

**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 célszág előírásainak való megfeleléséről meggyőződni.

**Az Utas maga felelős** továbbá az útlevel, vízum (ha szükséges), vám (behozatali-kivitteli), deviza, illetve közegészségügyi (pl. COVID vagy kötelező oltások) előírások betartásáért, a célszág utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő közlekedési szabályainak tiszteletben tartásáért, továbbá az életmód-, étkezési- és más helyi szokások iránti előzetes tájékozódásáért s azok tiszteletben tartásáért.

- Olaszországban **érkezéskor** a vendégeknek a kiadott magyar nyelvű Résztvételi jegyen, vagy ha ilyen nincs, úgy a Vischer (szolgáltatási utalvány) megjelölt helyen és időpontban kell jelentkezniük.
- A kötelező helyi rendszárhoz **bejelentéshez** le kell adniuk egy személyazonosító okmányt (útlevel, személyi igazolvány vagy más) és ki kell tölteniük egy bejelentőt (ezt a helyi partner előre is kérheti).
- Az utazási dokumentumban jelzett **helyszínen fizetendőket** (rezsi, végtakarítás, foglalási költség, üdülőhelyi díj, Kaució =letét stb) érkezéskor kell leróni. A letétéről 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 üdülőhelyenként változóan, szálláshely típusától/bersorolástól, időszaktól/időtartamtól és a vendég életkorától függően (gyermek lehet mentes) 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. Ez attól eltérő vagy kérhető lehetőségek - külön jelezzük!
- A **szálláshely elfoglalása** a szállodai szobák esetén általában 14.00 órától lehetséges, az apartmanok viszont csak a helyi iroda délutáni nyitvatartási idejében, azaz általában 15:30-19:30 óra között foglalható el. Utóbbi szálláshelyenként változó és a magyar nyelvű "Résztvételi jegy"-en kerül pontosításra. Ettől eltérni az előző turnus eltávózása utáni takarítás és a szieszta időszak miatt nincs lehetőségre!
- Apartmentokban 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 más-kor tudnak érkezni, mint az a szabályos turnusváltásban meghatározott), úgy azt kérjük feltétlenül írásban és időben előre jelezni! Elfogadásához a fogadó partner megerősítése szükséges.
- Saját elhatározásból 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.
- Távózáskor az apartmanokat tiszta/rendes állapotban kell átadni**. A háztartási hulladék eltávolítása, valamint a mosogatásra - még ha takarítási díj fizetési kötelezettsége is áll fenn - a "turnusgyógy takarítás" nem terjed ki! Nem megfelelő végtakarítás esetén a szállásadó fenn-tartási a jogot, hogy a kauciót részben vagy egészen visszatartsa.
- Bejelentés nélküli távozás** esetén apartmanok esetében a kaució (=biztonsági letét) visszatartásra kerül!

**ÉRTÉKEK / BIZTOSÍTÁS**

- Javasoljuk, hogy külföldi utazáshoz kössenek biztosítást** esetleges utazáskép telenség és előforduló problémák esetére (nem. BBP).
- A **helyszínen fokoztan vigyázzanak értékeikre!** Apartmanok esetén amikor nincsenek a lakásban (ill. javassolt éjszakára is) az ajtókat, ablakokat, mindig gondosan zárják be vagy az erkélyajtó spallettját rögzítik! A szállodákban használják a széfet (lehet fizetés!). Szem előtt vagy őrizetlenül hagyott értéktárgyakért sem a fogadó iroda, sem a szálláshely felelősséget vállalni nem tud.
- Pénz elvesztése/ellopása esetén a biztosító sem térít.

**SZÁLLÁSOK / BESOROLÁS**

- Az ajánlatainkban szereplő olasz szálláshelyek zömmel csak nyáron üzemelő ún. "nyaraló" apartmanok és szállodák, melyek legnagyobb része a színvonalát tekintve "standard" kategóriába sorolható, azaz kialakításuk, berendezésük, felszereltségük átlagos.
- Ezekből eltérő, egyszerűbb vagy nívósabb szálláshelyeket is találunk** kínálatunkban, a szolgáltatásaiknak megfelelően olcsóbb vagy magasabb árakon! 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.

**OLASZ SZÁLLÁSHELYEK BESOROLÁSA**

A kategorizálás (csillagok) az adott ország hivatalos besorolásának alapul, mely esetenként eltérhet a hazai standardtól, ezért saját értékítéletünktől lehet eltérőnek is érzékelhető.

**1-2\*: Egyszerű szálláshelyek** (basic, economy) - esetenként nem, vagy csak részlegesen felújított, régi bútorzattal, ill. egyéb, de funkcionális berendezéssel rendelkezők.

**3-3\*Sup: Középkategóriás szálláshelyek** (standard, standard+ vagy Superior), melyek az átlagos igényeknek megfelelőek, esetenként plusz szolgáltatásokkal is (az ajánlatban külön jelezzük), de olykor felár ellenében.

**4-5\*: Színvonalas szálláshelyek** igényesebb, magasabb felszereltségű, újabb építésű vagy felújított létesítményekben, az átlagosnál több szolgáltatással, melyekért felárakat kérhetnek. (Légkondicionáló, széf, mini hűtő stb.)

**BERENDEZÉS / FELSZERELTSÉG**

- Az **átlagos olasz apartmanok és rezidenciák** berendezése a helyi hagyományokat, a tulajdonos ízlését és anyagi lehetőségeit tükrözi, mely eltérő lehet a nálunk megszokottól, amivel számolni kell!
- Az apartmanok „**alap**” berendezés/felszereltsége: konyhasarok, sűrű nélküli tűzhely (főzőlapok), konyhapult alá beépített, közepes méretű hűtőszekrény (120 literes, zömmel csak nyitott jégkocka tartóval, nincs fagyaszto részlel), nappali- étkezéshely (annyi hagyományos „alap” edény és evőeszköz, ahány főre a lakás hitelesítve van), fürdőszoba- zömmel zuhanyzó, esetenként a zuhanyrózsa a falba építve és előfordulhat, hogy nincs külön zuhanytálca (a víz a burkolatra folyik).
- Hálószoba vagy szobák** - az egy-nél több szobás apartmanokban az egyik szobában általában emeletes ágy van és a szoba kisebb is a többinél, az ágyak helyi szokás szerint lehetnek fémvázú, puha matracos fekhelyek. A nappaliban - az étkező részlel azonos légtérben lévő dívány lehet fémszerkezetű kinyitható ágy, a szokványosnál keskenyebb matracral, fotelágy vagy szekrényből lenyitható ágy is, melyek „fekhelyként” kerülnek ugyan figyelembevételre, azonban kisebb súlyú gyermeknek ajánlottak - felnőttek kényelmetlenek!
- A lakásokban csak annyian lakhatnak, amennyire az hitelesítve van, ahány ágyra az árát megfizették, ill. a hirdetőmunkákban szerepel. A létszámra a kisgyermek is beszámítanak! Ezért megrendeléskor kortól függetlenül kérjük a teljes létszámot jelezni! Csecsemők esetében (max. 2 évesig) kötelezően előírhatják a kisagy igénybevételéért (van ahová vihető, másutt előrendelendő és a helyszínen fizetendő - felár ellenében!).
- A TV, ahol van, nem minden esetben SAT (1 db/lakás és általában a nappaliban). Széf, mikró, mosó- ill. mosogatógép, légkondicionáló **nem a lakások alapartozékai**, ezért ezek csak magasabb árkategóriájú apartmanokban fordulnak elő, ahol a berendezések használatáért esetenként külön díjat kérnek. Ez hirdetőmunkánkban jelezzük!
- Wi-fi az apartmanokban nem általános, a szállodákban várható el, de ott is előfordulhat, hogy csak a közösségi terekben és általában fizetés!
- Egyedi igényeket**, mint baba ágy, etetőszék- előzetesen jelezni kell s ahol megoldható ott rendelkezésre bocsátják, de felárért.
- Előfordulhat, hogy az **áramfogyasztást** az ár - takarékossgági okokból - csak egy bizonyos fogyasztás mennyiségig tartalmazzák (jelezzük!), azon felül a fizetendőket külön kerülnek meghatározásra. Több elektromos berendezés egyidejű használata esetén áramkimaradást idézhetnek elő (kivérik a biztosítékok) - kérjük erre ügyeljenek!
- Az apartmanok esetében az ágyakhoz takaró (pléd) ill. párna van (kivételesen külön jelezzük), de ágyonmú huzatot, lepedőt vinni kell (vagy felárért előrendelhető!) Törölköző, konyhai textíliák, tisztító-, mosó- és mosogatószer a lakásokban nincsenek!**
- A nyári szálláshelyek átl. május elején nyitnak, ezért az időjárásról függően az első turnusoknál a bezártság szaga érezhető lehet és apróbb beüzemelési nehézségek előfordulhatnak - melyet helyben orvosolnak, ha jelzik! A lakások nem fűthetők- erre készüljenek!
- A **lakás elfoglalásakor kérjük, hogy ellenőrizzék annak tartozékait** (leltár!) és ha hiányosságok, vagy meghibásodás észlelnek, azt a lehető legrövidebb időn belül jelezzék a helyi partnernek, hogy azt kiegészíthessék ill. pótolhassák, azaz a problémáikat még a helyszínen megoldják. **Elmulasztott, vagy késleltetett helyszíni hibajelzését hazaérkezés után nem áll módunkban elbírálni!**
- Amennyiben nem teszünk meg, úgy a fogadók úgy tekintik, hogy mindent rendben találta s a távozás előtti lakásátvételkor általuk észlelt **esetleges kárt, vagy hiányt** a Kaució (biztonsági letét) terhére térítik meg Önöktől.
- A lakások helyiségeinek és berendezési tárgyainak a **rendeltetés- szerű használatából** adódó károkozást s ezért a helyszínen kirott kár- térítési kötelezettségeket irodánk nem tudja felbírálni.

**SZOLGÁLTATÁSOK**

- Szállodai elhelyezés esetén a szobák elfoglalása** általában 14.00 órától lehetséges és 9.00-10.00 óráig kell kiköltözni. Előfordulhat, hogy a takarítás vasárnap szünetel! A **reggeli** olasz szokásoknak megfelelően lehet kontinentális (vaj, dzsem, káva- teje, péksütemény), de önkiszolgáló rendszerben. Ettől eltérő ellátás (bővített reggeli: felvágott, sajt) legfeljebb 3\*-tól felfele várható el ill., ha azt külön jelezzük.
- A **főétkezés** három fogasos fix vagy választható menü, mely italt nem tartalmaz. Az ételek mennyiségükben (kevesebb!) és ízvilágukban 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 fizetés vagy fakultatív, az Utas a helyszínen köteles megfizetni.
- Amennyiben a szállás ára magában foglalja a **strand szervizt**, azt az ajánlatban külön jelezzük. Ez lakóegységként (szoba vagy apartman) 1 db napernyőt és 2 db nyugugyot vagy napozószéket jelent (lehet 1-1 db) a szálláshely meghatározott (kijelölt) strandjának, általában a hátsó sorokban (előre lekötött, nincs mód változtatni rajta, legfeljebb felárért!).
- Medencés apartmanok vagy szállodák** esetében a medencék általában június közepe és szeptember közepe között üzemelnek. Ugyanígy a **strand szerviz** is időjárás függő. A medencék körüli napágyak lehetnek fizetéses és korlátozott számban állnak rendelkezésre!
- Az apartmanok** általában, a szállodák nem minden esetben rendelkeznek **parkolóhellyel** (vagy garázzsal). Egy lakáshoz vagy szobához legfeljebb egy db átlagos méretű parkolóhely biztosított. Ennél nagyobb kocsit érdemes előre jelezni, mert problémát okozhat, ha nem fér be. Ez esetben a parkolóhely nem garantált, vagy pedig fizetés! A szállodák parkoló kapacitása esetenként nincs arányban a szobák számvával ("korlátozott"-ként jelezzük!), ilyenkor a helyek érkezési sorrendben töltődnek. Ahol a kocsihely nem biztosított vagy nem elégséges ott **örzött parkoló ill. garázs bérlet** lehetséges általában helyszíni foglalással/fizetéssel.

**SZOKÁSOK / HÁZIREND**

- A **szálloda- éttermi fogások mennyisége, tálalás módja eltérhet a nálunk megszokottól** - erről érdemes előre tájékozódni. Szokás pl., hogy a kijelölt asztalunknál a főétkezésekre textil szalvétát biztosítanak, melyet személyre szólóan megöröznek és többször is használatba adnak. A megrendelt, de el nem fogyasztott palackos italokat kérésre felcímkezik és másnap újra kiteszik az asztalra.
- Mediterrán szokás** szerint a létesítményekben átl. 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 szabadságok ideje. Ebben az időszakban fokozott zsúfoltságra és zajkeltésre lehet számítani mindenütt.

**ÁRAK / HELYSZÍNEK FIZETENDŐK**

- Apartmentok esetében ún. „kaució” (= biztonsági letét) megfizetése kötelező, melyet a lakások rendben történő leadásakor visszakapnak. Erről írásos igazolást kapnak/ádnak (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 vagy a Résztvételi jegyen 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 pótagyás elhelyezés esetén érvényes. Az életkor meghatározásának a be nem töltött életév = mérvadó!
- Gyermek ingyenes szállása esetén is egyes szállodákban az **elutazást** **térítés** kérhetnek (ezt külön jelezzük).
- Számos szálláshelyen, ahol ezt jelezzük **kisméretű háziállat vitelle** (előzetes bejelentés kötelezettség, ill. esetenként helyszíni takarítási díj fizetés ellenében) engedélyezett.
- Űnnepek, kiemelkedő események idején, vagy **egy hétnél rövidebb foglalás esetén**, felárakat kérhetnek, amit lekérdezők jelezzük.

**ÉSZREVÉTELEK / REKLAMÁCIÓ**

- Irodánk csak az utazási szerződésben foglalt** és az utazási tájékoztatóban (árlista) ill. más hirdetőmunkákban és írásos ajánlatában feltüntetett **szolgáltatások biztosításáért vállal felelősséget**. A kiadványokban (elektronikus is) **közvetett fotók, valamint a levelezés során megküldött képek** azonban csak **minták** - nem képezik a szerződés tárgyát!
- Az interneten látott, ill. más utazásszervező által megjelenített 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 minőségi különbségek** (férvás, kilátás, magasabb emelet), mely általában tükröződik az árakban. Bizonyos **kiemelt üdülő-régiók** (pl. Toszkána, Riviera) ill. a **müemlék-városok** szállásainak ára világhírnevük okán nem mindig van arányban a besorolásuktól elvárhatóval - ott magát a helyet is megfizetjük!
- Irodánk minden szállástipusban és árkategóriában rendelkezik kínálat** (az egyszerű - olcsóbb), a középkategóriásokon át, a színvonalas - drágább). Ez lehetőséget biztosít arra, hogy Önök az igényük és anyagi lehetőségeikhez mérten válasszanak.
- Áraink mindenkor tükrözik az „ár-érték arányt"**. Választásuknál tehát számoljanak azzal, hogy az olcsóbb ár mindig gyengébb minőséget, a magasabb pedig színvonalasabb szálláshelyet takar! Rossz választás esetén utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni!
- Hazaérkezés utáni reklamációt** kizárólag a helyszínen felvett és a helyi partnerrel, vagy a szállásadóval hitelesített/átvetett "jegyzőkönyv" becsatolása mellett áll módunkban elbírálni! (lásd. ÁSZF) Benyújtási határidő a hazaérkezést követő max. 8 napon belül.

**FONTOS TUDNIVALÓK!**

**IRODÁNK VALAMENNYI SZÁLLÁSHELYLEN A HELYI PARTNERÉN KERESZTÜL BIZTOSÍTTJA AZ ASSZISZTENCIÁT!**

Tartózkodásuk alatt, ha bármilyen segítségre volna szükségük, forduljanak bizalommal a "Voucheren" (1. pld. az Utasnál maradj!), vagy az esetenként kiadott magyar nyelvű "Résztvételi jegy" feltüntetett, a szolgáltatásáért biztosító szálláshelyre, illetve helyi irodához. **Több világnyelvet beszélnek.**

A mint 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

**Szerződés, mely létrejött egyrészről az UNIVERSO TOUOPERATOR Utazási Iroda - székhelye: 1135 Budapest, Mohács utca 8/b., telefonja: +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 megbízottjánként 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. (XII.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 LÉTREJÖTTE ÉS RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

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

Amennyiben az Utazási Iroda a **jelentkezést csak feltételesen 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 lekészési díj ellenében teszi, mely nem jár vissza), azaz az Utas a jelentkezését bármikor visszavonhatja.

**Az Utazási szerződést írásban kell megkötöni**, 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. **Távolított esetén (online foglalás) az utazási szerződés akkor jön létre**, ha az Utas az utazási számdékát írásban jelzi, a jelentkezés az Utazási Irodához megérkezik, az Utas az előleget, vagy a meghatározott részvételi díjat megfizeti, 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, kötbérék vagy kártérítés esetén ő tartozik felelősséggel a többiekért is.

**Az Utas személyes, különleges kéréseit, kívánásait**, amelyek 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 szolgáltatásokat teljesítéséért felel**, melyeket a tájékoztató prospektusában, áristájában, honlapján, Facebook oldalán vagy más hirdetményeiben 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 pontos születési ideje az elérhető kedvezményes árhoz stb.)

**Közvetített utak/szolgáltatások esetén** (pl. repülő, busz) társas utazás vagy egyéb, társirodák tól vásárolt szolgáltatások) a mindenkori utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak, így megrendeléskor azokat kell az Utasnak aláírni/elfogadni!

## 3. UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ

A **szervezős tárgyát** (utazás helye, időpontja, szolgáltatások meghatározása/leírása, teljesítés módja, részvételi díj összege, helyszínen fizetendő stb.) az Utazási Iroda által közzétett mindenkori **utazási tájékoztató** (nyomatott vagy elektronikus katalógus, árlista, weblap, Facebook bejegyzés, hírlevél, egyéb hirdetmény vagy eseti ajánlat ill. visszaigazolás) valamint az **Utazási Szerződésben** és a **levelezésben foglaltak tartalmazza**, 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 értékével történő helyettesítése).

Erről köteles az Utast tájékoztatni. Amennyiben az Utas a változtatásokat akár hallgatólagosan 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, vagy visszatérítés.

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 visszalépni.

Az Utas részéről történő bármilyen **adminisztratív jellegetű 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 forintban meghirdetett árának 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 kapott 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 hirdetményében úgy teszi közzé - árgaranciát is vállalhat.

A **közvetített szolgáltatások ára**ira a mindenkori utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak.

## 6. BIZTOSÍTÁS

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

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

## 7. 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 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** (un. **„egyedi részvételi feltételek**), amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződése ettől eltérő kötelezettségeket ró rá, továbbá, ha az általa vagy a partnere általa meghirdetett előfoglalási ill. más „akciók” más határidőköz- 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 felelősséget az Utast terheli. **Késedelmes fizetés esetén** az Utazási Iroda kötbért számolhat fel, ill. a határidőhöz kötött akciók, kedvezmények automatikusan érvénytelenül veszítek.

**A banksen kerestül 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 megfizetése ill. számlájára történő beérkezése után, de legkésőbb az utazás megkezdését megelőzően 7 nappal elektronikus vagy megállapodás szerint postán küldi meg.

## 9. ELÁLLÁSI (LEMONDÁSI) FELTÉTELEK, BÁNATPÉNY

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

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

Az utazás megkezdése előtti **60 napon belül történő visszalépés esetén** viszont 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 előtt ill. 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 (részvételi díj) arányosan leszállítani, de mentesül a kötelezésről alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében mindent megtett és úgy járt el, ahogy az elvárható volt. **Nem köteles a díj csökkentésére**, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásból vagy az érdekkörében felmerült okokból nem vette igénybe vagy kifogásolja.

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

**A közlés késedelméből eredő kárért az Utas felelős**.

Amennyiben a helyi szolgáltató a kifogást nem orrosolja, 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 felvételében - 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 kárigényét 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 szerződéskötés 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”, és a szerződött külföldi partner elfogadja a visszalépést (leutazható „Voucher”), úgy azt az Utazási Iroda felajánlja s ha azt az Utas elfogadja, a felek a szerint módosítják az utazási szerződést.

## 12. JOGVITA

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az esetleges felmerülő vitás kérdéseket megkülsérik 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 kellemetlenségekkért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal és panaszt 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.**

Az utazási tájékoztatókban előforduló **tartalmi és elírási hibáért** irodánk nem vállal felelősséget. Az **eltérések pontosítása** a mindenkori adott ajánlatban ill. visszaigazolásban, de legkésőbb a ténylegesen aláírandó szerződésen megtörténik. Az egyes felületeken megjelenített ill. az ajánlatokhoz mellékelt **képek csak illusztrációk**.