben rendelkeznek **parkolóhellyel** (még ritkábban garázzsal). Egy lakáshoz vagy szobához legfeljebb egy db átlagos méretű parkolóhely biztosított. Ennél nagyobb kocsiért érdemes előre jelezni, mert problémát okozhat, ha nem fér be. Ez esetben a parkolóhely nem garantált, vagy fizetős! Az egyes szálláshelyek parkoló kapacitása esetenként nincs arányban a lakóegységek számával ("korlátozott"-ként jelezve!), ilyenkor a helyek érkezési sorrendben töltődnek. Ahol a kocsihely nem biztosított vagy nem elegendős ott **örvölt parkoló ill. garázs bérlet lehetséges** általában helyszíni foglalással/fizetéssel.

SZOKÁSOK / HÁZIREND

- **Szállodákban a fogások mennyisége, feltalálása eltérhet a nálunk megszokottól** - erről érdemes előre tájékozódni. Szokás pl., hogy a kijelölt asztaluknál a főétkezésekre textil szalvétát biztosítanak, melyet személyre szólóan borítékban megőriznek és többször is használatba adnak. A megrendelt, de el nem fogyasztott palackos italokat kérsére felcímkézik és másnap újra kiteszik az asztalra.
- **Mediterrán szokások** szintén a létesítmények által. 12.30 és délután 15.30 óra között ún. "szieszta" (= csendes pihenő) időt tartanak. Ilyenkor a medencéket sem lehet használni.
- **Augusztus 15. és környéke** a "Ferragosto" - Olaszországban az általános nyári szabadságolás ideje. Ebben az időszakban fokozott zsúfoltságra és zajkeltésre lehet számítani mindenütt.

ÁRAK / HELYSZÍNEI FIZETENDŐK

- Apartmanok esetében ún. **„kaució"** (= biztonsági letét) megfizetése kötelező, melyet a lakások rendben történő leadásakor visszakapnak. Erről írásos igazolást kapnak/adnak (ha nem, úgy kérjenek!), amit javasolunk megőrizni a befizetett összeg igazolása érdekében!
- Az esetleges egyéb, **helyszínen kötelezően fizetendőket** az adott szálláshelyre vonatkozó utasprogram ártáblájához kapcsolódóan mindenkor jelezzük. Az üdülőhelyi díj összege a 4. pontban jelzettek szerint változó!
- Szállodai elhelyezésnél **gyermek ár** csak két teljes árú fizetővel egy szobában, 3-4. ágyon történő pótagyas elhelyezés esetén érvényes. Az életkor meghatározásánál a be nem töltött életév a mérvadó!
- Gyermekek ingyenes szállása esetén is egyes szállodákban az **ellátásért térítést kérhetnek** (ezt külön jelezzük).
- Számos szálláshelyen, ahol ezt jelezzük **kisméretű háziállat vittele** (előzetes bejelentés kötelezettség, ill. esetenként helyszíni takarítási díj fizetés ellenében) engedélyezett.
- Ünnepek, kiemelkedő események idején, vagy **egy hétnél rövidebb foglalás esetén**, felárát kérhetnek, amit lekérsor jelzünk.

ÉSZREVÉTELEK / REKLAMÁCIÓ

- **Irodánk csak az utazási szerződésben foglalt és az utazási tájékoztatóban** (katalógus, árlista vagy saját honlap) ill. más kiadványában, hirdményében és írásos ajánlatában **feltüntetett szolgáltatások biztosításáért vállal felelősséget.** A kiadványokban (elektronikus is) közzétett fotók, valamint a levelezés során megküldött képek azonban **csak minták** - nem képezik a szerződés tárgyát! Az interneten látott, ill. más utaszszerzővel által megjelentett tartalmi eltérésekből adódó reklamációt nem tudunk elfogadni!
- Az olaszországi szállodák **kategóriába sorolása** esetenként eltérhet a magyarországi normáktól. Ezen túlmenően azonos kategórián belül is **lehetnek lényeges (fekvés stb.) minőségi különbségek** - mely általában tükröződik az árakban. Bizonyos **kiemelt üdülő-régiók** (pl. Toszkána, Riviera) ill. a **memlék-városok** szállásainak ára világhírűvék okán nem mindig van arányban a besorolásuktól elvárhatóval - ott magát a helyet is megfizetjük!
- **Irodánk minden szállástípusban és árkatóriában rendelkezik kínálattal** (az egyszerű - olcsótól, a közép- és a magasabb kategóriákon át, a színvonalas - drágáig). Ez lehetőséget biztosít arra, hogy Önök az igényük és anyagi lehetőségeikhez mérten válasszanak.
- **Áraink mindenkor tükrözik az „ár-érték arányt"**. Választásuknál tehát számoljanak azaz, hogy az olcsóbb ár mindig gyengébb minőség, a magasabb pedig színvonalasabb szálláshelyt takar! Rossz választás esetén utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni!
- **Hazaérkezés utáni reklamációt** kizárólag a helyszínen felvett és a helyi partnerrel, vagy szállásadóval hitelesített/átvetett "jegyző-könyv" becsatolása mellett áll módunkban elbírálni! (lásd. ÁSZF) Benyújtási határidő a hazaérkezést követő max. 8 napon belül.

FONTOS TUDNIVALÓK!

IRODÁNK VALAMENNYI SZÁLLÁS HELYEN A HELYI PARTNERÉN KERESZTÜL BIZTOSÍTJA AZ ASSZISZTENCIÁT!

Tartózkodásuk alatt, ha bármilyen segítségre volna szükségük, forduljanak bizalommal a „Voucheren" (1. pld. az Utasnál marad!) vagy esetenként kiadott magyar nyelvű "Részvételi jegyen" feltüntetett, a szolgáltatásait biztosító szálláshelyhez, illetve helyi irodához.

Több világnyelvet beszélnek.

A kint tartózkodásuk során adódó - esetlegesen nyelvi nehézségek miatt nem megoldható problémáival - irodánkat is hívhatják!

Hétköznap munkaidőben (10:00-18:00 óráig), vagy **hétvégén turnusváltáskor** (ügyeleti szám):
+36 30 629 8384
email: info@universo.hu

Amennyiben fentiekkel nem élnek, úgy utólagosan reklamációt nem tudunk elfogadni!



UNIVERSO
UTAZÁSI IRODA
szállásfoglalás-közvetítés